

Révision par l'ombudsman de Radio-Canada à propos de la couverture du Congrès eucharistique international au *Téléjournal*.

SOMMAIRE

Un plaignant estime que trois reportages diffusés au *Téléjournal* les 15,16 et 18 juin 2008, à l'occasion du Congrès eucharistique international, illustrent le parti pris anti-catholique de Radio-Canada.

Les reportages sur l'ouverture du Congrès eucharistique et les propos du cardinal Ouellet sur les abus dans les pensionnats autochtones respectent les normes journalistiques à l'exception de l'utilisation d'un mot : « long » silence. Ce qualificatif est mal choisi et superflu.

Il n'est pas interdit de faire un peu d'humour aux nouvelles en utilisant des phrases bibliques, en autant qu'on ne verse pas dans la raillerie et le manque de respect.

En conséquence, la plainte n'est pas fondée.

LA PLAINTÉ

Le 25 juin 2008, M. François Miville-Deschênes m'écrit pour se plaindre de ce qu'il considère le parti pris évident de Radio-Canada contre la religion catholique :

« Je désire porter plainte contre le traitement inapproprié et biaisé qui a été réservé au Congrès eucharistique international (CEI) à trois reprises lors du téléjournal de 22 heures.

Le 15 juin, la chef d'antenne annonce l'ouverture du CEI en mentionnant que ce congrès ne fait pas l'unanimité au sein de l'Église catholique. Le reportage qui suit montre quelques témoignages en faveur du CEI puis celui d'un théologien qui émet des réserves. D'aucune façon a-t-il été démontré que le CEI était véritablement contesté.

Le 16 juin, lors du point de presse quotidien du CEI, un reporter de la télé de Radio-Canada demande à Mgr Ouellet si l'Église catholique devrait faire des excuses aux Autochtones relativement aux pensionnats. Désarçonné par cette question qu'il n'attendait pas, Mgr Ouellet réfléchit quelques instants avant de répondre; ce silence est laissé lors du montage final, ce qui permet à Bernard Derome de dire qu'il s'agit d'un "silence qui en dit long". Dans la séquence suivante, les explications de Mgr Ouellet sont coupées au beau milieu d'une phrase.

Le 18 juin, lors de l'annonce des résultats du sondage CROP commandité par Radio-Canada, Bernard Derome commence sa nouvelle en disant (et je cite de mémoire): "Jésus a dit "Bien heureux les pauvres d'esprit car ils verront Dieu"; à ce compte, beaucoup de Catholiques iront au paradis", le tout sur un ton railleur et condescendant.

Ces trois comportements, que je juge inacceptables, entrent en conflit avec les Normes et pratiques journalistiques de Radio-Canada qui disent que : "Les médias électroniques en particulier ont l'obligation de présenter une information équitable, exacte, complète et équilibrée. Ce devoir incombe sans conteste à un diffuseur public comme Radio-Canada, qui doit rendre des comptes au Parlement et à la population du Canada par l'intermédiaire de son Conseil d'administration".

Laissez-moi vous exprimer ma colère face à un traitement négatif si injustifié. Peut-on parler d'information exacte, complète et équilibrée quand un montage fait dire ce qu'il veut à un interlocuteur, quand un seul témoignage personnel permet de dire qu'un événement contesté, quand on traite les gens de pauvres d'esprit? Je suis en mesure de vous dire qu'effectivement les Catholiques québécois pourraient être mieux instruits de leur religion. Mais n'aurait-il pas fallu mentionner que lorsque l'on fait les mêmes sondages sur l'histoire ou la géographie, les résultats ne sont pas meilleurs? Oui, il y a du travail à faire mais les 10 000 participants du CEI se formaient dans le but de mieux évangéliser.

À ce propos, monsieur Derome pourrait au moins citer la Bible correctement. Le Christ a dit: "Bienheureux les pauvres de COEUR, le Royaume des cieus est à eux".

