

BUREAU DE
L'OMBUDSMAN
SERVICES FRANÇAIS

BO B S A M M D M D

RAPPORT ANNUEL 2012-2013

Bureau de l'ombudsman des Services français

Le 21 août 2013

Monsieur Rémi Racine
Président du Conseil d'administration

Monsieur Hubert T. Lacroix
Président-directeur général

Membres du Conseil d'administration

Objet : Rapport annuel du Bureau de l'ombudsman pour l'année 2012-2013

Messieurs,
Membres du Conseil,

Voici mon rapport annuel à titre d'ombudsman pour l'année 2012-2013.
Je vous souhaite une bonne lecture.

L'ombudsman des Services français



Pierre Tourangeau

TABLE DES MATIÈRES

LES FAITS SAILLANTS	3
LA NECÉSSAIRE TRANSPARENCE	7
LE CONFLIT « ÉTUDIANT »	16
LE CONFLIT ISRAËLO-PALESTINIEN	25
LES ÉLECTIONS QUÉBÉCOISES DU 4 SEPTEMBRE 2012	27
LES PLAINTES RÉVISÉES PAR L'OMBUDSMAN	37
ANNEXES	
I Tableau : plaintes transmises aux directions pour réponse	87
II Tableau : délais de réponse de la direction	88
III Tableaux : révisions de l'ombudsman, résultats et délais	89
IV Le mandat de l'ombudsman	90

On peut trouver le rapport annuel de l'ombudsman à l'adresse web suivante :
<http://www.ombudsman.cbc.radio-canada.ca/fr/ressources/rapports-annuels/>

LES FAITS SAILLANTS

L'actualité n'a pas laissé beaucoup de répit au Bureau de l'ombudsman en 2012-2013. Cette année a en effet commencé comme la précédente s'était terminée, c'est-à-dire sur la crise étudiante au Québec.

Toutefois, le mouvement de contestation, amorcé en février 2012, a pris une ampleur insoupçonnée après le 31 mars 2012, au point de se transformer en crise sociale importante qui allait perdurer jusqu'en juillet avec toutes les conséquences que l'on connaît : élargissement du conflit; manifestations quotidiennes; saccages; affrontements; négociations infructueuses; loi spéciale; etc.

Si bien que le Bureau de l'ombudsman, qui n'avait reçu que 13 plaintes en 2011-2012 à cet égard, en a reçu 328 cette année. Ces plaintes ont débouché sur neuf révisions dans lesquelles, fait à noter, je n'ai relevé qu'une seule infraction mineure, déjà corrigée en ondes par l'animateur concerné.

L'année a aussi été marquée par une élection générale au Québec. La campagne électorale, déclenchée le 1^{er} août 2012, a donné lieu à 186 plaintes d'auditeurs, en plus des 236 qui portaient sur l'exclusion du chef d'Option nationale, M. Jean-Martin Aussant, du débat des chefs organisé par le consortium des télédiffuseurs francophones.

Ces plaintes ont donné lieu à trois révisions, dont une particulièrement délicate, à propos de deux reportages de l'équipe d'enquête de Radio-Canada sur la filature à laquelle la Sûreté du Québec a mis fin après que l'individu surveillé eut rencontré le premier ministre Jean Charest.

Cinquante-six auditeurs se sont plaints de ces reportages qui ont fait beaucoup de vagues. J'ai donc procédé à une révision de ce dossier, fort détaillée, je dois dire. J'y ai relevé des vices évidents dans la promotion, la présentation, la mise en ondes et la discussion des reportages.

Je dois souligner que ces constats, nombreux, ont été accueillis avec ouverture par la direction de l'Information, et l'ont incitée à revoir l'encadrement éditorial et la procédure de mise en ondes de ses reportages d'enquête.

Ce ne fut pas la seule révision délicate qu'a dû produire le Bureau de l'ombudsman cette année. Quelques semaines avant le déclenchement de la campagne électorale québécoise, la démission de M. Pierre Duchesne de son poste de journaliste politique à

Radio-Canada, suivie de son passage rapide au Parti québécois, provoqua la controverse.

Mon bureau a reçu une vingtaine de plaintes à ce propos, dont celle du directeur général du Parti libéral du Québec, M. Karl Blackburn. Celui-ci soutenait que M. Duchesne avait exercé ses fonctions d'analyste politique à l'Assemblée nationale du Québec alors qu'il négociait son passage en politique active.

Après analyse des faits et des témoignages qu'il m'a été possible de recueillir, j'ai conclu que je n'étais pas en mesure d'établir que M. Duchesne s'était placé en situation de conflit d'intérêts alors qu'il travaillait à Radio-Canada.

Enfin, cette année encore, l'éternel conflit israélo-palestinien a entraîné son lot de protestations : 75 plaintes qui se sont traduites par une douzaine de révisions. Il faut dire que le conflit armé à Gaza entre le mouvement Hamas et Israël, en novembre 2012, a enflammé l'opinion publique.

Mon adjointe et moi avons reçu cette année 1 383 plaintes. De ce total, 1 130 concernaient l'information. C'est une hausse considérable puisque le bureau a reçu en moyenne 690 plaintes relatives à l'information au cours des cinq dernières années. À ces 1 130 plaintes, il faut en ajouter 235 autres de citoyens qui protestaient contre l'exclusion du chef d'Option nationale du débat des chefs, lors de la campagne électorale québécoise. Cette augmentation de volume s'explique essentiellement par l'effet combiné du conflit étudiant et de l'élection québécoise¹.

Des 524² plaignants à qui j'ai demandé aux directions concernées de répondre, 42 ont été déçus de la réponse reçue au point de me demander de réviser le dossier.

J'ai donc produit cette année 42 révisions en tout, un sommet pour le Bureau de l'ombudsman. J'ajoute que j'ai pris en moyenne huit jours pour rendre ces révisions, ce qui représente une baisse appréciable du temps de réponse.

Sur les 42 plaintes que j'ai révisées, j'ai conclu que 31 d'entre elles étaient non justifiées, que 7 l'étaient en partie, tandis que 4 l'étaient entièrement.

J'ajouterai en terminant que 2012-2013 a été la première année d'application du nouveau mandat de l'ombudsman, adopté en mars 2012 par le Conseil d'administration de Radio-Canada.

Pour rappel, je précise que le libellé du nouveau mandat définit le champ d'intervention de l'ombudsman en termes de contenus plutôt qu'en termes d'émissions. En pratique, cela lui permet d'intervenir plus librement dans tous les secteurs qui produisent des contenus

¹ Tableau sur la correspondance reçue par l'ombudsman, p. 6.

² Les 236 plaintes reçues sur l'exclusion de M. Jean-Martin Aussant du débat des chefs sont comptabilisées comme une seule plainte.

de nouvelles, d'actualités et d'affaires publiques, et pas seulement dans ceux produits par le service de l'Information.

Il faut savoir que, autant à CBC qu'à Radio-Canada, ces contenus ne sont pas exclusivement produits et diffusés par le service de l'Information.

Du côté de CBC, les émissions nationales d'actualités et d'affaires publiques ne relèvent pas de la direction des nouvelles, mais d'un autre secteur ; même chose pour les documentaires. Plusieurs directions, donc, y gèrent l'ensemble de l'Information.

À Radio-Canada, la responsabilité et la gestion des contenus d'information se partage entre deux directions générales. Ainsi, toute l'information produite par les 17 antennes régionales, que ce soit à la télévision, à la radio ou sur le web est placée sous la responsabilité de la direction générale des Régions. Depuis peu, il en va de même également de l'ensemble des émissions d'actualités et d'affaires publiques de la Première Chaîne Radio. La direction générale de l'Information chapeaute de son côté le Réseau de l'information, les bulletins de nouvelles nationaux et les émissions d'affaires publiques et d'information spécialisée à la télévision.

Le nouveau mandat a donc comme avantage de rendre plus « rationnelle » l'interprétation des *Normes et pratiques journalistiques* (NPJ³) de Radio-Canada en ce qui a trait à leur portée. Il amène aussi une application uniforme des NPJ par les deux ombudsmans des Services français et anglais, à travers l'ensemble de CBC/Radio-Canada.

Pierre Tourangeau
Ombudsman des Services français
Le 10 juin 2013

³ <http://www.cbc.radio-canada.ca/fr/rendre-des-comptes-aux-canadiens/lois-et-politiques/programmation/journalistique/>

CORRESPONDANCE REÇUE PAR L'OMBUDSMAN

	RELATIVES A L'INFORMATION	RELATIVES A D'AUTRES SUJETS	TOTAL
2012-2013	1 130 (+ 235 : exclusion Jean-Martin Aussant débat des chefs⁴)	253	1 383
2011-2012	741 (+ 501 : exclusion Elizabeth May débat des chefs ⁵)	420 (+ 318 : question sur Palestine à <i>Connivence</i>)	1 161
2010-2011	760 (+ 1 130 : exclusion Elizabeth May débat des chefs ⁶)	517	1 277
2009-2010	609 (+ 43 : Six dans la cité)	456 ⁷	1 065
2008-2009	768 (+ 54 : enquêtes sur biologie totale et Falun Gong + 155 : Paix et propagande + 22 : carte Kurdistan)	681	1 449
2007-2008	567 (+ 37 : expression catholiques intégristes)	473	1 020
2006-2007	548 (+ 1 234 : débat des chefs)	422	970
2005-2006	814 (+ 111 : F. Parenteau + 69 : colons israéliens + 25 : débat des chefs)	414	1 228

⁴ Entre parenthèses dans ce tableau, les plaintes en série sur le même sujet, qui nécessitent une seule réponse.

Les 236 plaintes reçues sur l'exclusion de Jean-Martin Aussant du débat des chefs sont comptabilisées comme une seule plainte.

⁵ Entre 2011-12, 502 plaintes reçues sur l'exclusion d'Elizabeth May au débat des chefs sont comptabilisées comme une seule plainte.

⁶ En 2010-2011, à propos de l'exclusion d'E. May du débat des chefs, 502 plaintes ont été logées après le 31 mars (2011-2012) mais ne sont pas incluses dans ce chiffre.

⁷ Les 150 plaintes sur la fermeture de la station à Windsor sont incluses dans ce chiffre.

LA NÉCESSAIRE TRANSPARENCE

La dernière décennie ne manque pas d'exemples de mauvaises pratiques de nature à jeter le discrédit sur la presse et les journalistes. Parmi les plus spectaculaires, on se rappellera le reportage, basé sur de faux documents, de l'animateur et journaliste emblématique du réseau américain CBS, Dan Rather, à propos du service militaire de George W. Bush; les cas de plagiat et de fabrication de sources au *New York Times*; et, récemment, les erreurs factuelles de CNN, de l'Associated Press, de Fox News et du *Boston Globe* lors de la couverture en direct de la chasse à l'homme qui a suivi les attentats du marathon de Boston. Ces médias avaient tous annoncé l'arrestation d'un suspect en se fiant, semble-t-il, à des sources policières anonymes.

La crise de confiance

Les dérives les plus spectaculaires, toutefois, nous sont venues d'un autre pays phare de la liberté de la presse : la Grande-Bretagne.

Il y a eu d'abord les cas d'écoute électronique illégale, d'intimidation de politiciens et de corruption de fonctionnaires examinés par le juge Brian Henry Leveson, chargé par le gouvernement britannique de faire la lumière sur les errances des journaux de l'empire de Rupert Murdoch. Déjà, avant même le début des travaux de la commission présidée par le juge, le magnat australien de la presse avait dû faire le deuil de son vaisseau amiral, l'hebdomadaire *News of The World*, emporté par le scandale abyssal qui a suivi la révélation des pratiques clandestines et interlopes de ses « journalistes » et de sa direction.

Puis, coup sur coup, la très notoire et respectée BBC (British Broadcasting Corporation) a dû faire face à deux énormes tempêtes qui continuent, encore aujourd'hui, de secouer la célèbre institution publique.

D'abord, l'enquête diffusée à l'automne 2012 par un réseau privé concurrent sur les activités pédophiles de Jimmy Savile, un très grand animateur de la BBC, notamment d'émissions pour enfants. Une si grande vedette, en fait, qu'on l'avait élevé au rang d'officier de l'Ordre de l'Empire britannique.

Les Anglais ont appris avec stupéfaction que l'animateur, profitant de son statut et de son travail à la BBC, s'était livré à des centaines d'agressions sexuelles sur des enfants au cours de sa carrière. Mais l'effarement a grandi encore lorsqu'on a appris que le réputé magazine télévisé d'information de la société publique, *Newsnight*, avait enquêté et

travaillé à un reportage sur les agissements de Savile, mais que la direction de l'émission avait refusé de le diffuser. La BBC n'a eu d'autre choix que de créer une enquête indépendante pour faire la lumière sur cette énorme affaire.

Comme si ce premier scandale n'était pas suffisant pour déstabiliser le diffuseur public et réduire en miettes sa crédibilité, la BBC, toujours agitée par la tourmente, a diffusé quelques semaines plus tard un reportage qui accusait, sans le nommer, un vétéran du parti conservateur d'agressions sexuelles sur des enfants. Le fait que *Newsnight*, la même émission impliquée dans l'affaire Savile, ait diffusé ce reportage n'est pas anodin. Sa direction, d'après ce que tout le monde a compris, cherchait à se remettre à l'avant-scène, cette fois pour une bonne raison.

Malheureusement, avant même que l'émission soit diffusée, les spéculations sont allées bon train sur les réseaux sociaux à propos de l'identité du présumé agresseur. On en est vite venu à savoir que la victime témoignant dans le reportage avait identifié Robert Alistair McAlpine, un membre de la Chambre haute du Parlement britannique, comme étant son agresseur.

Toutefois, on s'est rendu compte assez rapidement que le témoin s'était trompé. Résultats : une autre enquête indépendante, la démission du directeur général de la BBC, George Entwistle, des excuses publiques diffusées par *Newsnight*, la suspension de toutes les enquêtes de l'émission, des mesures disciplinaires contre trois employés, et un règlement à l'amiable avec lord McAlpine qui a coûté au diffuseur public plus de 320 000 dollars.

Des cas plus récents : Fox News et CNN qui ont annoncé à tort en 2012 que la Cour suprême des États-Unis déclarait inconstitutionnel le nouveau régime public d'assurance-maladie; CNN (encore), NBC et Associated Press qui se sont trompés sur l'identité et la photo de l'auteur de la tuerie de Newtown au Connecticut en décembre 2012, ou qui ont annoncé de manière erronée que le père de l'auteur, puis son frère avaient été tués...

