

Révision par l'ombudsman de Radio-Canada d'une plainte concernant le comportement de la journaliste Marie Isabelle Rochon lors du tournage d'une séquence de reportage dans une boulangerie de Saint-Jean, Terre-Neuve-et-Labrador, le 31 juillet 2018. Le plaignant, propriétaire du commerce, estime qu'elle n'avait pas obtenu une approbation préalable suffisante.

LA PLAINTE

Le 3 août 2018, M. Christopher Rusted, propriétaire d'une boulangerie située à Saint-Jean, Terre-Neuve-et-Labrador, a porté plainte contre les actions d'une journaliste, M^{me} Marie Isabelle Rochon, qui, dit-il, a fait intrusion dans son commerce, le 31 juillet 2018, sans avoir obtenu au préalable une permission de sa part, ce qu'il estime être en contravention des Normes et pratiques journalistiques de Radio-Canada (NPJ¹).

M. Rusted explique que la journaliste s'est présentée à la boulangerie tôt le matin et qu'elle a tenté de prendre des images des lieux, du personnel et des consommateurs qui s'y trouvaient, après avoir obtenu l'autorisation très informelle d'un simple employé de l'établissement². Selon ses employés, dit-il, la journaliste aurait présenté l'affaire comme si elle avait déjà obtenu la permission d'une personne en autorité pour tourner des images, disant être simplement là pour filmer une transaction avec une cliente. Pendant qu'elle procédait au tournage, un autre employé a appelé le propriétaire et plaignant, M. Rusted, qui se trouvait à sa résidence, pour l'informer de la situation. Il a alors demandé de parler à la journaliste. Il lui a offert de se rendre au commerce pour discuter avec elle en personne, mais elle lui aurait dit qu'elle était pressée par le temps, de sorte que la conversation s'est conclue par une commande : il lui a ordonné de quitter les lieux immédiatement, de lui présenter ses excuses par courriel et de confirmer que les images déjà tournées avaient été détruites.

Lorsque le courriel d'excuses est ensuite arrivé, il ne contenait pas de mention de la destruction du matériel vidéo. Devant l'insistance de M. Rusted, la journaliste l'a référé à son directeur, M. Denis Robichaud qui « m'a rapidement donné l'impression qu'il ne prenait pas l'affaire au sérieux³ », écrit le plaignant.

M. Rusted estime que cette histoire lui a fait perdre du temps et qu'elle a enfreint les droits des employés et des autres clients de son commerce. Sa plainte, dit-il, porte sur ces trois aspects :

¹ <http://www.cbc.radio-canada.ca/fr/rendre-des-comptes-aux-canadiens/lois-et-politiques/programmation/journalistique/>

² La plainte, rédigée en anglais, le présente ainsi : *with only very casual approval by a low level employee.*

³ *M. Robichaud (...) quickly left me with the view he felt the matter was without consequence.*

1. Que la journaliste a commis une « intrusion⁴ » telle que définie dans les NPJ de Radio-Canada et que son supérieur, M. Robichaud, a défendu cette intrusion.
2. Qu'à la suite de cette intrusion, nous sommes en droit d'obtenir la confirmation écrite certifiée par un cadre de Radio-Canada que les images vidéo de notre établissement ont été détruites.
3. Que nous ne subirons aucune nouvelle perte en conséquence de la négligence de M^{me} Rochon et de M. Robichaud.

LA RÉPONSE DE LA DIRECTION DE L'INFORMATION

Le 3 août 2018, soit la journée même de la réception de la plainte, M. Denis Robichaud, premier chef de l'Information de Radio-Canada en Acadie, a fait parvenir une courte réponse à M. Rusted, reprenant les éléments principaux des nombreux courriels qu'ils s'étaient échangés au cours des jours précédents. Il écrit⁵ :

« Comme je vous l'ai mentionné auparavant, notre journaliste a reçu une autorisation verbale d'un des employés de votre commerce pour tourner des images. Elle a fait preuve de diligence raisonnable en demandant la permission. Dès que vous l'avez informée au téléphone de votre désaccord, aucune nouvelle image n'a été prise dans votre établissement. Comme je vous l'ai dit plus tôt, ces images n'ont pas été utilisées, non plus qu'archivées. Mon premier chef des services de production me certifie que les supports vidéo dont se servent nos journalistes sont effacés quotidiennement. En conséquence, ces images n'existent plus. »

LA DEMANDE DE RÉVISION

Cette réponse de Radio-Canada n'a pas satisfait M. Rusted qui, le 7 août 2018, m'a demandé de réviser son dossier sur les trois aspects de sa plainte initiale, tels quels.

LA RÉVISION⁶

Je dois d'abord préciser que le mandat de l'ombudsman ne l'autorise pas à se prononcer sur la responsabilité civile de Radio-Canada ou de ses journalistes. Le Bureau de l'ombudsman est une instance non judiciaire et son actuel titulaire n'a aucune formation juridique. Sa compétence se limite aux questions relevant de l'éthique journalistique. Plus précisément, il a la responsabilité de déterminer si la démarche des employés produisant des contenus d'information est respectueuse des NPJ.