J'aimerais qu'on m'explique pourquoi Radio-Canada adopte-t-elle ce parti pris évident contre la religion catholique? Les Catholiques sont-ils une menace? Sont-ils dangereux? (...) »

Le 4 septembre, la directrice, Traitement des plaintes et Affaires générales, M^{me} Geneviève Guay, fait parvenir cette réponse au plaignant. En voici de larges extraits :

« (...) Le Téléjournal du 16 juin

Ici il est important de se rappeler le contexte. Nous étions cinq jours après les excuses officielles du premier ministre Harper envers les Autochtones. Ce lundi 16 juin, le chef des Premières nations pour le Québec, Ghislain Picard, déclarait qu'il était temps que l'Église catholique en fasse autant, puisque les deux autres Églises impliquées au Canada, la protestante et l'anglicane, avaient déjà fait leur mea culpa.

(...) Mgr Ouellet connaît très bien cette question des rapports de l'Église catholique avec les Autochtones, puisqu'il a publié des excuses en son nom personnel en 2007 et qu'il sait fort bien que le reste de l'Église ne souhaite pas le suivre dans cette voie. Vu ce contexte et sa connaissance du dossier,

il est difficile de supposer que le Cardinal ait pu être pris de court par les questions des journalistes.

Dans son reportage, le journaliste François Cormier explique bien que Mgr Ouellet a montré beaucoup d'ouverture aux Autochtones sur cette question. Voici la transcription de cette partie du reportage :

Journaliste :

" Mais lorsqu'on demande au représentant canadien de l'Église catholique si les autochtones peuvent espérer une demande de pardon officielle, on sent le malaise, comme en témoigne ce long silence. "

Mgr Ouellet :

" Je crois qu'il faut prendre les cas un à un. L'important n'est pas nécessairement de demander des gestes officiels. "

Journaliste :

" Il faut dire que le Cardinal Ouellet avait déjà demandé pardon aux Autochtones, dans une lettre ouverte aux journaux. Mais il l'a fait en son nom personnel et pas au nom de l'Église. Lorsqu'on lui demande si le Pape doit présenter des excuses... "

Cardinal Ouellet :

" Je ne sais pas... je ne sais pas. Pour l'instant... c'est ce que je peux dire. "

Vous avez eu l'impression que la première phrase de Mgr Ouellet avait été coupée. Toutes les interventions que nous présentons dans le cadre d'un reportage de nouvelles au *Téléjournal* sont nécessairement très courtes. L'important c'est que l'extrait sonore présenté reflète la réalité.

Dans ce cas-ci, il est vrai qu'on ressentait un certain malaise de Mgr Ouellet au moment où il prononçait cette phrase. Ce malaise s'explique probablement par les réactions suscitées par sa lettre aux journaux de l'automne 2007. Voici deux articles trouvés dans La Presse qui relatent les réactions à cette lettre au sein de l'Église canadienne.

<http://www.cyberpresse.ca/article/20071121/CPACTUALITES/71120270/6488/C PACTUALITES>

<http://www.cyberpresse.ca/article/20071213/CPACTUALITES/712130645/1019/C PACTUALITES>

À la lumière de toutes ces précisions, nous croyons que notre reportage était fidèle aux faits et conforme aux normes et pratiques journalistiques de Radio-Canada.

Le *Téléjournal* du 18 juin

En présentant notre sondage sur les connaissances des catholiques, l'animateur Bernard Derome a effectivement tenté un clin d'œil comme il s'en permet quelquefois. Le ton était léger certes, mais ne se voulait surtout pas méprisant. Voici une partie du texte lu au *Téléjournal* :

" Bienheureux les pauvres d'esprit car le royaume des cieus leur appartient.

S'il faut en croire cette parole d'Évangile du Discours des béatitudes, la place au ciel d'une majorité de Québécois qui se disent catholiques est déjà assurée. "

L'équipe qui avait préparé cette introduction était convaincue d'y avoir mis finesse et subtilité, persuadée que personne ne pourrait croire que Bernard Derome voulait vraiment insulter 80 % des Québécois. Justement parce qu'on parlait de 80 % de la population, l'équipe du *Téléjournal* a cru pouvoir se permettre un peu d'autodérision en s'incluant dans cette population.

Quelques personnes ont réagi comme vous à ce propos. Nous en sommes désolés et vous prions de croire qu'il n'y avait là aucune intention de dénigrement.