Ce ne sont que des exemples. Mais le fait est que les cas du genre sont de plus en plus nombreux. Et ils nourrissent une crise de confiance réelle des citoyens envers leurs médias traditionnels. Aux États-Unis, un sondage⁸ réalisé au début de 2013 par le Pew Research Center's Project for Excellence in Journalism, dans le cadre de son rapport annuel sur l'état des médias américains⁹, indiquait que 31 pour cent des adultes aux États-Unis avaient déserté un média d'information parce qu'il ne leur fournissait plus

⁸ Sondage réalisé dans le cadre d'une enquête omnibus par Princeton Survey Research Associates International durant la dernière semaine de janvier et la première semaine de février 2013 auprès de 2 009 adultes à l'échelle des États-Unis continentaux (1 006 par téléphone terrestre; 1 000 par téléphone mobile, dont 512 personnes ne possédant pas de téléphone terrestre). Marge d'erreur de 2,5 % (sondage complet sur <http://stateofthemedias.org/2013/special-reports-landing-page/citing-reduced-quality-many-americans-abandon-news-outlets/>)

⁹ *The Pew Research Center's Project for Excellence in Journalism: The State of the News Media 2013* : <http://stateofthemedias.org/>

la qualité de nouvelles et d'information à laquelle ils étaient habitués. Et ces « déserteurs » apparaissent aux sondeurs comme les mieux éduqués, les plus âgés et les mieux nantis parmi les répondants. Bref, leur portrait sociologique correspond à celui des gros consommateurs d'information et de nouvelles et, surtout, à ceux qui sont prêts à payer pour les avoir.

D'autres sondages, que je ne citerai pas ici, indiquent qu'un peu partout en Occident la confiance du public envers les médias d'information est à son plus bas depuis des décennies. Cela semble aller de pair avec la diminution des ressources consacrées à l'information.

Aux États-Unis, toujours selon le rapport du Pew Research Center, 30 pour cent des journaux ont disparu depuis 2000. En 2013, le nombre de professionnels de l'information a baissé sous le seuil des 40 000, une première depuis 1978. À la télévision locale, la météo, la circulation et les sports comptent pour plus de 40 pour cent du contenu des bulletins de nouvelles alors que la durée des reportages ne cesse de diminuer. CNN a réduit de près de la moitié le nombre de ses reportages de terrain depuis 2007; durant la même période, les trois réseaux câblés d'information continue américains ont réduit de 30 pour cent leurs reportages en direct, tandis que les émissions en studio augmentaient dans la même proportion.

Il est utile ici de rappeler que les médias que l'on appelle maintenant « traditionnels » n'ont pas pris ces virages de gaieté de cœur, mais pour répondre à la dure réalité économique qui les frappe. C'est un défi important et lourd de conséquences. Sans analyser en détail cette situation, disons que la multiplication des médias en ligne et des nouvelles sources d'information, notamment sur Internet, ne vient pas gruger seulement le lectorat des journaux et l'auditoire des radios et des télévisions, il vient aussi chercher une part substantielle de leurs revenus publicitaires.

L'ombudsman : victime collatérale

Au cours de la dernière décennie, les médias américains ont aussi « coupé » leurs ombudsmans : 30 pour cent d'entre eux ont disparu, un chiffre qui peut paraître normal puisque 30 pour cent des journaux ont fermé leurs portes aux États-Unis. Mais le pourcentage de baisse est beaucoup plus significatif pour la fonction d'ombudsman quand on considère qu'il n'y a pas d'ombudsman dans tous les médias, où ils sont plutôt l'exception.

La décision récente du *Washington Post* de se défaire de son ombudsman illustre bien le constant déclin de cette fonction depuis la crise financière mondiale de 2008. C'est que le célèbre et très sérieux quotidien, qui a entre autres révélé au monde l'affaire du Watergate, doit lui aussi composer avec la réduction de son lectorat et de ses revenus.

La nouvelle direction du journal a justifié sa décision par le fait que les réseaux sociaux contiennent maintenant suffisamment de critiques citoyennes de ses contenus d'information pour qu'il puisse faire l'économie de son ombudsman. Le poste, il faut le souligner, existait depuis plus de 40 ans au *Washington Post*.

Il ne faudrait pas croire, toutefois, que cette décision se traduit par une économie réelle pour le quotidien de la capitale américaine, car l'ombudsman a été remplacé par une sorte de relationniste au service de la direction, chargé d'expliquer au public les décisions de sa rédaction.

Il reste qu'elle est quand même essentiellement « économique ». Car comme de nombreux médias aux prises avec des problèmes financiers importants, le *Post* souhaite avoir les coudées franches pour mener ses affaires comme il l'entend. Et il ne veut pas s'encombrer d'un chien de garde qui pourrait être tenté d'aller jouer dans un jeu de quilles où il ne serait pas le bienvenu.

Le *Washington Post* est une entreprise commerciale dont le but premier est de faire des profits. Il a tout à fait le droit de gérer la critique en calmant ses lecteurs avec un relationniste sans soumettre ses pratiques et ses erreurs à l'examen public d'un ombudsman indépendant.

Dans le contexte que j'ai décrit plus haut de ressources journalistiques en décroissance et de multiplication des erreurs, on peut comprendre que certains médias perçoivent leur ombudsman comme un empêcheur de danser (ou de se tromper?) en rond et s'en débarrassent.

Mais cette décision traduit une vision d'affaires à courte vue. C'est comme si une entreprise alimentaire, disons dans la fabrication de charcuteries, décidait d'éliminer son service d'inspection prétextant, par exemple, que les clients insatisfaits peuvent facilement critiquer ses produits en ligne ou sur les médias sociaux. On comprend ce que pareille décision pourrait comporter de suicidaire : imaginez un peu la situation le jour où des clients seraient empoisonnés par un saucisson contaminé, une situation d'autant plus grave qu'elle risquerait de devenir récurrente, puisqu'on aurait affaibli grandement le contrôle de qualité.

Pour moi, il est clair, d'un strict point de vue managérial, que le choix du *Washington Post* va à l'encontre de la transparence et de la qualité que l'on attend d'un média de sa renommée. Parce que, justement, la transparence et une saine admission des erreurs contribuent grandement à assurer la qualité d'un média et à asseoir sa crédibilité et son honnêteté, des avantages concurrentiels pour le *Post*.

La crédibilité comme marque de commerce

La Société Radio-Canada, comme le *Washington Post*, a toujours été reconnue pour la qualité et la crédibilité de l'information qu'elle diffuse. Mais Radio-Canada n'est pas le

Post, qui n'a de compte à rendre qu'à ses actionnaires. C'est une société publique, financée par les Canadiens, qui doit se soumettre aux conditions que lui impose le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC), servir avant tout l'intérêt public et rendre des comptes à la population.

Les dirigeants de la Société, quels qu'ils soient, ont toujours reconnu et défendu cet état de fait. C'est pour cette raison qu'en avril 1991, ils ont créé les bureaux des ombudsmans des Services français et anglais de CBC/Radio-Canada. C'est pour la même raison qu'ils les ont maintenus depuis, malgré le contexte économique particulièrement difficile pour le radiodiffuseur public, et qu'ils ont continué de croire à leur rôle.

Ceux qui ont écouté, à l'automne 2012, les interventions des témoins et des conseillers lors des audiences du CRTC sur le renouvellement des licences de CBC/Radio-Canada ont bien compris que l'organisme de réglementation accordait une attention toute particulière à l'indépendance et à la responsabilisation de la Société en matière d'information et, à cet égard, au rôle joué par ses ombudsmans. Sur cinq jours d'audiences, je crois bien me rappeler qu'il n'y en a pas eu un où il n'a pas été question de leur rôle.

Par la suite, lorsqu'il a annoncé en mai 2013 le renouvellement des licences de la Société, le CRTC a enchâssé dans les conditions qu'il lui imposait le maintien de ses deux bureaux de l'ombudsman.

C'est une bonne nouvelle, bien sûr. Mais elle est d'autant plus réjouissante que c'est la direction de CBC/Radio-Canada elle-même qui avait suggéré au CRTC de lui imposer cette condition de licence.

Je ne surprendrai personne en soutenant que CBC/Radio-Canada – et le CRTC – a fait le bon choix en manifestant ainsi sa confiance envers la fonction d'ombudsman. Je prêche bien sûr pour ma paroisse. Mais le fait est que les médias ayant misé sur la création d'un poste d'ombudsman ont rarement eu à s'en plaindre, les médias publics encore moins. Je précise en passant que, si le nombre d'ombudsmans en exercice est en baisse aux États-Unis, il est en croissance notable dans les pays émergents ou en développement, où la démocratie, et en corollaire la presse libre, est en train de faire son nid.

Le cas de la National Public Radio (NPR) aux États-Unis, qui a créé un poste d'ombudsman en 2000, est plutôt éclairant pour comprendre comment un ombudsman peut contribuer à la notoriété d'un média public. Je cite ici un extrait d'un article savant¹⁰

¹⁰ *Objectivity and Balance: Conceptual and Practical History in American Journalism* (http://pmintegrity.org/pm_docs/cpb_ConceptualHistory_DvorkinStavitsky.pdf) par Alan G. Stavitsky, Ph.D., *Senior Associate Dean and Professor, and Director, Turnbull Portland Center, School of Journalism and Communication, University of Oregon*, et Jeffrey Dvorkin, *Rogers Distinguished Visiting Professor of Journalism, Ryerson University, Toronto*, ancien ombudsman et vice-président, Nouvelles et Information à NPR.

publié par Alan G. Stavitsky, alors professeur et doyen de l'école de journalisme de l'Université de l'Oregon, et Jeffrey Dvorkin, professeur de journalisme à l'Université Ryerson de Toronto :

« (NDLR : ma traduction) Ce rôle a été, pendant un temps, unique dans les réseaux d'information américains. Alors que d'autres médias étaient empêtrés dans des scandales impliquant le plagiat ou la publication de fausses nouvelles, NPR a pu soutenir sa réputation construite sur le reportage juste et équilibré.

L'ombudsman a aussi été fort utile pour NPR lorsque celle-ci s'est retrouvée sous le feu de différents groupes de pression pour certaines couvertures particulières, comme celle du conflit israélo-palestinien, par exemple, de la guerre en Irak ou de l'élection présidentielle contestée de 2000.

En rédigeant une chronique en ligne, en participant à des assemblées publiques ou à des émissions de radio, l'ombudsman a permis au public de livrer ses commentaires et critiques à l'endroit de NPR. Résultat : NPR est apparue ouverte à la critique, et reconnue comme telle par ses critiques habituels.

En tant qu'observateur neutre, l'ombudsman a également été utile aux gestionnaires en leur soulignant certaines lacunes relevées dans les politiques et pratiques journalistiques ou éditoriales de NPR. Un exemple : l'absence de politique cohérente en matière de reconnaissance et de correction des erreurs. Devait-on reconnaître les erreurs et les corriger en ondes, ou seulement en ligne? NPR devait-elle s'en tenir à la correction d'erreurs factuelles ou reconnaître aussi des dérives importantes sur la forme et l'interprétation des reportages? Quand et combien de fois les corrections devaient-elles être diffusées? »

(« This role was, for a time, unique in U.S. network broadcasting. As other news organizations found themselves involved in scandals around accuracy and plagiarism, NPR was able to sustain its reputation for fair and balanced reporting. The role of the Ombudsman was also useful when NPR came under attack from pressure groups for its coverage of specific issues, such as the Israeli-Palestinian conflict, the war in Iraq or the disputed presidential election of 2000. Through writing an online column, attending town hall meetings or appearing on the radio, the Ombudsman allowed the public to make its concerns known to NPR. In return NPR was seen as being open to criticism, taking its lumps as appropriate and getting credit from its critics for doing so. As a neutral observer, the Ombudsman was also instrumental in pointing out to management where deficiencies existed in NPR's existing policies and practices. One example was the lack of a consistent policy on corrections. Should they be on air, or only on line? Should NPR correct only for points of factual accuracy or admit to more egregious errors of tone or defamation? How quickly, and often, should corrections appear? »)

Admettre et corriger l'erreur

Par sa profession de foi en ces institutions que sont devenus ses bureaux de l'ombudsman, CBC/Radio-Canada est donc plutôt exemplaire dans l'univers des médias. Au Canada encore plus, puisque à part ses deux ombudsmans, on n'en trouve que deux autres dans les grands médias du pays (*Toronto Star* et *Globe and Mail*), et aucun chez les radiodiffuseurs ou télédiffuseurs concurrents.

Le maintien de ses ombudsmans n'est pas la seule manifestation de l'importance que la société d'État accorde à la qualité et à la crédibilité de ses contenus d'information. Je rappelle que CBC/Radio-Canada possède un code d'éthique en information – ses *Normes et pratiques journalistiques* (NPJ) – fort complet. Revu de fond en comble il y a quelques années, ce code se compare avantageusement avec tout ce qui existe de mieux dans les médias d'information du monde entier et il sert, à bien des égards, de référence et de modèle.

Toutefois, je me permets de souligner un élément de cet environnement éthique qui n'est pas, à mon avis, à la hauteur de ce que la Société fait déjà avec ses NPJ, sa procédure de plaintes publique et ses ombudsmans. Ce n'est pas par hasard que j'ai cité, plus haut, cet extrait de l'ouvrage de MM. Stavitsky et Dvorkin. Car les passages où il y est question de reconnaissance et de correction des erreurs pourraient très bien inspirer Radio-Canada, où la volonté de transparence semble faire défaut.

De la lecture du millier de plaintes (et plus) que je reçois chaque année, on peut aisément conclure que le public, en général, croit que les médias cherchent à cacher leurs erreurs, au mieux à les minimiser quand ils n'ont pas le choix de les admettre. Pour eux, Radio-Canada ne fait pas exception. Cela explique que les auditeurs démontrent autant de cynisme, de sarcasme et de colère dans les plaintes qu'ils m'envoient.