⁴ « *Trespass* »

⁵ La réponse étant rédigée en anglais, je l'ai traduite moi-même.

⁶ <http://www.ombudsman.cbc.radio-canada.ca/fr/a-propos/mandat-de-l-ombudsman/>

Les NPJ contiennent une disposition sur les « intrusions », que l'on retrouve sous la rubrique « journalisme d'enquête⁷ » :

« Intrusions

Nous connaissons et respectons les limites de la propriété privée. Nous devons être conscients des aspects juridiques liés à la violation d'un lieu privé et demander conseil en cas de doute. La notion de lieu privé n'a pas la même définition dans toutes les provinces et tous les territoires.

Nous ne pénétrons généralement pas dans un lieu privé sans obtenir au préalable l'autorisation d'une personne habilitée à l'accorder.

Il en va autrement de l'observation ou de l'enregistrement à partir d'un lieu public d'événements qui se produisent dans un lieu privé. Toutefois, nous soupesons toujours la valeur et l'importance de telles méthodes en fonction des principes de protection de la vie privée décrits dans la présente section. »

Les circonstances de l'événement

Le 31 juillet 2018, la journaliste Marie Isabelle Rochon tournait un reportage sur le problème vécu par plusieurs citoyens vivant dans des villages isolés de Terre-Neuve-et-Labrador, celui de l'absence de commerces de proximité, une situation qui les oblige à faire de longs déplacements pour se procurer des produits alimentaires frais. Elle allait illustrer son reportage en suivant une femme, Carol Monsigneur, qui fait trois heures de voiture, deux fois par semaine, pour se rendre à Saint-Jean, afin d'acheter des victuailles. Un des commerces qu'elle a l'habitude de fréquenter est la boulangerie de M. Rusted. Elles s'y sont donc présentées, et la journaliste a demandé à un employé si elle pouvait tourner quelques images de M^{me} Monsigneur achetant son pain, ce qu'il l'a autorisé à faire. Un autre employé a alors appelé le propriétaire qui se trouvait chez-lui. Il a exigé de parler à la journaliste, a exprimé son mécontentement de ne pas avoir été contacté directement pour obtenir sa permission, lui a ordonné de cesser de tourner, de quitter les lieux, de présenter des excuses officielles, de ne pas utiliser les images déjà tournées et de les détruire.

Le jour même, en avant-midi, la journaliste a envoyé un courriel à M. Rusted, renouvelant ses excuses verbales faites au téléphone. Elle écrit :

« Je croyais vraiment que je parlais au propriétaire du commerce quand je lui ai demandé si je pouvais prendre des images de Carol, la dame que je suivais et qui vient à votre boulangerie chaque semaine. »

Elle ajoute :

⁷ <http://www.cbc.radio-canada.ca/fr/rendre-des-comptes-aux-canadiens/lois-et-politiques/programmation/journalistique/journalisme-d-enquete/>

« J'aurais dû vous appeler hier pour obtenir votre accord et c'est mon erreur », puis elle conclut en l'assurant « qu'aucune image de votre boulangerie ne sera présentée en ondes sans votre consentement ».

Quelques heures plus tard, M. Rusted répliquait à la journaliste par un courriel l'accusant d'avoir enfreint les NPJ de Radio-Canada en faisant intrusion dans son établissement, et d'avoir manqué de respect pour le droit à la vie privée de ses clients et employés. Il ajoute qu'il avait convenu avec elle qu'elle détruirait les images tournées dans son commerce et il se déclare insatisfait de la simple promesse qu'elles ne seraient pas utilisées en ondes. Il exige la preuve de leur destruction, sinon il affirme qu'il appellera la police et son avocat.

C'est alors que M. Denis Robichaud, premier chef de l'Information de Radio-Canada Acadie, a écrit à M. Rusted, le jour même, pour l'inviter à poursuivre le dialogue avec lui directement. Il lui a réitéré le fait que la journaliste avait demandé et obtenu l'autorisation d'un employé du commerce, qu'elle avait cessé de prendre des images dès qu'il le lui avait demandé, et que celles déjà prises ne seraient ni utilisées dans le reportage ni archivées pour utilisation ultérieure.

Le lendemain, 1^{er} août, M. Rusted répondait à M. Robichaud pour s'étonner qu'il endosse, dit-il, une infraction aux politiques de Radio-Canada en matière d'intrusion. Il lui demande de produire la copie des consentements écrits signés par les clients et les employés de sa boulangerie pour apparaître dans les images qui ont été tournées.

Denis Robichaud a répliqué le jour même en répétant que les images en question ne seraient ni utilisées ni archivées, et qu'il considérerait donc cette affaire close. Deux jours plus tard, M. Rusted portait plainte à l'ombudsman en y joignant toute la correspondance qui vient d'être résumée.