Quant à la citation des paroles de Jésus, je constate que les mots varient selon les traductions des Évangiles. D'autres auditeurs qui s'intéressent à la question me disent que Jésus aurait plutôt dit " bienheureux les pauvres EN esprit " en voulant référer à ceux qui ne sont pas attachés aux richesses. La question est intéressante, mais elle fait l'objet de discussions entre spécialistes depuis longtemps. Pour cette raison, je ne me crois pas compétente pour la trancher. (...) »

M. Miville-Deschênes m'a fait parvenir sa réplique. En voici quelques extraits :

« (...) Quelques contre-arguments cependant. HABITUELLEMENT, quand on dit qu'un événement s'est ouvert dans la controverse ou lorsqu'on dit qu'il ne faisait pas l'unanimité, c'est qu'il y a effectivement une controverse ou un manque d'unanimité FLAGRANT, ce qui n'était pas le cas. Je demande donc pourquoi Radio-Canada a-t-elle décidé de présenter l'événement sous un jour négatif alors que les dissensions ou opinions divergentes se situaient à un degré "normal" ou "habituel"; il n'y avait ni débat ni polémique intense. Mais bien sûr, vous êtes Radio-Canada alors vous savez mieux que le pauvre peuple de quoi il en retourne.

(...) Le fait même que Bernard Derome et son équipe ait tenté de faire de l'humour avec les paroles du Christ est inapproprié et irrespectueux. Il le Fils de Dieu et ses propos ne doivent pas être tournés en dérision. C'est un manque de respect pour Dieu et pour les croyants. Je ne demande pas aux Gens de la SRC de partager mes croyances mais je demande un respect minimal. Que se serait-il passé s'il avait parodié une citation du Coran? »

Le plaignant m'a demandé de réviser le dossier.

LA RÉVISION¹

Il n'y a aucun lien de parenté entre M. François Miville-Deschênes et moi.

Le reportage du 15 juin 2008

J'ai déjà émis un avis sur la première partie de la plainte de M. Miville-Deschênes. J'avais écrit le 11 juillet 2008 qu'il n'était pas inexact de dire que le Congrès eucharistique s'ouvrait dans la controverse car :

« Dans les semaines qui ont précédé le Congrès, des voix au sein de l'Église catholique ont critiqué l'orientation de ce rassemblement, le jugeant trop conservateur, trop aligné sur le Vatican². »

J'ai lu les textes de ces catholiques plus « libéraux », j'ai écouté les entrevues qu'ils ont accordées **avant** le Congrès eucharistique. Ils existent bel et bien. En ce sens, la dernière phrase de la présentation de la chef d'antenne Geneviève Asselin, le 15 juin, est conforme à la réalité : « Ce Congrès ne fait pas l'unanimité chez les catholiques d'ici ».

J'ajouterai que ni dans la présentation, ni dans le reportage, l'accent est mis sur ce manque d'unanimité. La chef d'antenne parle d'abord de ce congrès comme d'un « événement important » pour les catholiques, et le journaliste François Cormier consacre 1 minute 45 sur 2 minutes de temps d'antenne à expliquer la nature du rassemblement, son historique, sa signification pour les participants, les problèmes de visas de certains délégués et, enfin, l'impact de l'absence du Pape.

Il ne consacre que 15 secondes au fait que ce congrès ne fasse pas l'unanimité et consulte un théologien. Il n'y a rien d'inexact dans ce traitement puisque le théologien Jean-Phillipe Perreault rappelle succinctement le contexte : « Il y a des catholiques (on ne sait pas combien) qui ne sont pas d'accord avec l'orientation du rassemblement. Ces catholiques « dissidents » ont choisi de ne pas perturber le Congrès. Ils n'y assistent pas ou ils ont choisi de rester discrets. Ils se sont exprimés quelques jours auparavant dans différents médias. Par manque de temps, les reportages aux nouvelles ne peuvent pas répéter chaque fois en détail tous les aspects d'un dossier. François Cormier n'avait pas à faire la démonstration dans ce reportage de deux minutes de l'existence de cette dissidence. Elle existe, c'est un fait avéré.

¹ Annexe I : le mandat de l'ombudsman

² Lire sur le site web de l'ombudsman la révision du 11 juillet 2008 sur la présentation d'un reportage sur le 49^e Congrès eucharistique international, à l'émission radio *Désautels*, le 16 juin 2008 : <http://www.radio-canada.ca/Ombudsman/pdf/Revisioncongreseucharistique.pdf>

À mon avis, si le seul reportage en ondes le jour de l'ouverture du Congrès avait porté entièrement sur les objections des catholiques libéraux, plutôt que de rapporter la signification positive du Congrès pour ceux qui y assistaient, il y aurait eu matière à plainte.