Je souhaite donc que les directions qui produisent des contenus de nouvelles, d'actualités et d'affaires publiques relèvent le défi de la transparence et s'y attellent avec sincérité. À défaut, Radio-Canada ne profitera pas réellement des efforts méritoires qu'elle a faits pour asseoir la qualité et la crédibilité de ses contenus d'information, que ce soit par ses NPJ, sa procédure de plaintes et son Bureau de l'ombudsman.

Pour y arriver, il faut d'abord conscientiser les producteurs de contenus, gestionnaires et artisans, qui ne comprennent pas et ne connaissent pas tous également les NPJ et le Code de conduite de CBC/Radio-Canada qu'il leur revient pourtant d'appliquer.

Leur faire comprendre aussi que les erreurs sont normales, mais qu'il est par contre anormal de ne pas vouloir les reconnaître ou de les cacher; que ce comportement nuit à la crédibilité et à la réputation de Radio-Canada, alors qu'au contraire l'admission de bonne foi et la correction honnête d'une erreur augmentent cette crédibilité et améliorent cette réputation.

D'ailleurs, ce n'est pas comme si on avait le choix. Je cite à ce sujet quelques extraits pertinents des NPJ de CBC/Radio-Canada, dont, en premier lieu, le principe de responsabilité, un des cinq sur lesquels sont édifiées les NPJ de la Société :

« Agir de façon responsable »

Nous sommes conscients des conséquences de notre travail journalistique et de notre devoir d'honnêteté auprès des auditoires. Nous n'hésitons pas à corriger une erreur, si nécessaire, ni à effectuer un suivi lorsqu'une situation évolue de façon importante.

Le Bureau de l'ombudsman examine nos pratiques à la lumière des normes établies par les présentes politiques. Nous offrons ouvertement au public les moyens d'évaluer notre performance et de nous demander des comptes, notamment en partageant avec lui les éléments de mesure que nous employons pour évaluer la qualité de notre travail journalistique.

Nous gérons nos ressources de façon responsable. Nous visons l'excellence et le respect des meilleures pratiques dans notre action journalistique. »

« Principes – Correction des erreurs »

Nous mettons tout en œuvre afin d'éviter les erreurs en ondes et dans nos services en ligne. Dans le respect des principes d'exactitude, d'intégrité et d'équité, nous n'hésitons pas à corriger une erreur importante lorsque nous avons pu établir qu'elle a été commise. Cela est essentiel pour maintenir notre crédibilité auprès des Canadiens. Lorsque nous devons apporter une mise au point, nous le faisons dans les meilleurs délais, en tenant compte des circonstances et de l'ampleur donnée à la diffusion des éléments erronés. (...) »

J'ajoute que les NPJ reposent aussi sur cinq grandes valeurs à partir desquelles sont définies les normes qui balisent la production des contenus d'information à Radio-Canada. Ces valeurs incontournables sont : l'exactitude, l'équité, l'équilibre, l'impartialité et l'intégrité.

On pourrait être tenté de conclure que ces principes et valeurs ne concernent que les journalistes et autres producteurs de contenus de nouvelles, d'actualités et d'affaires publiques, mais en fait, s'ils sont plus élaborés et adaptés à la pratique journalistique dans les NPJ, ils sont parfaitement en ligne avec le Code de conduite que Radio-Canada impose à tous ses employés, peu importe la fonction qu'ils occupent et le secteur où ils œuvrent.

Ce Code de conduite réclame en effet du personnel de la Société que sa relation avec « le public canadien » soit empreinte « de respect, de dignité et d'équité, valeurs qui contribuent à un milieu de travail sûr et sain, propice à l'engagement, à l'ouverture et à la transparence ». On y insiste sur la nécessité pour les employés de maintenir et de renforcer « la confiance du public en l'honnêteté, l'équité et l'impartialité de la Société ».

C'est donc dans ce contexte que je demande aux directions concernées par l'application des NPJ, en tout ou en partie, d'élaborer et de mettre en place une véritable procédure de reconnaissance et de correction des erreurs. Je souhaite que cette procédure soit permanente et réellement visible, et non ponctuelle, arbitraire ou cachée, par exemple dans les dédales d'un site Internet.

Pour une société publique comme Radio-Canada et pour ceux qui y travaillent, la responsabilisation et la transparence sont non seulement des devoirs et des obligations, mais ce sont aussi des moyens de consolider sa crédibilité, elle-même garante de la confiance et de l'appui du public. Il faut les voir comme des marques de commerce, et comme des avantages concurrentiels.

LE CONFLIT « ÉTUDIANT »

Dans mon rapport de l'an dernier, j'avais à peine évoqué ce que tout le monde connaissait déjà sous le vocable de « conflit étudiant ». Entre le début de ce mouvement de protestation contre les hausses annoncées des frais de scolarité au Québec, en février 2012, et la fin de l'exercice financier au 31 mars de la même année, la contestation n'avait pas encore pris son essor. Mon bureau n'avait alors reçu que 13 plaintes dont aucune ne donna lieu à une révision de ma part.

Les choses ont bien changé par la suite. À la fin du conflit, vers juillet 2012, le Bureau de l'ombudsman avait traité 328 plaintes supplémentaires.

Cette année, j'ai donc demandé aux directions concernées de répondre à 168 de ces plaintes et donné un recours d'appel à mon bureau à 154 des plaignants à qui on avait répondu. Neuf d'entre eux m'ont effectivement demandé de réviser leur dossier.

Toutefois, comme je le mentionnais dans les faits saillants de ce rapport, je n'ai relevé dans toutes ces révisions qu'une seule infraction mineure aux NPJ de Radio-Canada. Cette erreur, d'ailleurs, avait déjà été corrigée en ondes par l'animateur concerné au moment où j'ai entrepris la révision de la plainte.

Cette longue crise sociale a été exceptionnelle à bien des égards. Durant toute ma carrière de journaliste, qui s'étend maintenant sur plus de 35 ans, je n'ai jamais constaté autant d'opinions tranchées dans la population, ni autant d'émotivité et de susceptibilité, sauf, peut-être, lors des deux campagnes référendaires sur la souveraineté du Québec en 1980 et en 1995.

Dire que les plaintes que mon bureau a reçues traduisaient parfaitement cette situation et l'état d'esprit qui animaient les tenants des opinions en cause serait un euphémisme. Dans ce contexte de guerre d'usure que se livraient les parties, plus se prolongeait la crise, plus grandissaient l'agacement et l'intolérance des auditeurs pour l'expression des points de vue différents.

De toutes les plaintes reçues à mon bureau, un peu plus d'une soixantaine seulement n'exprimaient pas un appui à l'une ou l'autre des parties au conflit. Les autres, la très grande majorité, soutenaient dans une proportion équivalente que la couverture de Radio-Canada en général, ou certains de ses éléments en particulier, était soit dirigée contre le mouvement étudiant, ses positions et ses porte-parole, soit contre le gouvernement libéral

de M. Jean Charest, les forces de maintien de l'ordre et les autorités municipales ou scolaires.

Voici, à titre d'exemple, la teneur des plaintes les plus fréquentes que nous avons reçues et sur lesquelles j'ai eu à me prononcer :

RDI et les bulletins de nouvelles ont fait la promotion de la grève étudiante :

- parce qu'ils lui ont accordé beaucoup trop d'importance et de temps d'antenne;
- parce qu'ils ont fait beaucoup trop de place aux porte-parole étudiants et à ceux, politiciens compris, qui les appuyaient;
- parce qu'ils ont couvert, la plupart du temps en direct, la moindre manifestation d'étudiants.

RDI et Radio-Canada, toutes plateformes confondues, ont fait preuve de partialité en faveur des étudiants en grève, pourtant une minorité :

- en diffusant systématiquement leur point de vue;
- en passant complètement sous silence la position des 70 pour cent d'étudiants qui n'étaient pas en grève ou qui ne la souhaitaient pas;
- en diabolisant le premier ministre Jean Charest, son gouvernement et tous ceux qui étaient contre le mouvement de grève;
- en banalisant la violence des manifestants et en critiquant le travail de la police;
- en conduisant des entrevues agressives avec les porte-parole du gouvernement, et complaisantes avec ceux des étudiants.

A contrario :

RDI et Radio-Canada, toutes plateformes confondues, ont fait preuve de partialité contre les étudiants en grève :

- en véhiculant le point de vue du gouvernement, même si ses porte-parole mentaient;
- en donnant trop de place aux justifications du gouvernement;
- en insistant trop sur la violence « marginale » de certains manifestants afin de légitimer les interventions policières;
- en justifiant et en minimisant la violence policière;
- en ne relevant pas ou en ne couvrant pas toutes les manifestations (il y en avait parfois plusieurs par jour);
- en conduisant des entrevues agressives avec les porte-parole étudiants, et complaisantes avec les représentants de la police et du gouvernement.

Il va sans dire que j'ai, dans plusieurs révisions, relevé ces points de vue tout à fait contradictoires que je recevais le plus souvent à propos de la même entrevue, de la même présentation, du même reportage, ou du même journaliste.

Pour mieux illustrer ce phénomène, je me permettrai ici de puiser de larges extraits dans ma révision du 15 mai 2012¹¹. Le plaignant, M. Mario Couture, y soutenait que Radio-Canada, en général, et l'émission du RDI *24 heures en 60 minutes*, en particulier, accordaient trop d'importance à la crise étudiante au Québec, et que cela contribuait à l'attiser. Il estimait également que l'animatrice de cette émission, M^{me} Anne-Marie Dussault, était complètement vendue à la cause des étudiants.

Voici quelques extraits qui résumaient sa pensée :

« C'est effrayant de voir à quel point les sujets et invités aux émissions d'information de Radio-Canada entretiennent la rage contre ceux qui ont été élus par les payeurs de taxes. J'ajoute sans me tromper que Radio-Canada contribue à entretenir la violence au Québec.

Il ne faut pas oublier que c'est ceux qui ont été élus par l'ensemble des citoyens qui prennent les décisions, qui gèrent la province. Ce n'est pas des étudiants qui ne représentent qu'une petite partie de la population. J'ai la forte impression que Radio-Canada a oublié ce fait important.

(...)

Il me suffit de voir combien de fois les trois étudiants ont été invités aux émissions d'information comme *24 heures en 60 minutes* et autres émissions semblables d'information à la télé RDI. (...) On donne au trio étudiant une tribune incroyable pour qu'ils passent leur message. Vous mettez ces trois étudiants sur le même pied que le gouvernement! Ce n'est pas acceptable.

(...)

Combien de fois les élus ont été invités pour calmer le jeu, pour rétablir les faits, les vrais faits? C'est précisément les élus qu'il faut inviter, et beaucoup plus souvent.

Il est de la responsabilité de Radio-Canada de passer la vraie information et pas d'attiser la violence (en invitant des chefs syndicaux radicaux ou des étudiants aux émissions d'information). Je parle au nom de plusieurs personnes qui ont la même impression que moi, et qui sont relativement neutres politiquement. »

Plus loin, dans cette même révision, pour expliquer que les mêmes entrevues ou éléments de couverture suscitaient des réactions diamétralement opposées chez les

¹¹ <http://www.ombudsman.cbc.radio-canada.ca/fr/revision-des-plaintes/2012/radio-canada-et-le-rdi-font-ils-la-promotion-de-la-greve-etudiante/>

auditeurs, je citais des extraits de plusieurs plaintes envoyées au Bureau de l'ombudsman.

Ces extraits-ci allaient dans le même sens que la plainte de M. Couture, soit d'un biais en faveur des étudiants et contre le gouvernement :

- « Je considère que l'agressivité de M^{me} Dussault envers la ministre (Line Beauchamp) a dépassé les limites non seulement de la bienséance mais celles de l'éthique journalistique (...). »
- « J'ai constaté que tous les reporters, chroniqueurs ou journalistes (...) font des commentaires tendancieux et partiels sur ce conflit. Ils ne portent pas le carré rouge, mais c'est tout comme (...). Ce soir, Anne-Marie Dussault, les bras croisés, interviewait la ministre de l'Éducation en ne tenant compte que des arguments étudiants (...). »
- « Les journalistes de Radio-Canada s'identifient complètement aux grévistes et oublient la plus élémentaire des objectivités. Quant aux non-grévistes (la très grande majorité), Radio-Canada les ignore totalement. Il est vrai que tout ce qui n'est pas péquiste au Québec porte la lèpre, spécialement chez nos intellos et nos journalistes (...). »
- « La journaliste Dussault est rendue pire que pire, elle est aussi effrontée, sarcastique, très à l'aise d'écoëurer la ministre, et biaisée au point de ne plus être capable de maîtriser ses émotions (...). »
- « Je viens de visionner l'entrevue d'Anne-Marie Dussault avec Line Beauchamp et je ne peux m'empêcher de vous faire part de ma frustration face à son manque d'objectivité. À plusieurs reprises, il était clair qu'elle défendait la position des étudiants en boycott et tentait de discréditer la ministre (...). »

Par contre, les extraits qui suivent vont dans le sens contraire de la plainte de M. Couture et accusent le service de l'Information de Radio-Canada ou M^{me} Anne-Marie Dussault d'être hostiles à la contestation étudiante et à leurs porte-parole :

- « Depuis le début de la grève étudiante, de NOTRE jeunesse, il est aberrant de voir à quel point l'on peut se rendre compte que nos médias télévisuels sont des pantins gouvernementaux (...). »
- « Anne-Marie Dussault, en rabaisant constamment le représentant de la CLASSE (Gabriel Nadeau-Dubois) et en tentant de l'isoler, fait preuve d'un manque de professionnalisme déplorable (...). »
- (À propos d'une entrevue avec Gabriel Nadeau-Dubois, porte-parole de la CLASSE)
« Le journalisme est supposé être impartial (...). Alors pourquoi laissez-vous vos journalistes être agressifs envers les personnes n'embrassant pas les mêmes idéaux? »

- « Lorsque des supposés professionnels attaquent de tous bords tous côtés un jeune étudiant de 21 ans (Gabriel Nadeau-Dubois, porte-parole de la CLASSE) et traitent les élus d'un gouvernement corrompu avec autant d'amabilité, nous devons nous poser de sérieuses questions (...). »
- « Je suis outrée de voir à quel point M^{me} Dussault utilise un ton de plus en plus autoritaire et irrespectueux envers les différents membres des associations étudiantes. »
- « Hier, M^{me} Dussault était pausée lorsqu'elle questionnait Bouchard et Castonguay, comme si elle rencontrait de vieux copains. Mais aujourd'hui, elle n'en finissait plus de monter au front et d'attaquer les positions étudiantes. »

Bien avant la crise étudiante et le déluge de plaintes qu'elle a suscité, j'avais déjà eu l'occasion de souligner, dans plusieurs révisions, que les citoyens prennent connaissance et apprécient l'information qui leur est donnée à travers le prisme de leurs propres opinions et sensibilités. Là où certains voient de la complaisance, d'autres voient du sarcasme et on retrouve souvent dans les plaintes sur un même sujet tout et son contraire.