Le reportage a été diffusé la semaine suivante, le 7 août. Il ne contient aucune image prise à la boulangerie.

Étude du grief

Un commerce est un lieu privé, soit, mais à vocation publique. On n'a pas à demander la permission avant d'y entrer comme c'est le cas pour une résidence personnelle. Les deux parties dans cette affaire s'entendent sur le fait que la journaliste, Marie Isabelle Rochon, s'y est présentée à l'improviste en compagnie d'une cliente, et qu'avant de tourner des images, elle a demandé et obtenu l'autorisation d'un employé qui s'y trouvait. En fait, il semble raisonnable de conclure qu'elle y entrait de bonne foi pour y faire la demande d'autorisation de tourner ses images. M^{me} Rochon soutient qu'elle avait eu l'impression, en s'adressant à cet employé, qu'il s'agissait du propriétaire de l'établissement. Mon interprétation des NPJ est que cela n'a pas à être démontré puisqu'on y parle uniquement de l'obtention d'une « autorisation d'une personne habilitée à l'accorder⁸ ».

⁸ <http://www.cbc.radio-canada.ca/fr/rendre-des-comptes-aux-canadiens/lois-et-politiques/programmation/journalistique/journalisme-d-enquete/>

Si un employé à qui la demande est adressée donne son accord, c'est qu'il a estimé qu'il avait l'autorité (déléguée) de le faire.

L'employé aurait eu le loisir de répondre qu'il devait en référer au propriétaire. Puisqu'il a donné son accord à la prise d'images, la journaliste était alors justifiée de considérer qu'elle avait obtenu une autorisation suffisante.

Bien sûr, la situation a changé dès qu'un autre employé l'a mise en contact téléphonique avec M. Rusted, le propriétaire des lieux. Je note toutefois que personne, pas même le plaignant, ne mentionne que cet employé aurait tenté auparavant d'intervenir pour soulever un doute sur la décision de son collègue de permettre la captation d'images. Il n'est pas non plus question d'objections qu'auraient exprimées d'autres employés ou des clients de l'établissement à l'idée de se retrouver « dans l'image » et qui auraient été manifestées à la journaliste avant sa conversation avec M. Rusted. En conséquence, j'estime que la journaliste n'a pas enfreint les NPJ en estimant qu'elle avait le feu vert pour commencer à tourner des images. Dans un de ses échanges avec la direction de Radio-Canada, M. Rusted demandait de voir les consentements écrits obtenus de la part des clients et des employés de la boulangerie. Rien dans les NPJ ne demande d'obtenir de telles autorisations.

Dès qu'elle a été intimée par M. Rusted de cesser de filmer et de quitter les lieux, la journaliste a respecté son autorité, ce qui est encore conforme aux NPJ. Elle lui a présenté ses excuses verbalement et par écrit, comme il l'avait réclamé, en plus de lui promettre que les images prises dans son commerce ne seraient pas utilisées, ce qui a été le cas.

Je tiens à préciser que M. Rusted n'avait pas à justifier son refus. Personne n'a l'obligation de permettre la prise d'images à l'intérieur de son établissement, peu importe si, comme dans le cas présent, le reportage n'allait avoir aucune connotation négative pour son commerce. Au contraire, c'est un commerce que fréquente et apprécie M^{me} Monsigneur. La volonté du propriétaire devait être respectée, et je considère qu'elle l'a été entièrement.

Reste la question de la destruction des images déjà tournées. M. Rusted exige qu'un gestionnaire de Radio-Canada autorisé à le faire lui confirme par écrit que les images prises à l'intérieur de son commerce ont été détruites. J'estime que M. Robichaud, qui est le premier chef Information de Radio-Canada Acadie, occupe un poste assez élevé dans la hiérarchie de Radio-Canada pour correspondre à ce critère. Il a écrit au plaignant, après vérification auprès du premier chef des services de production, que les supports vidéo utilisés pour le tournage des reportages sont effacés quotidiennement. Il lui avait aussi mentionné plus tôt que les images en question n'avaient pas été archivées. Il avait conclu par ces mots :

« En conséquence, ces images n'existent plus. »

Cela me semble clair et j'ai peine à comprendre que le plaignant persiste à ne pas se satisfaire de cette réponse. Radio-Canada a depuis plusieurs décennies fait le passage du film au numérique, de sorte qu'il est impossible de remettre au plaignant la pellicule originale – ou ses cendres – pour lui prouver leur « destruction ».

CONCLUSION

Le comportement de la journaliste Marie Isabelle Rochon et de son supérieur, Denis Robichaud, premier chef de l'Information de Radio-Canada Acadie, a respecté les Normes et pratiques journalistiques de Radio-Canada.

Guy Gendron
Ombudsman des Services français
CBC/Radio-Canada
Le 6 septembre 2018