Le reportage du 16 juin 2008

J'ai écouté l'intégralité de la conférence de presse du cardinal Ouellet afin d'évaluer si le reportage de François Cormier était équitable.

Voici d'abord la présentation de Bernard Derome dans laquelle il n'est pas question du fameux « silence » :

« Moments pour le moins embarrassants pour le cardinal Marc Ouellet, aujourd'hui au Congrès eucharistique à Québec. On a demandé au primate de l'Église catholique canadienne si son institution était prête à offrir des excuses aux Autochtones pour les abus du passé. La réponse, elle est dans ce reportage de François Cormier. »

Le chef d'antenne estime que le cardinal a vécu des « moments pour le moins embarrassants » quand il s'est fait poser des questions sur les sévices commis à l'endroit des Autochtones dans les pensionnats religieux. L'interprétation de Bernard Derome se défend. Ce qui s'est passé dans les pensionnats est hautement embarrassant pour l'Église, et la façon dont le cardinal Ouellet répond, l'attitude et les mots choisis démontrent un certain malaise.

C'est le journaliste François Cormier qui utilise l'expression qui a choqué le plaignant. Il présente la première réponse du cardinal Ouellet en disant « on sent le malaise, comme en témoigne ce long silence ».

Le journaliste m'a expliqué pourquoi il a choisi cette phrase et pourquoi il a laissé en ondes le silence de six secondes qui précédait la réponse du cardinal. Quand il a d'abord écrit son reportage, François Cormier n'avait pas mentionné le silence, mais il trouvait que son reportage, ainsi construit, ne reflétait pas le malaise qu'il avait perçu lors de la conférence de presse. Après réflexion, il l'a donc ajouté car, à son avis, ce silence était significatif.

À la toute fin de la conférence de presse, François Cormier a posé une longue question au Cardinal sur le dossier autochtone. En voici la transcription intégrale :

QUESTION DE F. CORMIER : « François Cormier, Radio-Canada. Une question de la part de mes collègues de Montréal : la semaine dernière, le gouvernement canadien a présenté des excuses aux Autochtones pour les sévices subis dans les pensionnats catholiques. Il y a plusieurs personnes qui, encore ce matin dans les journaux, ont demandé des excuses de la part

de l'Église catholique, leur question finalement, à quand les excuses officielles? »

Cette question était suffisamment longue, selon le journaliste, pour que le primat ne soit pas pris de court, et puisse préparer sa réponse. François Cormier ajoute qu'il a clairement ressenti un malaise. Selon lui, le silence, les hésitations et les mots employés par le Cardinal, tout cela contribuait au climat. Je n'étais pas sur place mais, en réécoutant le tout, il me semble que la deuxième réponse du cardinal Ouellet démontre un certain malaise : « Je ne sais pas... je ne sais pas. Pour l'instant... c'est ce que je peux dire. »

Le plaignant a eu l'impression que cette phrase a été coupée au montage. Ce n'est pas le cas. D'après l'enregistrement intégral, le cardinal Ouellet n'a pas dit un mot de plus, l'attachée de presse a mis fin abruptement à la conférence de presse à ce moment-là.

L'interprétation du journaliste est contestable dans le choix d'un mot : un « long » silence. Est-ce qu'un silence de six secondes est vraiment long? Pas particulièrement. D'autres journalistes ont écrit un « bref » silence. En 2001, l'autre silence qui avait beaucoup fait jaser était celui du candidat à la mairie de Montréal, Gérald Tremblay. Son adversaire, Pierre Bourque, l'avait désarçonné en lui posant une question. M. Tremblay avait mis 16 secondes à répondre. Indéniablement, 16 secondes, c'est long.

François Cormier n'avait aucun besoin de qualifier ce silence puisqu'il le laissait en ondes.

Par ailleurs, on ne peut reprocher à François Cormier d'avoir posé ces questions délicates en pleine conférence de presse. Il savait que c'était un sujet embarrassant; il a demandé aux responsables des relations de presse de l'archevêché de pouvoir faire une entrevue individuelle avec le Cardinal. Sa requête a été refusée.

La présentation et le reportage du 18 juin 2008

Le dernier aspect de la plainte de M. Miville-Deschênes est le plus délicat. Utiliser des paroles de l'Évangile pour capter l'attention du téléspectateur constitue-t-il un manque de respect envers les croyants qui écoutent les nouvelles télévisées.