Ce n'est pas un comportement anormal, et on le constate pour tous les sujets traités en information : ce qui choque les uns réjouit les autres. Rien n'est donc plus subjectif que la vérité, laquelle est souvent affaire de perception, et d'opinion.

Mais dans des situations de grande tension sociale, lorsque les positions sont très polarisées, les opinions de chacun deviennent plus tranchées et les réactions aux contenus d'information plus émotives. Ce phénomène s'observe régulièrement durant des campagnes électorales, ou des référendums, ou lorsque des questions très controversées occupent l'avant-scène de l'actualité durant une longue période.

Ce phénomène a d'ailleurs fait l'objet de nombreuses recherches scientifiques. On lui a même donné un nom, « l'effet du média hostile », souvent étudié dans les facultés de journalisme et de psychologie.

En deux mots comme en trois, les chercheurs qui ont travaillé sur ce phénomène¹² ont démontré que notre perception d'une nouvelle dépend en grande partie de qui la présente, ou de sa source (par exemple CNN ou Fox News). Que nous y réagissons aussi en fonction des groupes d'appartenance auxquels, en tant qu'individus, nous nous identifions : jeunes, baby-boomers, retraités, chômeurs, travailleurs autonomes, races ou ethnies, genre, courants politiques, préférences sportives, etc.

¹² Pour ceux que cette chose intéresse, je recommande cet article publié sur le site web du Nieman Journalism Lab associé à l'Université Harvard : <http://www.niemanlab.org/2012/06/how-do-you-tell-when-the-news-is-biased/>

Les reportages, dans des situations comme la crise étudiante de 2012, auront beau être équitables et équilibrés, réalisés dans toutes les règles de l'art, l'« effet du média hostile » fera en sorte qu'il y aura toujours des gens pour s'en plaindre, des deux côtés de l'opinion.

De nombreux auditeurs qui ont adressé des plaintes à mon bureau ont utilisé des termes très violents et souvent irrespectueux à l'endroit des journalistes, animateurs ou intervieweurs dont ils se plaignaient. Je ne les relèverai pas, les ayant déjà écartés en majorité de mes révisions pour ne pas distraire le lecteur de l'essentiel. Mais j'en retiens pour illustrer mon propos que beaucoup de plaignants perdaient tout sens de la mesure et tombaient carrément dans le procès d'intention, qualifiant les uns et les autres, selon leurs opinions, tantôt de « séparatistes évidents », de « suppôts du fédéral », de « gauchistes du Plateau », de « partisans éhontés », etc. Il arrivait d'ailleurs régulièrement que les spécialistes et experts invités pour commenter la crise soient eux aussi victimes du procédé et assimilés par les plaignants à l'un ou l'autre courant d'opinion.

Ceci m'amène à l'autre grand constat que j'ai tiré de mon expérience de la crise étudiante à titre d'ombudsman : un très grand nombre d'auditeurs comprennent mal ou pas du tout le rôle des journalistes. Ou, aveuglés par l'« effet du média hostile », ils ne veulent plus, ou ne peuvent plus s'en rappeler ni le comprendre.

Quelques exemples récurrents pour illustrer cette mauvaise compréhension :

- Une auditrice s'est offusquée d'un reportage d'affaires publiques de la Radio qui retraçait tout à fait factuellement les événements qui avaient marqué la dernière semaine : négociations, manifestations, mésentente, bris des négociations, etc. On y entendait aussi les différents acteurs de la crise, des deux côtés de la clôture, commenter ces événements. La plaignante, qui a poussé sa plainte jusqu'en révision, reprochait au journaliste d'avoir inclus dans son reportage des propos du premier ministre Jean Charest. Outrée, elle prétendait que le reportage était complètement biaisé parce que le commentaire entendu du premier ministre était, selon elle, un mensonge, et que le journaliste n'aurait jamais dû l'utiliser.
- Plusieurs auditeurs se sont plaints que l'animatrice Anne-Marie Dussault, dans ses entrevues avec les différents acteurs de la crise, était « agressive » avec ses invités, irrespectueuse, voir « hystérique », y voyant chaque fois la preuve qu'elle défendait un camp plutôt que l'autre. Jamais le même, je le souligne. Chaque fois, les plaignants lui reprochaient d'opposer aux personnes qu'elle interviewait des arguments contraires à ceux qu'ils faisaient valoir.
- Certains auditeurs se sont plaints que le RDI et les bulletins de nouvelles n'accordaient pas assez de place aux autorités et qu'on aurait dû privilégier ces dernières par rapport aux étudiants. Un plaignant m'a demandé une révision parce

qu'il considérait que le RDI aurait dû donner préséance au point de vue de M. Khadir sur celui de M. Legault, puisque celui-ci n'était pas un élu.

- Plusieurs personnes ont reproché à la Télévision de montrer trop d'images des violences survenues dans les manifestations, estimant qu'il s'agissait là d'une façon délibérée de délégitimer les revendications étudiantes.
- Chaque fois que se déroulait une manifestation, soit au moins une fois par jour, des auditeurs se plaignaient de l'évaluation des foules qui avait été donnée par les journalistes et les animateurs, les accusant de les surestimer ou de les sous-estimer volontairement, soit pour favoriser le mouvement étudiant, soit pour lui nuire.

J'arrête ici cette énumération, mais je pourrais l'allonger sans problème.

C'est donc à un long et répétitif travail de pédagogie auquel je me suis astreint au fil des neuf révisions que j'ai rendues sur environ quatre mois.

Révision après révision, j'ai décortiqué les reportages visés par les récriminations des plaignants. Chaque fois, j'expliquais au plaignant les balises à l'intérieur desquelles évoluait le personnel de l'Information à Radio-Canada, et examinai leurs griefs à la lumière des NPJ de Radio-Canada dans lesquelles sont codifiées ces limites.

J'ai expliqué que ce n'est pas parce qu'un journaliste rapporte les propos d'un premier ministre ou d'un porte-parole étudiant qu'il adhère à ce qu'il dit; que l'équité impose de rendre compte des opinions sans les commenter; qu'on ne peut pas ne pas tenir compte des propos d'une partie à un conflit sous prétexte que certains auditeurs pensent qu'ils sont mensongers.

J'ai expliqué le rôle des intervieweurs, comment ils doivent se faire l'avocat du diable afin d'obtenir des réponses éclairantes pour le public et éviter que l'invité s'esquive; que ce qui importe, c'est de traiter les invités avec respect; qu'une question difficile, insistante, une discussion vive, un ton ferme ne sont pas les manifestations d'un manque de respect ni d'un parti pris, mais des procédés rhétoriques dont disposent les intervieweurs pour exercer correctement leur travail; que cette façon de travailler contribue à l'équilibre des points de vue, l'intervieweur se faisant le porteur des arguments divergents.

J'ai expliqué que les journalistes ne font pas les relations publiques des gens qu'ils interrogent, qu'ils cherchent à obtenir d'eux les réponses aux questions que les gens se posent.

J'ai expliqué qu'en démocratie, les médias jouissent de la liberté de presse et d'expression, des droits garantis par la Constitution et repris, bien sûr, dans les NPJ de Radio-Canada qui énoncent aussi, clairement, l'indépendance du service de l'Information et de ses journalistes. Qu'il n'est donc pas question pour eux de prioriser quelque point de

vue que ce soit, ni de privilégier qui que ce soit ou quelque lobby, organisme et institution que ce soit, fût-ce des universités, des élus ou le gouvernement.

Et bien d'autres choses encore dont je vous fais grâce, ayant déjà suffisamment, pour les besoins de ce rapport, discuté de cet inépuisable sujet.

Malgré que je n'aie eu aucun reproche à formuler dans mes révisions sur le conflit, ou si peu, je me suis quand même permis de formuler l'opinion, à l'instar de très nombreux auditeurs qui sont restés sur leur faim, qu'on n'entendait pas suffisamment les étudiants qui ne participaient pas au mouvement de grève, qui appartenaient à la majorité de ceux qui assistaient à leurs cours, ou qui appuyaient carrément la hausse des droits de scolarité.

J'ai écrit qu'un effort particulier aurait dû être fait pour leur donner la parole. Il en va de même pour ceux qui furent victimes du conflit : les étudiants au premier chef, les automobilistes, les commerçants, etc.

J'ajouterai que je n'ai pas vu ni entendu grand-chose sur la façon dont s'exerçait, durant tout le conflit, la démocratie étudiante, sur le déroulement des assemblées générales, ni sur les conséquences réelles d'une hausse des frais de scolarité de la nature de celle envisagée.

Cependant, j'ai constaté avec satisfaction que la direction de l'Information arrivait aux mêmes conclusions dans un document de M. André Dallaire, directeur, Traitement des plaintes et Affaires générales, Information. Je cite ici — et je termine là-dessus, lui laissant le privilège du dernier mot puisque je partage son opinion — quelques extraits de ce bilan intitulé *La couverture du conflit étudiant et les plaintes citoyennes* :

« Je remarque par ailleurs qu'il y a eu, dans toute la couverture du conflit, des aspects qui auraient pu être mieux couverts, en particulier dans le camp des opposants (carrés verts) aux contestataires (carrés rouges). (...)

(...)

Aux dires des plaignants, un certain nombre de sujets auraient également mérité d'être abordés en reportages sur le mode " fouillé " ou vérification des faits. Sauf erreur, je ne crois pas qu'on se soit attardé sur le sujet de l'exercice de la démocratie en assemblée étudiante (Comment ça procède? Cela avantage-t-il toujours les mêmes? Comment fonctionne la fameuse démocratie directe à l'intérieur de la CLASSE?)

(...)

Certains auraient voulu voir et entendre davantage d'autres citoyens (citadins) que ceux qui maniaient les casseroles et les pancartes (automobilistes, urgentistes, journaliers, commerçants, usagers des transports en commun).

D'autres encore auraient souhaité qu'on questionne davantage les ministres et les dirigeants des universités sur leurs dépenses budgétaires, qu'on mette Pauline Marois devant ses contradictions (elle aurait déjà prôné le dégel il y a quelques années).

(...)

Un commentaire récurrent : plusieurs ont déploré ne pas avoir pu étancher leur soif de mieux comprendre les enjeux, de mieux saisir le pourquoi et le comment du bouleversement sociétal (...) qui agitait le Québec urbain.

En un mot, on réclamait plus de contextualisations que de prises de bec. (...) »

LE CONFLIT ISRAËLO-PALESTINIEN

Cette année encore, les plaintes à propos des reportages portant sur le conflit israélo-palestinien ont tenu le Bureau de l'ombudsman passablement occupé. Évidemment, l'affrontement armé en novembre 2012 entre le mouvement Hamas, au pouvoir à Gaza, et Israël y est pour quelque chose. Mais dans ce conflit qui pourrait, où les partis demeurent campés sur leurs positions et ne négocient pas, il se passe toujours, année après année, quelque chose de nature à réveiller les passions des partisans de l'une ou l'autre des parties en présence.

Cependant, je ne peux m'empêcher de remarquer que les plaintes proviennent en très grande majorité, presque uniquement en fait, des tenants des positions israéliennes. Est-ce parce que la couverture radio-canadienne de ce conflit est partielle, en faveur des points de vue propalestiniens, comme le soutiennent les plaignants de l'autre camp? Je ne m'aventurerai pas à répondre à cette question et m'en tiendrai uniquement aux conclusions que j'ai tirées des différentes révisions que j'ai faites sur le sujet.

Est-ce parce que la couverture de Radio-Canada fait l'objet d'une attention, je dirais même d'une surveillance toute particulière par les organismes qui défendent les intérêts et le point de vue d'Israël et de la communauté juive? C'est certainement un facteur important, puisque je n'ai pas constaté l'existence d'organismes équivalents du côté palestinien.

Il s'ensuit que le tiers environ des plaintes que mon bureau a reçues cette année, tout comme l'an dernier d'ailleurs, étaient le fait de quatre organismes : le Centre des relations juives et israéliennes (CERJI), HonestReporting Canada, le Regroupement québécois pour un journalisme informé, honnête et responsable, et Amitiés Québec-Israël.

Sur 75 plaintes adressées à mon bureau en 2012-2013, ces quatre organismes en ont envoyé 26. Et les 12 demandes de révision qui m'ont été adressées, en appel des réponses de la direction de l'Information à ces plaintes, sont toutes venues d'eux.

Cette situation n'est pas banale. Aucun autre des sujets ou dossiers couverts par Radio-Canada ne suscite l'intervention d'organismes entièrement dédiés à la surveillance des médias, comme HonestReporting Canada, ou qui y consacrent une bonne partie de leurs énergies et de leurs ressources, comme le CERJI, le Regroupement québécois pour un journalisme informé, honnête et responsable, et Amitiés Québec-Israël.

Les plaintes de ces organisations sont donc non seulement nombreuses, mais elles sont aussi fort étayées et documentées, ce qui n'est pas pour nuire à leur efficacité, surtout en regard d'une question dont les tenants et les aboutissants, étalés sur cent ans d'histoire, sont d'une complexité telle que tout, ou à peu près, y est matière à opinion et à interprétation.

Aux fins de comparaison, les 328 plaintes reçues à propos de la couverture du conflit « étudiant » ont donné lieu à 9 révisions, soit une proportion de plus de 2,7 pour cent. Concernant l'élection générale au Québec, mon bureau a reçu 186 plaintes, 422 si on ajoute les 236 qui portaient sur l'exclusion du chef du parti Option nationale du débat des chefs par le consortium des télédiffuseurs, dont faisait partie Radio-Canada. Afin que la comparaison soit plus « juste », je considérerai les protestations sur le débat comme une seule plainte. Cent quatre-vingt-sept plaintes, donc, dans le cadre de la campagne électorale, pour lesquelles j'ai dû procéder à trois révisions : une proportion d'un peu plus de 1,6 pour cent. Sur le conflit israélo-palestinien, cette proportion est de plus de 16 pour cent.

