

Réponse au rapport 2018-2019 de l'ombudsman de Radio-Canada
Direction de l'Information, Services français
21 mai 2019

La Direction de l'Information des Services français de Radio-Canada tient à remercier l'ombudsman pour le travail accompli au cours de la dernière année et prend acte des conclusions contenues dans son rapport 2018-2019, conclusions qui tendent à confirmer la valeur des initiatives lancées au cours de l'année écoulée.

Comme il le détaille dans son rapport, l'ombudsman Guy Gendron a reçu 1931 plaintes dont 1349 touchant des contenus d'information et 300 faisant état de reproches spécifiques en lien avec les Normes et pratiques journalistiques de Radio-Canada (NPJ). Ce fort volume s'explique notamment par la tenue quasi simultanée (un fait rarissime) d'élections provinciales au Québec et au Nouveau-Brunswick. Notre couverture de la campagne québécoise a fait, à elle seule, l'objet de 118 plaintes mais aucune n'a nécessité une révision de la part de l'ombudsman. La Direction de l'Information en tire une satisfaction empreinte d'humilité, la couverture journalistique en période électorale étant parsemée d'embûches de toutes sortes.

Parmi les 300 plaintes à l'égard des NPJ, 28 ont été soumises à la révision de l'ombudsman qui a jugé que sept (7) d'entre elles étaient fondées et une (1) partiellement fondée. Chacune a fait l'objet d'un suivi approprié auprès des équipes concernées, tandis que les précisions ou corrections justifiées ont été dûment apportées aux contenus concernés.

La Direction de l'Information accueille chaque plainte avec rigueur et ouverture, considérant chacune comme l'expression des attentes élevées des Canadiens à l'endroit de leur diffuseur public. En prenant le temps de nous écrire, pour se plaindre ou simplement commenter un contenu, ils manifestent une forme d'attachement à l'endroit de Radio-Canada et, pour cette raison, nous devons leur accorder une attention empreinte de respect et de transparence.

La dernière année a vu le nombre de plaintes visant les plateformes numériques augmenter de façon significative, ce qui est le reflet de profonds changements dans les habitudes de consommation des Canadiens. Plus du tiers des plaintes (107) concernaient des contenus diffusés sur nos sites et applications tandis que la télé voyait son nombre de plaintes chuter de 190 à 65. À noter que l'ajout du principe d'exactitude à ceux d'équité et d'équilibre pour les émissions ne relevant pas de l'Information a fait bondir le nombre de plaintes contre des émissions et contenus de la Radio. Devant cette recrudescence, la Direction de l'Information a cru bon prêter assistance à la Direction de la Radio pour le traitement des plaintes.

De ce besoin est née l'idée d'une formation sur la réponse aux plaintes destinées aux Radio-Canadiens qui sont appelés, dans le cadre de leurs fonctions, à traiter les plaintes du public touchant leurs émissions. Cette formation vise notamment à rendre plus cohérente la réponse aux plaintes du public mais aussi à partager les meilleures pratiques en la matière et à informer les Radio-Canadiens, tous secteurs confondus, des griefs que nous adressent nos auditoires.

En cette ère où la méfiance se propage à coups de « j'aime » sur les médias sociaux et où la rumeur se confond avec la vérité, il est plus que jamais nécessaire pour le diffuseur public d'être à l'écoute des Canadiens et de faire preuve d'ouverture à l'égard de leurs critiques.

La Direction de l'Information se réjouit par ailleurs de la production d'une nouvelle formation en ligne sur les Normes et pratiques journalistiques, ces règles qui guident notre action en matière d'information et d'affaires publiques. [Nos NPJ](#) est adaptée d'une formation lancée un peu plus tôt par CBC. La formation s'adresse à tous les Radio-Canadiens, partout au pays, et vise à rafraîchir leur connaissance des NPJ sur lesquelles repose la crédibilité de notre information.

Qui dit crédibilité, dit aussi transparence. C'est ainsi que, comme le souligne l'ombudsman dans son rapport, la Direction de l'Information s'est engagée à publier des correctifs ou des précisions, selon le cas, dans ses contenus d'information. La pratique est maintenant répandue et comprise comme une preuve d'ouverture et une occasion de montrer aux Canadiens que leur diffuseur public, malgré sa rigueur et son expérience, n'est pas infaillible et qu'il apprend de ses erreurs. Loin de nous aliéner un public toujours plus exigeant, cette pratique tend, selon nous, à renforcer les liens qui nous unissent à lui. Que ce soit par un encadré ajouté à un article, à une *Mise au point* publiée sur notre section à cet effet ou à un *Mot de l'info* rédigé par votre soussignée, nous n'hésitons plus à reconnaître une erreur, à clarifier une imprécision ou à expliquer une décision.

Cette transparence fait également oeuvre pédagogique puisqu'elle nous donne l'occasion d'apprendre et de mieux comprendre la perception des Canadiens à notre endroit. Mais surtout, elle nous permet de leur expliquer notre démarche et le sérieux avec lequel nous nous efforçons de les informer jour après jour.

Avec la multiplication des plateformes vient l'exponentiation des contenus. Chaque jour, des centaines d'articles, vidéo et autres balados sont publiés sur Radio-Canada.ca et circulent sur le web, les applications, les médias sociaux et autres canaux s'abreuvant à nos sources. Il nous incombe alors de bien distinguer les contenus en fonction de leur nature pour que le lecteur sache à quoi il a affaire. C'est ainsi que nous apposons maintenant des mentions claires comme *Analyse* ou *Chronique* sur des articles qui, tout en demeurant du contenu journalistique, ne sont pas des *nouvelles* à proprement parler. Malgré cela, nous constatons que certains lecteurs peinent à saisir les nuances qui séparent une nouvelle d'une analyse. Nous entendons donc poursuivre sur cette voie d'ouverture et d'explication puisque, croyons-nous, il en va de la confiance que nous vouent les Canadiens, une confiance malmenée mais toujours vivante.

À l'aube d'une nouvelle campagne électorale fédérale, la Direction de l'Information de Radio-Canada est plus que jamais consciente de l'importance de son rôle, dans un contexte où l'information, la vraie, doit se disputer, avec d'autres sources plus ou moins crédibles, l'attention des Canadiens toujours plus pressés et sollicités de toutes parts.

Si nous accueillons avec une certaine fierté le rapport 2018-2019 de l'ombudsman de Radio-Canada, nous sommes sensibles aux défis qui nous attendent non seulement au cours des prochains mois mais des prochaines années, afin que les Canadiens continuent de se tourner vers les plateformes du diffuseur public pour s'informer. Il en va de la vitalité du journalisme de service public, de la survie des médias d'information et, de façon plus générale, de la santé de notre démocratie.

J'en profite en terminant pour remercier l'ombudsman Guy Gendron pour ses bons mots et l'assurer de ma collaboration enthousiaste.

Luce Julien
Directrice générale de l'Information
Services français, Radio-Canada