Voici la présentation en cause, lue par Bernard Derome :

« Bienheureux les pauvres d'esprit, car le Royaume des cieux leur appartient. S'il faut en croire cette parole d'Évangile, du discours des Béatitudes, la place au ciel d'une majorité de Québécois qui se disent catholiques est (rire étouffé) déjà assurée. En cette semaine où Québec

accueille le Congrès eucharistique, un sondage Crop, commandé par Radio-Canada, nous apprend que la religion catholique, autrefois si prédominante chez nous, se rapproche désormais dangereusement des limbes. »

J'ai trouvé plusieurs variantes de cette citation dans différents textes. L'original ayant été écrit en grec, plusieurs traductions existent :

« Heureux ceux qui ont une âme de pauvre, car le Royaume des cieux est à eux. »

« Heureux les pauvres de cœur : le Royaume des cieux est à eux »

« Heureux ceux qui ont l'esprit de pauvreté, car le Royaume des cieux est à eux. »

« Heureux les pauvres en esprit, car le Royaume des cieux est à eux. »

En faisant cette recherche, j'ai lu différentes interprétations de cet extrait du texte des Béatitudes :

« Bienheureux les pauvres en esprit : ceux qui se veulent pauvres, qui sont pauvres en intention (souvent compris par erreur comme : personnes sans intelligence) »

Réf : Petit Robert électronique 2001

« Heureux/bienheureux les pauvres en esprit (les pauvres/simples d'esprit) : ceux qui, acceptant ou choisissant de vivre dans une pauvreté qu'ils assument pleinement dans l'esprit de renonciation de l'Évangile, sont aimés de Dieu. » [Saint Matthieu, V, 3] Bienheureux les simples d'esprit, dit l'Écriture. Ils ont l'illusion du bonheur. Ils ne sentent pas, ceux-là, notre misère solitaire (MAUPASS., Contes et nouv., t. 2, Solitude, 1884, p. 924). »

Réf : Le trésor de la langue française

« Le pauvre : il s'agit alors de pauvreté, humilité, misère subies, presque nécessairement, par les fidèles de Dieu dans un monde où l'arrogance humaine domine. Dans cette épreuve, le pauvre montre, en ne comptant que sur son Dieu, que la fidélité est indissociable de l'attitude de pauvreté. Autrement dit, il ne s'agit pas d'une pauvreté résultant d'une conjoncture aléatoire, mais de la conséquence normale (mais très réelle) d'une attitude religieuse. Ces gens sont pauvres dans leur esprit devant Dieu et devant les hommes. »

Réf : Pierre Prigent, Brèves considérations exégétiques sur les Béatitudes

Étant donné les définitions données à « pauvres en esprit » ou « pauvres d'esprit » dans le contexte du livre des Béatitudes, je ne crois pas qu'on puisse conclure que le contenu du texte lu par Bernard Derome soit une insulte envers les catholiques.

Il importe davantage de savoir si le ton employé par le chef d'antenne était un ton humoristique acceptable, ou plutôt un ton carrément railleur et condescendant comme le pense le plaignant.

Il est évident que Bernard Derome et son équipe ont tenté de faire un peu d'humour en se servant de paroles de l'Évangile. Le chef d'antenne a étouffé un rire à la fin de la deuxième phrase, puis il a souri à la fin de sa présentation. Notons d'ailleurs que Bernard Derome a pris soin de s'inclure, en utilisant le « nous » (religion catholique, autrefois si prédominante chez **nous**).

L'humour n'est pas interdit dans les bulletins de nouvelles, à condition que cela ne constitue pas un manque de respect envers l'auditoire. Dans la présentation en cause, il y a un peu d'autodérision. Le ton est très légèrement moqueur mais je n'ai pas perçu de raillerie ou de condescendance. Je conçois toutefois que ce soit une question de perception et que le plaignant l'ait perçue différemment.

Se peut-il aussi, comme le croit un théologien à qui j'ai parlé, que certains croyants n'acceptent plus les blagues à caractère religieux, quelles qu'elles soient car, dans la société québécoise et dans les médias, les railleries, les lieux communs et la caricature des catholiques et du catholicisme sont très répandus?