Il ne faudrait toutefois pas conclure que cette attention particulière, dont fait l'objet la couverture radio-canadienne, est nécessairement démesurée ou injuste. Car sur cette question, j'ai donné raison aux plaignants, en tout ou en partie, 5 fois sur 12. Toujours pour comparer, la proportion était de 1 sur 9 pour le conflit étudiant; et de 1 sur 3 pour la campagne électorale.

Il y avait donc, cette année encore, des problèmes bien réels dans la couverture du différend israélo-arabe à propos de la question palestinienne.

Cela dit, on ne peut pas faire comme si le travail des journalistes de Radio-Canada, qu'ils soient de la radio, de la télévision ou du web, n'était pas scruté par un lobby très bien organisé et aussi déterminé qu'efficace.

Cette attention a au moins le mérite d'identifier les éléments de la couverture que doit améliorer la direction de l'Information. Je suis réaliste : dans un dossier aussi ardu et épineux, d'autres erreurs, malheureusement, seront commises.

Je suis conscient des efforts qui ont été faits depuis mon rapport de l'an dernier pour améliorer la situation. Mais il faudra en faire d'autres, et peut-être même changer d'attitude à l'égard du conflit israélo-palestinien. Après tout, ce conflit dure depuis la création d'Israël en 1948, d'avant, même, et rien ni personne ne semble réellement vouloir, ou pouvoir le sortir de l'enlisement. J'ai déjà invité la direction de l'Information à réfléchir dans ce sens. Je réitère cette invitation, sachant qu'il s'agit d'un processus continu qui lui appartient totalement.

Je remarque à cet égard que la direction de l'Information a commencé à modifier l'approche de sa couverture du Moyen-Orient en basant son correspondant pour cette région du monde à Beyrouth plutôt qu'à Tel-Aviv.

LES ÉLECTIONS QUÉBÉCOISES DU 4 SEPTEMBRE 2012

La campagne électorale québécoise a été déclenchée en plein été, le 1^{er} août 2012, pour un scrutin qui s'est tenu cinq semaines plus tard, soit le 4 septembre.

Bien que les campagnes estivales soient plutôt rares en raison des vacances que prennent la plupart des citoyens et qui les rendent moins disponibles pour les débats sur les enjeux électoraux, celle de 2012 a tout de même suscité un intérêt soutenu. La proximité de la crise sociale dite du « printemps érable », qui a secoué le Québec pendant de longs mois, et le climat d'insatisfaction nourri par les révélations continues à propos de la collusion et de la corruption entourant l'attribution des contrats de travaux publics y étaient certainement pour quelque chose.

Mon bureau a reçu 186 plaintes d'auditeurs dans le courant de cette campagne, 422 si on inclut les 236 sur l'exclusion du chef d'Option nationale, M. Jean-Martin Aussant, du débat des chefs organisé par le consortium des télédiffuseurs francophones.

À ce propos, j'ai publié le 3 août 2012¹³ une longue mise au point, que j'ai sciemment évité de qualifier de « révision », bien que pour des fins administratives je l'aie considérée comme telle.

En effet, j'ai choisi, pour plusieurs motifs, de ne pas me prononcer sur le fond des plaintes qui reprochaient à Radio-Canada de ne pas avoir admis M. Aussant au débat des chefs de partis. D'abord parce que cette décision ne relevait pas uniquement de Radio-Canada, mais du consortium des télédiffuseurs ponctuel qui se crée à chaque élection pour organiser ce débat et mettre en commun, pour des raisons financières, un certain nombre de moyens et de ressources. Ce consortium comprenait cette année Radio-Canada et Télé-Québec, TVA ayant choisi de ne pas présenter le traditionnel débat des chefs, lui préférant une autre formule.

Ensuite, parce que tous mes prédécesseurs au poste d'ombudsman depuis que cette fonction existe, des Services français comme des Services anglais de CBC/Radio-Canada, ont eu à se pencher sur des plaintes similaires pour des élections provinciales ou fédérales. Aucun d'entre eux n'en a jamais jugé autrement : les télédiffuseurs sont tout

¹³ <http://www.ombudsman.cbc.radio-canada.ca/fr/revision-des-plaintes/2012/debat-des-chefs-les-diffuseurs-libres-de-choisir/>

à fait libres de choisir, en vertu de la liberté de la presse, qui ils souhaitent recevoir dans leurs émissions d'information.

Enfin, parce que les règles du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC), de même que les décisions des différentes instances judiciaires qui ont été appelées à se prononcer sur la question, ont toujours confirmé la liberté des diffuseurs à cet égard.

En plus de cette mise au point, j'ai dû produire deux révisions en rapport avec les plaintes reçues, ce qui est relativement peu.

Par contre, l'une d'entre elles a porté sur la diffusion de deux reportages qui ont soulevé un tollé et pour lesquels j'ai dû répondre à 56 plaintes. Il s'agit de ceux de M^{me} Marie-Maude Denis et de M. Alain Gravel, membres de l'équipe d'enquête du service de l'Information de Radio-Canada. Ces reportages portaient sur une filature à laquelle la Sûreté du Québec a mis fin après que l'individu surveillé eut rencontré le premier ministre d'alors, Jean Charest.

Comme je l'ai expliqué dans un précédent chapitre de ce rapport, je n'ai rien relevé dans les reportages eux-mêmes, ni concernant le moment choisi pour leur diffusion, qui allait à l'encontre des NPJ de Radio-Canada. J'ai par contre souligné de nombreux éléments entourant leur mise en ondes, et des défaillances dans le contrôle des manchettes, des impressions à l'écran, des introductions et des brèves, utilisés pour mettre en valeur et annoncer les reportages. Je vous invite, si ce n'est déjà fait, à prendre connaissance de cette révision sur mon site web.

Je signale par ailleurs que l'équipe d'enquête de Radio-Canada a aussi produit deux autres reportages durant la campagne électorale. Ceux-là concernaient plutôt des gestes faits par des personnalités associées à la Coalition avenir Québec et au Parti québécois.

L'accueil de ces reportages par le public a été inégal. J'en veux pour preuve les réactions opposées des comités de citoyens que j'ai mis sur pied, conformément au mandat de l'ombudsman, pour observer la couverture de l'élection à la Radio, à la Télévision et sur Radio-Canada.ca.

Voici le commentaire qu'a eu à cet égard le comité Radio dans le rapport qu'il m'a soumis après l'élection :

« Trois révélations troublantes de l'émission *Enquête* sur l'arrêt d'une filature de l'ex-dirigeant de la FTQ, Eddy Brandone, un rapport supposément incomplet au directeur général des élections de l'agent officiel de Jacques Duchesneau quand il s'est présenté à la mairie de Montréal (le montant d'une levée de fonds de son ex-parti municipal aurait été très sous-estimé) et le supposé don de 10 000 \$ du maire de Laval à un collecteur de fonds du PQ ont fait l'objet de nouvelles et de commentaires dans certaines émissions de radio.

Malgré les critiques soulevées par des porte-parole des partis touchés par ces révélations et principalement par le chef libéral, Jean Charest, qui a mis en doute l'éthique des journalistes de Radio-Canada, et le candidat Jacques Duchesneau, qui a soutenu avoir été blanchi par le directeur des élections (en réalité, il avait été blanchi pour une autre affaire), tous les membres du comité estiment que la diffusion de ces allégations était justifiée et que celle-ci a été faite de façon professionnelle. »

Et voici celui formulé par le comité Télévision :

« L'exemple des insinuations sans preuve tangible quant à l'ingérence de Charest dans le travail des policiers témoigne aussi de l'immense responsabilité de Radio-Canada.

Les membres ont eu l'impression, dès le début, d'une campagne non impartiale et non équitable envers le PLQ. Pourquoi la politisation d'un événement qui fait partie du quotidien de la police? (...) Ça reste une question sans réponse ou cela exprime le désir de Radio-Canada de devenir le véritable 4^e pouvoir dans la campagne.

(...)

Les raisons évoquées par Radio-Canada concernant le *timing* pour faire ces révélations – soient l'obligation de dévoiler des nouvelles qui pourraient changer l'opinion des électeurs et le temps pour construire un dossier – sentaient le prétexte, selon les membres du comité.

Les journalistes se justifient en expliquant que l'enquête a été ficelée pendant plusieurs années et que le reportage était finalement prêt. On croirait pourtant qu'un reportage prêt contiendrait moins d'insinuations et plus de faits tangibles. Le traitement équilibré de l'information exige de faire la différence entre corrélation et causalité.

Des membres du comité ont l'impression que les révélations sur les allégations de financement douteux de la campagne à la mairie de Montréal de J. Duchesneau en 1998 et l'offre de financement en argent du maire de Laval au PQ en 2010 n'ont été diffusées que pour contrebalancer la nouvelle concernant la cessation de la filature d'un ancien ami du PLQ, lié à la mafia montréalaise.

(...)

Même si les trois partis ont "bénéficié" de la même médecine, la nouvelle – et non l'information – ajoutait peu aux débats des politiciens et à cette campagne déjà largement centrée sur la collusion, le financement illégal, les contrats mafieux et le gaspillage de fonds publics.

(...)

Nous osons espérer que la direction de Radio-Canada a considéré comme nécessaire la sortie de ces sujets parce que la population doit être en mesure d'avoir en main toutes les informations lui permettant de faire la part des choses et de se faire une opinion. Certains ont parfois eu l'impression d'un "ego" de journaliste désireux d'intervenir dans la campagne. »

De son côté, le comité qui surveillait la couverture de Radio-Canada.ca n'a émis aucun commentaire sur ces reportages.

L'appréciation générale des comités

Je vous rappelle que, de par son mandat, mon bureau doit mettre sur pied, pour chaque élection fédérale et provinciale québécoise, trois comités composés chacun de cinq citoyens qui ont pour mission de suivre la couverture journalistique diffusée par le service de l'Information. Chacun de ces comités se voit attribuer la surveillance d'une des trois plateformes radio-canadiennes : Télévision, Radio et web.

Comme il se doit, j'ai tenté de réunir dans chaque comité un échantillon de personnes de divers horizons professionnels et de régions, d'origines et d'âges différents. J'ai aussi cherché, pour coordonner le travail des comités, des citoyens possédant une connaissance plus intime du fonctionnement des médias et plus au fait des normes d'éthique et de pratique journalistiques, ex-journalistes émérites, ou encore enseignants en communications ou en journalisme.

Cette avenue facilite, à mon avis, le travail des membres des comités qui peuvent, s'ils en éprouvent le besoin, se référer à une personne d'expérience pour les guider dans la compréhension qu'ils ont des NPJ, à partir desquelles ils doivent, en partie, analyser la couverture électorale.

Dans l'ensemble, les trois comités ont tenu à souligner le professionnalisme et la qualité du travail des journalistes de Radio-Canada affectés à la campagne. Le comité chargé d'examiner la couverture en télévision a cependant été plus critique que les deux autres.

Je donne une idée générale des commentaires des trois comités en reproduisant ici d'autres extraits pertinents de leurs rapports différents de ceux que j'ai déjà cités plus haut.

Comité Radio

« Selon l'opinion unanime des membres de notre comité, les équipes de la Radio de la SRC ont su présenter aux auditeurs un menu aussi riche que varié sur le plan de l'information. Ils ont su développer des dizaines de sujets pertinents connexes aux thèmes principaux abordés par les partis et apporter des éclairages appropriés pour permettre aux électeurs de se faire une opinion basée, non seulement sur des perceptions, ce qui est inévitable, mais aussi sur des idées et des faits.

La vérification de certains énoncés des chefs de parti présentée sous la rubrique *L'épreuve des faits* a servi l'objectif d'aller au-delà des déclarations des porte-parole des partis pour s'assurer de bien informer les électeurs. Cette formule a été très appréciée par les membres du comité, mais certains ont jugé que les informations fournies n'étaient pas toujours suffisamment étayées.

Nous sommes unanimes à penser que les équipes journalistiques affectées à la couverture radio de la campagne se sont bien acquittées de leur mandat de présenter aux auditeurs une information non partisane, factuelle et respectueuse des principes d'exactitude, d'intégrité et d'équité à la base des normes et des pratiques journalistiques de l'organisation.

(...)

Nous avons jugé très pertinents et de bonne tenue les reportages réalisés sur le terrain par Frank Desoer dans plusieurs régions. (...) Certaines circonscriptions parurent beaucoup plus suivies que d'autres toutefois. (...) Certains membres du comité croient qu'on a trop parlé de Gouin et de M^{me} (Françoise) David, qui est devenue omniprésente dans les jours qui ont suivi sa prestation lors du débat des chefs.

Il est aussi apparu à certains membres du comité qu'une attention démesurée a été accordée au jeune candidat Léo Bureau-Blouin. (...) On a aussi constaté la très grande présence en ondes donnée à Jacques Duchesneau, Gaétan Barrette, Jean-François Lisée et Jean-Martin Aussant, ce qui a pu nuire à la visibilité d'autres candidats intéressants.

(...)

Une personne du comité (...) qui a eu l'occasion d'écouter des bulletins de nouvelles dans les régions de l'Estrie et de l'Outaouais, estime que les stations régionales de Radio-Canada ont informé adéquatement leurs auditeurs, bien qu'un animateur de Sherbrooke se soit généralement montré plutôt complaisant avec l'ensemble des personnes qu'il interviewait.

(...)

Nous avons apprécié la très grande quantité des thèmes et des enjeux couverts, notamment par l'émission de Michel C. Auger, *Pas de midi sans info*, celle de la fin d'après-midi animée par Michel Désautels, le magazine de Michel Lacombe *Faut pas croire tout ce qu'on dit*, ainsi que *Dimanche magazine*, animée par Joane Arcand.

(...)

La Radio nous a aussi fait entendre les points de vue et les analyses de nombreux journalistes et chroniqueurs d'autres médias (...) sur maints aspects de la campagne (...). Même si certains analystes ont exprimé, à l'occasion, des points de vue qui ont pu paraître favorables à l'un ou l'autre des partis (...), nous sommes d'avis que la grande quantité et l'importante diversité des opinions émises ont représenté un ensemble équilibré et équitable.

De même, la Radio de la SRC nous a permis d'entendre les points de vue de dizaines de spécialistes sur des dizaines d'enjeux et des questions complémentaires aux principaux thèmes de la campagne et aux engagements des partis.

(...)

De l'avis de la plupart des membres du comité, certains thèmes ont paru non suffisamment traités ou ont même semblé négligés : le système d'éducation, la hausse des droits de scolarité, le financement des universités, l'environnement, les finances publiques, la dette, l'interventionnisme de l'État dans l'économie et la compétitivité du Québec.

(...)

Selon certains membres du comité, la formule du débat (des chefs) n'a pas favorisé le recentrage des discussions par les deux journalistes en fonction, Anne-Marie Dussault et Emmanuelle Latraverse, puisque celles-ci n'avaient que deux questions à poser sur chacun des quatre thèmes.

(...)

En ce qui a trait à la soirée des élections (...) le fait qu'une grande partie des deux premières heures de la soirée ait été occupée par trois intervenants au ton plutôt monotone et sobre (...) a fait paraître cette émission plutôt terne et peu stimulante pour l'auditoire.

(...)

Les journalistes de la Radio de la SRC (...) ont présenté les résultats des sondages de façon plutôt factuelle, mais ils ont négligé de questionner les sondeurs sur la répartition des électeurs indécis et discrets, qui est toujours faite au prorata des opinions exprimées.

(...)

On a aussi présenté des résultats de sondages faits dans certaines circonscriptions qui avaient de très faibles taux de réponse et des marges d'erreur élevées.

(...)

Les cadres financiers des partis sont un autre grand défi pour les journalistes couvrant une campagne électorale. Certes, on en a traité, mais cela fut fait de façon plutôt superficielle (...). »

Comité Télévision

« La neutralité des journalistes, la qualité des entrevues, l'intelligence des montages, la vivacité des échanges, le rythme et la connaissance des dossiers sont tout à l'honneur des journalistes qui ont couvert cette campagne électorale. Ils sont passionnés, passionnants, jamais naïfs, toujours respectueux et surtout entièrement humains.

À quelques détails près, Radio-Canada demeure un chef de file de l'information neutre, intelligente et pondérée. Les membres du comité espèrent que Radio-Canada ne sera pas tentée par l'attrait du sensationnalisme et de la controverse et qu'elle échappera à la présence de plus en plus envahissante des médias sociaux à la télévision.

(...)

Malgré ces efforts, les membres du comité regrettent que certains dossiers et certaines approches des petits partis n'aient pas retenu l'attention, ou si peu.

(...)

Les journalistes doivent être prudents lorsqu'ils interprètent les informations, les sondages, etc. Leur interprétation peut être porteuse de biais.

(...)

La technique d'entrevue des animateurs et journalistes donne parfois l'impression d'un parti pris (...). Une tendance est parfois constatée, à l'effet que le ou la journaliste suggère des réponses dans sa question au lieu de poser une question pour chercher une réponse (...).

(...)

Nous avons parfois l'impression que les principes d'impartialité et d'équité étaient oubliés dans certaines entrevues.

(...)

Le vox pop peut rapidement devenir un élément biaisé si les gens retenus défendent tous la même position. (...) Si c'est le cas, le journaliste ne devient-il pas un propagandiste? Et l'information ne reflète pas l'équité, l'impartialité et ni l'équilibre dans son traitement.

(...)

L'exactitude de l'information diffusée à cette émission (*24 heures en 60 minutes*) a favorisé la compréhension des sujets. La qualité "agressive" de l'animation sur les thèmes discutés dans les débats a donné confiance aux téléspectateurs. Ce ton a été apprécié, car il reposait sur une profonde connaissance de différents enjeux discutés. (...) On déplore la trop grande période de temps d'antenne accordée aux grands partis politiques, aux dépens des petits partis (...).

(...)

Dans la région de Sept-Îles, les contenus régionaux étaient très minces. Les extraits visuels étaient parfois tellement courts que ça devenait difficile de comprendre pourquoi ils avaient été conservés.

L'uniformité n'était pas au rendez-vous (dans l'est du Québec), ni en qualité, ni en quantité.

(...)

L'ensemble de la portion politique du bulletin régional (dans l'est du Québec) crée de la confusion, une information qui passe du coq à l'âne, morcelée; un contenu décousu et parfois étourdissant. (...) D'une rive à l'autre ou d'une région à l'autre, les segments de nouvelles se sont succédé souvent sans lien ou sans logique.

(...)

Les incursions en région, diffusées à même *Le téléjournal Grand Montréal*, ont permis de comprendre l'importance des questions de laïcité, du droit de vote des néo-Québécois, de la corruption et des redevances minières dans le débat politique à Montréal.

(...)

La personne responsable de l'écoute de cette émission (*Le Téléjournal Grand Montréal*) a apprécié la facture de l'émission et de l'animation, et particulièrement l'humour et la personnalité de l'animateur. Étonnamment, malgré des choix de questions très précises, parfois embarrassantes, mais toujours pertinentes, son approche jeune, enjouée et directe donnait le goût d'écouter plus attentivement les réponses et mettait également en valeur les candidats.

(...)

Cette émission (*Le club des ex*) assure une présence télévisuelle quotidienne à des partis politiques. Les personnes ressources réussissent à vulgariser des concepts politiques ou des idées mais dans un débat parfois trop partisan. (...) Il faudrait un "superman animateur" qui puisse gérer d'une façon plus organisée pour éviter que celui qui parle le plus fort, le plus vite, le "plus mal élevé" prenne toujours le crachoir.

(...)

Des membres du comité se sont demandé pourquoi avoir retenu deux personnes pour animer (le débat des chefs). Était-ce pertinent? Est-ce que ça apportait quelque chose de plus à la compréhension des éléments traités?

(...)

Les médias sociaux sont un moyen de communication démocratique, car ils permettent aux citoyens de participer aux débats et de faire connaître leurs opinions. La pertinence des questions posées sur Facebook par Patrice Roy a été une bonne façon de rester près des citoyens, surtout des plus jeunes qui sont toujours branchés.

(...)

Que des individus échangent des contenus (sur les médias sociaux), c'est tout à fait normal. La Société Radio-Canada n'est cependant pas un individu. Elle a un devoir de réserve, et des responsabilités. Elle n'a pas à se comporter comme un répétiteur de n'importe quoi venant de n'importe qui.

(...)

La Boussole (électorale) a été présentée comme un outil de décision, une manière de se faire une idée, une manière de "sonder" l'opinion. Dans le bulletin de l'Est, on a d'ailleurs présenté des statistiques mentionnant que x pour cent des Nord-Côtiers pensaient que... alors que x pour cent de la Rive-Sud pensaient plutôt que.... Mais où est la rigueur? Ce n'est pas un sondage qu'on nous présente.

(...)

L'épreuve des faits a été une source d'information intéressante et une sorte d'interlude intelligent et reposant entre les débats passionnés, les promesses de toutes sortes, les allusions de corruption et les allégations de fraude.

(...)

Dans le monde de l'analyse politique, la société a besoin de chercheurs et de chercheuses, pour apporter un point de vue global et non uniquement un point de vue partisan. »

Comité Internet

« Les membres du comité saluent la grande qualité de la couverture électorale de Radio-Canada sur son site web. Voici quelques extraits et commentaires des membres du comité : "En faisant une lecture citoyenne du site Internet de Radio-Canada, j'étais mieux informé qu'en lisant les journaux écrits. Une information complète a été livrée."

Une autre ajoute : "Radio-Canada a concentré ses moyens sur les élections et cette abondance a permis la diversité des points de vue. La campagne a été bien couverte, de manière impartiale et équilibrée."

Ajoutons encore quelques jugements globaux de la part d'autres membres du comité. "Dans l'ensemble, Radio-Canada a respecté les grands principes qui sous-tendent l'activité de la Société dans le domaine de l'information, soit l'exactitude, l'intégrité, l'impartialité, l'équilibre et l'équité", écrit un membre. Une autre ajoute que, pour elle, "l'ensemble (de la couverture était) pertinent, équilibré, exact et impartial".

(...)

"Le site est axé sur la réflexion. On mise sur l'analyse plutôt que sur la rapidité", signale un membre du comité.

(...)

On a relevé aussi la qualité des blogueurs du site radio-canadien. Plusieurs hommages ont été rendus aux blogues de Michel Pepin et de Michel C. Auger.

(...)

La chronique du web qui a retenu le plus l'attention et l'admiration des membres du comité est certes la rubrique *L'épreuve des faits*. (...) On peut dire à cet égard : "mission accomplie".

(...)

Le site web est souvent à la remorque des autres plateformes de Radio-Canada, soit la télévision et la radio. Cela fait en sorte que les nouvelles s'y retrouvent souvent en retard. (...) Le site manque parfois de ressort, de dynamisme. "Il n'est pas *hot*", fait remarquer un membre du comité.

(...)

A-t-on négligé de parler de certains candidats "ordinaires" qui auraient pu livrer des messages intéressants ou de faire le point sur certaines régions dites "éloignées"? Un membre du comité a parlé des risques de "montréalisation" de l'information.

(...)

Plusieurs membres du comité ont noté les problèmes que posent les interventions et les commentaires des électeurs dans les espaces qui leur sont ouverts sur le site. Les intervenants doivent s'identifier selon les règles de Radio-Canada. Que penser alors de signatures comme "Douce Magali", "Kaci999999Kaci" ou "PeuPlus55, Jean" que l'on a relevées comme identification des intervenants (...). »

LES PLAINTES RÉVISÉES PAR L'OMBUDSMAN

Dominique Damant

Le club des ex, RDI (conflit étudiant — partialité)

M^{me} Dominique Damant, une auditrice, se plaint que le 2 avril 2012, M. Simon Durivage, animateur de l'émission *Le club des ex*, diffusée au RDI, a qualifié M. Gabriel Nadeau-Dubois, porte-parole de la Coalition large de l'association pour une solidarité syndicale étudiante (CLASSE), de « petit Gabriel ». Elle estimait qu'il s'agissait là d'un manque de respect de la part de l'animateur qui traduisait son parti pris dans le conflit qui opposait alors le gouvernement québécois et le mouvement étudiant sur la question de la hausse des frais de scolarité.

La révision (18 avril 2012)

M. Simon Durivage a reconnu qu'il n'aurait pas dû appeler Gabriel Nadeau-Dubois « le petit Gabriel », que l'expression pouvait « être perçue comme une marque d'irrespect ou de paternalisme ». Et il a dit regretter de l'avoir fait, a assuré qu'il n'avait aucune intention malveillante et a expliqué l'emploi de l'expression par un trou de mémoire qui lui a momentanément fait oublier le nom de famille de M. Nadeau-Dubois.

M^{me} Damant n'a pas cru à ses regrets, ni au trou de mémoire invoqué par M. Durivage. Elle a considéré que et estime que l'emploi des termes « petit Gabriel » était délibéré et malveillant puisqu'à son avis, depuis le début du conflit étudiant, l'animateur s'était montré hostile aux opinions de M. Nadeau-Dubois. Toutefois, la plaignante n'a pas documenté cette affirmation, et l'ombudsman a jugé qu'il n'était pas de sa responsabilité de l'étayer à sa place.

L'écoute des propos de M. Durivage montre à l'évidence qu'il n'avait pas en tête le nom de famille du porte-parole étudiant, les autres participants à la discussion devant même venir à sa rescousse pour lui rappeler le nom de l'association qu'il représentait. Rien dans le ton de l'animateur, ni dans ses propos, ne permettait de conclure à la malveillance de sa part. M. Durivage a par ailleurs admis sa maladresse et s'en est excusé.

Publiée sur <http://www.ombudsman.cbc.radio-canada.ca/fr/revision-des-plaintes/2012/des-propos-paternalistes-mais-aucun-manque-de-respect-le-club-des-ex/>

Plainte non justifiée.

Mohamed Benhaddadi

Le téléjournal 22 heures, Première Chaîne Télévision (attentat terroriste — préjugés)

M. Mohamed Benhaddadi, un auditeur, se plaint de certains propos tenus le 2 avril 2012 par la correspondante à Paris de Radio-Canada, M^{me} Alexandra Szacka, dans la conclusion de son reportage sur la campagne électorale de M^{me} Marine Le Pen, présidente du Front national en France. Faisant référence à un attentat terroriste perpétré à Toulouse quelques jours plus tôt par Mohamed Merah, elle a présenté son auteur comme « un musulman se réclamant d'Al-Qaïda ». Le plaignant souligne que ce crime a été commis par un Français et que le fait de mentionner la religion de son auteur équivaut à en faire porter la responsabilité à tous les musulmans.

La révision (19 avril 2012)

Le reportage de plus de cinq minutes de M^{me} Szacka était un portrait de M^{me} Marine Le Pen et des idées qu'elle défendait dans le cadre de la campagne présidentielle en France. On y expliquait que la candidate faisait « de la lutte contre l'immigration, un des piliers de son programme électoral »; prétendait que la France est victime d'un « tsunami migratoire »; comparait les prières dans la rue à l'occupation allemande de la France durant la Deuxième Guerre mondiale; dénonçait l'omniprésence de l'abattage traditionnel musulman.

Il se dégageait de ce reportage l'idée très nette que les attaques contre l'islam et les musulmans étaient au cœur de la stratégie électorale de M^{me} Le Pen. C'est donc dans ce contexte qu'il fallait apprécier les propos que le plaignant reproche à la journaliste.

C'est dans cette optique que M^{me} Szacka a rappelé que l'attentat de Toulouse par « un musulman se réclamant d'Al-Qaïda » apportait de l'eau au moulin de la candidate Le Pen. Cette mention était nécessaire à la compréhension du sujet traité et ne véhiculait aucun parti pris.

Publiée sur <http://www.ombudsman.cbc.radio-canada.ca/fr/revision-des-plaintes/2012/peut-on-dire-d-un-terroriste-qu-il-est-musulman-tj-22-h/>

Plainte non justifiée.

Dominique Sideleau

RDI en direct, RDI (conflit étudiant — équilibre)

M. Dominique Sideleau, un auditeur, estimait inéquitable que le RDI ait consacré plus de temps, le 25 avril 2012, à des commentaires de M. François Legault, chef de la Coalition avenir Québec, qu'à ceux de M. Amir Khadir, de Québec solidaire, et député du comté de Mercier à l'Assemblée nationale du Québec. Les deux hommes réagissaient, au nom de leur formation politique respective, au refus de la ministre de l'Éducation d'alors,

M^{me} Line Beauchamp, de discuter dorénavant avec la Coalition large de l'Association pour une solidarité syndicale étudiante (CLASSE). M. Sideleau considérait que le RDI, tant dans ses bulletins de nouvelles qu'à l'émission *24 heures en 60 minutes*, aurait dû donner préséance au point de vue de M. Khadir sur celui de M. Legault, puisque celui-ci n'est pas un élu.