Un exemple : dans un article récent du Journal de Montréal, une chroniqueuse constatait que les catholiques avaient recommencé à se faire entendre au Québec à la faveur de la Commission Bouchard-Taylor, ce qui est vrai. Mais voilà la description qu'elle faisait de l'ensemble de ces catholiques qui prennent la parole : « (...) Ils ont trouvé une raison fondamentale de revenir : ils ont une mission. En bons *Born Again*, c'est le terrain politique qu'ils convoitent. Un vent de rigorisme et de revanche les agite (...). Ne vous fiez pas à leur innocence et à leur mine effarouchée. (...) »

Faut-il au contraire tomber dans la rectitude politique ou dans la communication parfaitement aseptisée et ne plus citer des textes sacrés? Cela équivaldrait, à mon avis, à une autocensure malsaine. Malgré les rapports complexes des Québécois avec leur passé religieux, certaines allusions bibliques sont passées dans le langage populaire. Celles qui suivent sont couramment utilisées :

- « Œil pour œil, dent pour dent. »
- « Séparer le bon grain de l'ivraie. »
- « Jugement de Salomon »
- « Que celui qui est sans péché lui jette la première pierre. »
- « Aux innocents les mains pleines. »
- « Hommes de peu de foi. »

Des expressions colorées, dérivées de l'Évangile, sont aussi passées dans le langage courant :

-
- « Connu comme Barabas dans la Passion. »
 - « Bienheureux les creux, car ils verront Dieu. »
 - « Pleurer comme une Madeleine. »

Ces expressions font partie du patrimoine culturel. Selon un théologien, elles attestent de la présence de la religion dans la culture populaire du Québec. Se priver de les utiliser pour ne pas offenser certains croyants risque aussi de les faire tomber dans l'oubli.

Est-ce qu'un chef d'antenne aurait risqué le même genre de blague sur une religion qui n'était pas la sienne? Peut-être pas, car il aurait eu davantage de crainte de se mettre les pieds dans les plats. Mais je ne crois pas qu'il faille souhaiter que l'autocensure qui a suivi l'affaire des caricatures de Mahomet devienne la norme quand il est question de religion.

Conclusion

Les reportages à caractère religieux dans les *Téléjournal* du 15, du 16 et du 18 juin 2008 respectent les *Normes et pratiques journalistiques* de Radio-Canada, à l'exception d'un qualificatif, « **long** » silence, qui n'aurait pas dû être employé par le journaliste. Le mot était mal choisi et superflu, mais le public n'a pas été induit en erreur, car il pouvait juger de lui-même si le silence mis en ondes était significatif ou non.

En conséquence, les plaintes de parti pris contre le catholicisme ne sont pas fondées.

Julie Miville-Dechêne
Ombudsman, Services français
Société Radio-Canada
2008-09-30

ANNEXE 1 : Le mandat de l'ombudsman

Le mandat de l'ombudsman consiste à :

...juger si la démarche journalistique ou l'information diffusée qui fait l'objet de la plainte enfreint les dispositions de la politique journalistique de Radio-Canada...

aussi appelée *Normes et pratiques journalistiques* (NPJ, accessible à l'adresse Web suivante : www.radio-canada.ca/ombudsman).

Cette politique s'appuie sur trois principes fondamentaux : l'exactitude, l'intégrité et l'équité.

L'exactitude : L'information est fidèle à la réalité, en aucune façon fausse ou trompeuse. Cela exige non seulement une recherche attentive et complète, mais une langue châtiée et des techniques de présentation sûres, y compris pour les éléments visuels.

L'intégrité : L'information est véridique, sans déformation visant à justifier une conclusion particulière. Les professionnels de l'information ne tirent pas profit de leur situation avantageuse pour faire valoir des idées personnelles.

L'équité : L'information rapporte les faits pertinents, reflète impartialement les points de vue significatifs et traite avec justice et dignité les personnes, les institutions, les problèmes et les événements. (NPJ, III,2)

La politique journalistique est un ensemble de règles que la Société Radio-Canada s'est données au fil des ans. Ces règles, qui visent à développer un journalisme d'excellence, vont bien au-delà des prescriptions de la Loi; elles proposent un idéal difficile à atteindre, mais vers lequel tous les artisans doivent tendre.

Une description détaillée du mandat de l'ombudsman se trouve à la même adresse Web.