La révision (2 mai 2012)

La question qui se pose est donc la suivante : les médias, incluant Radio-Canada, doivent-ils accorder plus d'importance ou faire plus de place dans leurs pages ou sur leurs ondes aux élus qu'à d'autres personnalités publiques? M. Sideleau en était convaincu.

Cette façon de voir serait toutefois en contradiction flagrante avec les principes mêmes qui sont à la base de l'exercice du métier d'informer et de la liberté de presse, et plus particulièrement avec deux des quatre principes et trois des cinq valeurs sur lesquels reposent les *Normes et pratiques journalistiques*¹⁴ (NPJ) de Radio-Canada et qui imposent à la société publique de « refléter la diversité » des expériences et des points de vue des Canadiens; de préserver son indépendance « des lobbies et des pouvoirs politiques et économiques » et de défendre « la liberté d'expression et la liberté de la presse »; de rechercher la vérité « sur toute question d'intérêt public »; de présenter « une diversité d'opinions »; et de ne pas défendre « un point de vue particulier ».

S'ils donnaient systématiquement préséance aux points de vue de certains citoyens, aux élus par exemple, les journalistes de Radio-Canada ne pourraient respecter ces principes et valeurs.

Publiée sur <http://www.ombudsman.cbc.radio-canada.ca/fr/revision-des-plaintes/2012/le-service-de-l-information-doit-il-prioriser-les-propos-des-elus-rdi/>

Plainte non justifiée.

Cory Verbauwheide

RDI économie, RDI (conflit étudiant — exactitude)

M. Cory Verbauwheide, un auditeur, se plaignait d'une entrevue accordée le 30 avril 2012 à l'émission *RDI économie* par le professeur Luc Godbout, chercheur à la Chaire de recherche en fiscalité et en finances publiques de l'Université de Sherbrooke, à propos de la hausse des frais de scolarité au Québec. M. Verbauwheide estime que le point de vue présenté par M. Godbout était partial et qu'on aurait dû lui opposer un point de vue divergent.

¹⁴ <http://www.cbc.radio-canada.ca/fr/rendre-des-comptes-aux-canadiens/lois-et-politiques/programmation/journalistique/>

Comme preuve de la partialité de M. Godbout, le plaignant soutient que le professeur fait partie des « lucides », du nom qu'on désigne les signataires du manifeste intitulé *Pour un Québec lucide*, publié en 2005 par une douzaine de personnalités québécoises de tous horizons. M. Verbauwheide ajoute que les « lucides » sont « idéologiquement pour un plus petit État », et qu'en conséquence Radio-Canada a erré en présentant M. Godbout « comme quelqu'un de neutre ».

La révision (9 mai 2012)

Le plaignant remettait en cause l'impartialité du professeur Godbout, estimant qu'il est identifié au courant des « lucides », ce qui le discréditerait en tant qu'expert « neutre ». Pour contexte, la publication en octobre 2005 du manifeste *Pour un Québec lucide* a appelé en réplique la publication deux semaines plus tard d'un autre manifeste intitulé, celui-là, *Pour un Québec solidaire*. Contrairement à ce que prétendait le plaignant, le professeur Godbout n'est pas un des 12 signataires du manifeste *Pour un Québec lucide*; il s'est engagé dans le débat provoqué par ce manifeste en dirigeant un ouvrage collectif intitulé *Agir maintenant pour le Québec de demain*. Cet ouvrage présente les points de vue des tenants des deux manifestes et tente de dégager des avenues pour l'avenir en matière de gestion des finances publiques. M. Godbout ne s'identifie pas au courant des « lucides » et se dit « pour la prospérité du Québec à travers le développement social ».

L'émission *RDI économie* aurait peut-être pu rappeler l'implication de M. Godbout dans le débat entre « lucides » et « solidaires », mais c'est surtout son expertise qu'il convenait de souligner, ce qui a été fait.

Par ailleurs, plusieurs politologues ou économistes ont eu l'occasion de critiquer sur les ondes du RDI ou sur Radio-Canada.ca le point de vue proposé par M. Godbout et d'y opposer leur propre analyse divergente.

Publiée sur <http://www.ombudsman.cbc.radio-canada.ca/fr/revision-des-plaintes/2012/greve-etudiante-expertise-impartialite-et-opinions-divergentes-rdi/>

Plainte non justifiée.

Mario Couture

L'Information de Radio-Canada et *24 heures en 60 minutes*, Radio-Canada et RDI (conflit étudiant — équilibre)

M. Mario Couture, un auditeur, soutenait que Radio-Canada, en général, et l'émission du RDI, *24 heures en 60 minutes* en particulier, ont accordé trop d'importance et de place sur leurs ondes à la crise étudiante au Québec, et que cela contribue à l'attiser. Il estime également que l'animatrice de l'émission *24 heures en 60 minutes*, M^{me} Anne-Marie Dussault, était complètement vendue à la cause des étudiants.

La révision (15 mai 2012)

Si Radio-Canada choisissait sciemment d'ignorer ou de banaliser un conflit de l'ampleur de celui qui a secoué le Québec pendant plusieurs mois, de ne pas rendre compte des manifestations qui se répétaient depuis des semaines à Montréal et ailleurs, d'éviter de parler des assemblées étudiantes, des fermetures d'institutions, des injonctions, des demandes et des prises de position des étudiants, ou si elle décidait de ne pas faire entendre leurs porte-parole, elle faillirait à sa mission « d'informer et de révéler ».

Par ailleurs, le principe d'indépendance des NPJ de Radio-Canada empêche les journalistes et les émissions d'information de Radio-Canada de défendre quelque point de vue que ce soit, celui des élus comme celui des contestataires étudiants. En bref, le service de l'Information de Radio-Canada ne doit être l'instrument de personne et doit pouvoir exercer librement ses choix éditoriaux. C'est un service public d'information, pas un outil de propagande.

M. Couture estime que le service de l'Information a pris fait et cause pour les étudiants. Et il en veut pour preuve non seulement le fait que les porte-parole étudiants étaient souvent invités à l'émission du RDI *24 heures en 60 minutes*, mais aussi que l'animatrice, M^{me} Anne-Marie Dussault, lorsqu'elle interviewait des gens qui présentaient des points de vue différents des leurs, comme la ministre de l'Éducation d'alors, Line Beauchamp, ou des spécialistes policiers, leur posait des questions qu'il a qualifiées de hargneuses et d'embarrassantes.

Cette remarque illustre bien la mauvaise compréhension d'une partie du public à l'égard du travail des journalistes en général et des intervieweurs en particulier, car c'est justement leur rôle d'argumenter avec leurs invités, de leur poser des questions difficiles, ou de leur opposer objections et arguments qui leur permettront de préciser leur pensée et de donner des réponses qui éclairent vraiment. Une question difficile, insistante, une relance, une discussion vive, un ton ferme ne sont pas les manifestations d'un manque de respect ni d'un parti pris. Ce sont des procédés rhétoriques dont disposent les intervieweurs pour exercer correctement leur travail. Ils leur permettent aussi de contribuer à l'équilibre des points de vue, l'intervieweur se faisant le porteur, pour les besoins de l'argumentation, des points de vue qui divergent de ceux de ses interlocuteurs. En information, les intervieweurs sont tout sauf des potiches et des faire-valoir. D'ailleurs, les élus et les porte-parole qui se présentent devant eux connaissent très bien ces règles du jeu et les acceptent.

Par ailleurs, même si on peut comprendre que les points de vue de ceux qui s'opposaient au mouvement de contestation étudiant étaient difficiles à obtenir, tout simplement parce que ceux-ci ne sont pas regroupés en associations et n'ont pas de porte-parole, il est un fait que, comme plusieurs auditeurs s'en sont plaints, on ne les a pas suffisamment entendus. Un effort particulier aurait dû être fait pour leur donner la parole.

Plainte non justifiée.

Rosaire Couture

24 heures en 60 minutes, RDI (conflit étudiant – impartialité)

M. Rosaire Couture, un auditeur, se plaignait d'une entrevue de M^{me} Anne-Marie Dussault avec M. Daniel Zizian, président-directeur général de la CREPUQ. Cette entrevue s'est déroulée lors de l'émission *24 heures en 60 minutes* du 14 mars 2012. Le plaignant reprochait à la journaliste d'avoir été trop agressive avec son invité, et il affirmait que cette agressivité était motivée par des considérations partisans, M. Couture estimant que l'intervieweuse est « séparatiste » et nettement du côté des étudiants dans le conflit qui les opposait au gouvernement du Québec.

La révision (30 mai 2012)

Durant la crise sociale qui a secoué le Québec au printemps 2012, le Bureau de l'ombudsman a reçu un nombre considérable de plaintes de la part des auditeurs de Radio-Canada. Nombre d'entre elles portaient sur des entrevues réalisées par M^{me} Anne-Marie Dussault, animatrice de l'émission d'actualités du RDI, *24 heures en 60 minutes*. Certains lui reprochaient son agressivité envers les porte-parole étudiants ou les représentants du gouvernement, d'autres sa complaisance envers eux. Bref, on retrouvait dans ces plaintes tout et son contraire.

La lecture de ces plaintes permettait de constater que la plupart des plaignants analysent le travail des journalistes, des intervieweurs en particulier, à travers le filtre de leurs propres points de vue sur le conflit. Autre constat : plusieurs auditeurs comprennent mal le rôle des journalistes. Dans sa plainte, M. Couture reprochait à M^{me} Dussault d'avoir été agressive avec son invité, voire « hystérique », de l'avoir contredit, d'avoir défendu des positions contraires aux siennes.

En fait, les questions posées par M^{me} Dussault reprenaient essentiellement les arguments mis de l'avant par les organismes et les individus qui soutiennent que les universités sont mal gérées, qu'elles paient trop cher leurs dirigeants, qu'elles gaspillent de l'argent dans des projets douteux. M. Couture y voit la preuve que M^{me} Dussault est « séparatiste », j'y vois la preuve qu'elle joue parfaitement son rôle d'intervieweuse en opposant aux commentaires de son invité les points de vue divergents véhiculés sur les sujets abordés dans l'entrevue.

Les journalistes ne font pas les relations publiques des personnes qu'ils interrogent, ils cherchent à obtenir d'eux les réponses aux questions que les gens se posent.

L'entrevue a été réalisée dans les règles de l'art, dans le respect de l'invité.

Publiée sur <http://www.ombudsman.cbc.radio-canada.ca/fr/revision-des-plaintes/2012/agressivite-partisanerie-complaisance-le-dur-metier-d-intervieweur-24-heures-en-60-minutes/>

Plainte non justifiée.

Denis Paulin

RDI en direct, RDI (conflit étudiant – impartialité)

Le plaignant, M. Denis Paulin, estime que M. Pierre Duchesne, correspondant parlementaire à l'Assemblée nationale du Québec, a livré des opinions personnelles sur les ondes du RDI, le 26 avril 2012, dans une analyse du conflit qui oppose le gouvernement du Québec aux associations étudiantes.

L'échange avec l'animatrice Julie Drolet, qui a duré cinq minutes, portait sur les derniers développements de la crise. Le gouvernement refusait de reprendre les négociations avec les porte-parole étudiants, tandis que le ministre de la Sécurité publique, M. Robert Dutil, accusait le représentant de la CLASSE, M. Gabriel Nadeau-Dubois, de prôner la violence.

M. Paulin ne précise pas lesquels des propos de M. Duchesne constituent à son avis des opinions personnelles, mais il estime que le journaliste a montré un parti pris pour les positions des étudiants.

La révision (31 mai 2012)

Les journalistes de Radio-Canada ne jouent pas tous le même rôle. Certains sont reporters, et rapportent les événements lorsqu'ils se produisent, en direct ou dans des reportages montés. D'autres, en raison de leur expertise particulière (en politique, en affaires judiciaires ou municipales, en enquête, en économie, en culture ou en science, par exemple), peuvent aussi être appelés à commenter et à analyser les événements.

L'échange qui faisait l'objet de la plainte, entre l'animatrice du RDI, Julie Drolet, et M. Pierre Duchesne, visait clairement à analyser le contexte du jeu politique entre le gouvernement et les associations étudiantes à un moment où les négociations étaient rompues et alors que des attaques personnelles étaient lancées contre un des porte-parole étudiants.

L'animatrice et l'analyste ont rappelé les derniers développements du conflit et tenté d'en comprendre la signification. Pourquoi les négociations sont-elles rompues? Pourquoi s'en prend-on personnellement à un des porte-parole étudiants? Pourquoi le gouvernement maintient-il la ligne dure? Quel intérêt pourrait-il avoir à le faire? Comment comprendre la position de l'opposition parlementaire?

Dans toutes les réponses qu'il tentait d'apporter à ces questions, le journaliste Pierre Duchesne se fondait sur son expertise et son expérience de correspondant parlementaire. Et que lui permettaient cette expertise et cette expérience? De mettre en parallèle des événements et des faits pour expliquer comment s'exerçait le rapport de force entre les protagonistes, pour décortiquer les stratégies des uns et des autres, en évaluer les risques et rappeler quels résultats ont donné des stratégies semblables utilisées par le passé, etc.

L'écoute attentive de l'entrevue permet de conclure que M. Duchesne n'a pas offert au public « une opinion fondée sur sa perception personnelle », comme le soutient le plaignant. Il a plutôt livré « les perspectives, les faits et les analyses » dont le public avait besoin pour comprendre les enjeux de chacun dans le conflit.

Publiée sur <http://www.ombudsman.cbc.radio-canada.ca/fr/revision-des-plaintes/2012/l-analyse-politique-n-est-pas-un-tissu-d-opinions-personnelles-rdi/>

Plainte non justifiée.

David Ouellette, directeur associé, Affaires publiques (Québec), Centre consultatif des relations juives et israéliennes

Radiojournal, Première Chaîne Radio (conflit israélo-palestinien – exactitude)

M. David Ouellette, du Centre consultatif des relations juives et israéliennes, se plaignait de l'introduction à un reportage sur la *Nakba* au radiojournal de 8 heures du 15 mai 2012. Il reprochait à ce texte d'établir un lien de cause à effet entre l'exode des Palestiniens et la création de l'État d'Israël ce qui est, à son avis, une erreur factuelle.

M. Ouellette en avait essentiellement contre l'affirmation voulant que « l'exil de centaines de milliers de Palestiniens » ait été « provoqué par la création de l'État hébreu ». Il rappelle que « l'exode des Arabes palestiniens a commencé dans la foulée de la guerre civile déclenchée par ces derniers le 30 novembre 1947, soit au lendemain de l'adoption par l'ONU du plan de partage de la Palestine mandataire britannique en deux États, l'un juif, l'autre arabe ».

La révision (5 juin 2012)

Étant donné le contexte historique qui a mené à la création de l'État d'Israël, dire que « l'exil de centaines de milliers de Palestiniens (a été) provoqué par (sa) création », comme le faisait le texte d'introduction dont se plaignait M. Ouellette, apparaît, au mieux, comme un raccourci sans nuance et une imprécision, au pire comme l'endossement d'un point de vue particulier sur l'exil des Palestiniens. Et ce, pour deux raisons :

La première, c'est qu'au moins la moitié des Palestiniens arabes ont fui avant la création d'Israël. La deuxième, c'est que, selon le point de vue où on se place, l'exil des

Palestiniens arabes qui ont fui après la création d'Israël, en mai 1948, peut avoir été « provoqué » par plusieurs facteurs différents : la guerre déclenchée contre le nouvel État par ses cinq voisins arabes; le refus des pays arabes de reconnaître ce nouvel État; le rejet par les nations arabes du plan de partage de l'ONU de 1947 et la guerre civile qui l'a suivi. Et on peut aussi, bien sûr, prétendre qu'il a été provoqué par la création d'Israël et que les Israéliens l'ont planifié.

Lorsqu'on aborde des sujets liés au conflit israélo-palestinien, on doit accorder une attention particulière au choix des mots. Ce conflit suscite énormément d'émotion. Il est aussi d'une grande complexité, et s'appuie sur des références historiques qui s'étendent sur près d'un siècle et qui elles-mêmes font l'objet d'interprétations diverses de chaque côté de l'opinion.

Les journalistes qui traitent du conflit israélo-palestinien, en particulier ceux qui ne le font qu'à l'occasion, devraient consulter les outils de référence dont ils disposent avant de publier leur texte ou leur reportage.

Publiée sur <http://www.ombudsman.cbc.radio-canada.ca/fr/revision-des-plaintes/2012/nakba-attention-au-choix-des-mots-radiojournal/>

Plainte justifiée.

Philippe Abergel

Maisonneuve en direct, Première Chaîne Radio (propos choquants – équité)

M. Philippe Abergel, un auditeur, se plaignait de propos que l'animateur Pierre Maisonneuve a tenus le 30 avril 2012 pendant son émission, *Maisonneuve en direct*, sur les ondes de la Première Chaîne Radio. M. Maisonneuve venait de terminer une entrevue à propos de l'achat, par la Banque Nationale du Canada, d'un grand nombre de terres agricoles dans la région du Saguenay–Lac-Saint-Jean au Québec. M. Maisonneuve a conclu son entrevue par ce commentaire : « Mais pour l'instant vous avez pas vu de petits Chinois qui débarquent chez vous là (...)? »

M. Abergel estime que ces propos sont « choquants, insultants et disgracieux ». Il soutient que l'animateur a terminé son entrevue en se demandant à haute voix si la banque avait vendu les terres aux « petits Chinois ».

La révision (6 juin 2012)

Pour contexte, Pierre Maisonneuve interrogeait le journaliste du Saguenay Jean-Pierre Girard sur l'achat par la Banque Nationale du Canada, à des fins d'investissement, de 3 000 acres de terres agricoles au Lac-Saint-Jean. L'opération avait soulevé un tollé dans le milieu agricole. On s'inquiétait surtout de la spéculation qui

risquait d'entraîner le prix des terres à la hausse et de la vente éventuelle de celles-ci à des investisseurs étrangers.

Lorsque Pierre Maisonneuve demande à son interlocuteur à la fin de l'entrevue si on a vu des « petits Chinois » débarquer, il fait écho à un fait notoire, soit que des investisseurs chinois ont acheté beaucoup de terres agricoles au cours des dernières années, notamment en Montérégie.

Quand on écoute l'entrevue, il est clair que la question de Pierre Maisonneuve et la réponse de Jean-Pierre Girard étaient empreintes d'humour. Le plaignant a plutôt perçu la référence aux « petits Chinois » comme une manifestation d'intolérance.

Pour les Québécois d'un certain âge, soit ceux qui ont fréquenté l'école primaire catholique au Québec avant les années 60, les termes « petits Chinois » ont une résonance particulière. À cette époque, des missionnaires religieux de l'œuvre de la Sainte-Enfance, qui s'étaient donné comme mission de convertir et d'éduquer dans la foi chrétienne les enfants de Chine, parcouraient régulièrement les écoles du Québec pour se financer. En exhibant les cartes où s'affichaient les photos et les noms des enfants qu'on venait de leur vendre, les élèves parlaient familièrement des « petits Chinois » qu'ils avaient achetés.

Cette opération missionnaire a marqué l'imaginaire des Québécois catholiques de plus de 55 ans. La Chine étant devenue la puissance commerciale que l'on sait, c'est avec beaucoup d'ironie que les gens de cette génération évoquent aujourd'hui ces « petits Chinois » d'antan qui viennent maintenant, à leur tour, les « acheter ».

On peut très bien comprendre ce que les propos de l'animateur peuvent avoir de choquant pour quelqu'un qui ne connaît pas la référence aux « petits Chinois ». Même s'il n'y a pas eu faute de l'animateur Pierre Maisonneuve, il est utile de rappeler la prudence qui s'impose lorsqu'on choisit d'utiliser des stéréotypes pour désigner des individus ou un groupe d'individus.

Publiée sur <http://www.ombudsman.cbc.radio-canada.ca/fr/revision-des-plaintes/2012/petits-chinois-une-reference-a-manier-avec-prudence-maisonneuve-en-direct/>

Plainte non justifiée.

Aleksandar Rachkov et Radostina Stanisheva

Enquête, Première Chaîne Télévision (usines à diplômés — exactitude, équité, équilibre)

Les plaignants, M. Aleksandar Rachkov et M^{me} Radostina Stanisheva, estiment que le reportage intitulé « Diplômes à vendre », diffusé le 1^{er} mars 2012 à l'émission *Enquête*

sur les ondes de la Télévision de Radio-Canada, manque d'objectivité, de rigueur et de neutralité lorsqu'il aborde spécifiquement le Management Institute of Canada (MIC).

Le reportage faisait entre autres état des activités du MIC, une entreprise enregistrée, non reconnue comme université au Québec par le ministère de l'Éducation, mais qui offre des cours universitaires en ligne. Le MIC n'a pas le droit non plus de décerner de diplômes universitaires, mais il le fait faire par une institution avec laquelle il est associé, la Delta International University (DIU), basée en Louisiane et reconnue par cet État américain.

Les plaignants ont soutenu que le reportage était ambigu sur les activités du MIC, qu'il présentait, faussement à leur avis, comme une école non reconnue. Ils reprochaient aussi à l'équipe de l'émission *Enquête* d'avoir utilisé inutilement une caméra cachée dans les locaux du MIC et d'avoir diffusé les propos d'un enquêteur britannique qui a affirmé que la plupart des institutions internationales avec lesquelles le MIC est associé sont illégales et non reconnues.

La révision (13 juin 2012)

Le reportage de l'émission *Enquête* abordait trois éléments différents : la contrefaçon de diplômes; la délivrance de diplômes factices par de fausses universités; et, enfin, les universités non reconnues, dont les diplômes ne le sont pas non plus. Le reportage distinguait clairement ces trois éléments et rangeait le MIC dans la catégorie des universités non reconnues.

Après vérification par l'ombudsman des prétentions des plaignants, il est apparu évident que le MIC délivrait illégalement des diplômes sur le territoire québécois; qu'il se qualifiait tout aussi illégalement d'université; que bon nombre des institutions étrangères avec lesquelles il était affilié n'étaient pas reconnues et fonctionnaient dans l'illégalité; et qu'au vu de ces activités illégales l'équipe de l'émission *Enquête* disposait « d'une information crédible indiquant la probabilité d'une activité illégale ou antisociale ou d'un abus de confiance », conditions requises par les NPJ de Radio-Canada pour justifier l'utilisation d'une caméra cachée.

Publiée sur <http://www.ombudsman.cbc.radio-canada.ca/fr/revision-des-plaintes/2012/diplomes-a-vendre-un-reportage-sans-faille-enquete/>

Plainte non justifiée.

Sophie Vaillancourt

Dimanche magazine, Première Chaîne Radio (conflit étudiant – exactitude)

La plaignante, M^{me} Sophie Vaillancourt, estimait que le journaliste Michel Labrecque n'aurait pas dû inclure certains propos du premier ministre Jean Charest dans son

reportage, diffusé lors de l'édition du 29 avril 2012 de l'émission *Dimanche magazine* à la Première Chaîne Radio.

Ce reportage passait en revue les événements de la dernière semaine dans le conflit entre plusieurs associations étudiantes et le gouvernement du Québec à propos de la hausse annoncée des frais de scolarité. Pour mémoire, il s'agissait d'une semaine charnière dans le conflit, puisqu'on avait assisté à des négociations entre les parties, puis à l'échec de celles-ci.

Plus précisément, M^{me} Vaillancourt considérait que le journaliste avait manqué d'éthique professionnelle en incluant dans son reportage les propos de M. Charest.

La révision (29 juin 2012)

La plaignante soutenait que la citation du premier ministre était « mensongère » et dénaturait les faits. Peut-être, ou peut-être que non. Ce n'était pas au journaliste d'en juger. Pas plus que des autres affirmations contenues dans son reportage, que ce soit celles de la ministre de l'Éducation d'alors, M^{me} Line Beauchamp, des étudiants qui s'y exprimaient ou des porte-parole des associations étudiantes, comme M^{me} Martine Desjardins. Le rôle du reporter est de rapporter les événements tels qu'ils se produisent, dans ce cas-ci de rappeler les événements et les déclarations des parties, chacun faisant valoir sa vision des faits et ses arguments.

Les journalistes ne peuvent pas s'interdire de citer les propos des acteurs d'un conflit sous prétexte que ceux-ci interprètent les faits à leur façon. S'ils le faisaient, ils ne citeraient jamais personne.

Publiée sur <http://www.ombudsman.cbc.radio-canada.ca/fr/revision-des-plaintes/2012/greve-etudiante-ne-tirez-pas-sur-le-messager-dimanche-magazine/>

Plainte non justifiée.

Geneviève Allaire-Duquette

Le téléjournal Midi, RDI (conflit étudiant – impartialité)

M^{me} Geneviève Allaire-Duquette considérait que *Le téléjournal Midi* avait manqué « d'objectivité et d'impartialité », le 22 mai 2012, en choisissant les images de manifestations qui illustraient l'entrevue réalisée par l'animateur, M. Philippe Schnobb, avec la porte-parole de Québec solidaire, M^{me} Françoise David.

L'entrevue portait essentiellement sur la prise de position de Québec solidaire à l'égard de la désobéissance civile. M^{me} David expliquait que son parti n'encourageait pas la désobéissance civile pacifique, mais ne la condamnait pas non plus. L'échange entre M. Schnobb et M^{me} David a duré cinq minutes. Pour illustrer l'entrevue, on a montré à différents moments des images de manifestations et d'actions policières parfois

musclées. M^{me} Allaire-Duquette estimait que les images choisies n'avaient rien à voir avec les propos de M^{me} David qui parlait plutôt de désobéissance civile non violente.

La révision (29 juin 2012)

La question était donc de savoir si les images utilisées avaient illustré correctement les propos de M^{me} David, ou si elles les avaient, au contraire, déformés pour favoriser un autre point de vue que le sien.

Un examen attentif des images utilisées permet d'affirmer qu'on ne voit aucune violence de la part de manifestants ni aucun d'entre eux commettre un acte illégal. En fait, la seule violence que ces images illustraient était celle des policiers qu'on voit procéder à des arrestations, de façon « musclée » à deux occasions. Les images choisies et diffusées au cours de l'entrevue n'étaient donc pas en porte-à-faux avec les propos de M^{me} David.

Publiée sur <http://www.ombudsman.cbc.radio-canada.ca/fr/revision-des-plaintes/2012/greve-etudiante-choisir-les-bonnes-images-telejournal-midi/>

Plainte non justifiée.

Karl Blackburn, directeur général, Parti libéral du Québec

Service de l'Information et Pierre Duchesne (couverture politique — conflit d'intérêts et impartialité)

M. Karl Blackburn, directeur général du Parti libéral du Québec, soutenait que l'ex-journaliste et analyste politique de Radio-Canada, M. Pierre Duchesne, avait exercé ses fonctions alors qu'il discutait avec le Parti québécois dans le but de se porter candidat pour ce parti lors d'éventuelles élections générales au Québec. M. Blackburn considérait qu'il se plaçait ainsi en situation de conflit d'intérêts grave.

Pour mémoire, rappelons que M. Duchesne était depuis 2005 correspondant parlementaire à l'Assemblée nationale pour le service de l'Information de Radio-Canada. Depuis quelques années, il y agissait plus spécifiquement comme analyste politique.

M. Duchesne a quitté son emploi à Radio-Canada le 15 juin 2012, affirmant alors vouloir se consacrer à l'enseignement et à l'écriture. Il disait aussi n'entretenir aucun « scénario de politique active ».

Le 30 juin, le journaliste du quotidien *La Presse*, M. Denis Lessard, écrivait que M. Duchesne se porterait candidat pour le Parti québécois dans le comté de Borduas. Il ajoutait qu'une source, qu'il n'identifiait pas, lui avait confié que le Parti québécois réservait, dès le mois de mars 2012, le comté de Borduas « à un candidat vedette de Radio-Canada ».

Le 3 juillet, le journaliste de La Presse Canadienne, M. Martin Ouellet, écrivait qu'une source sûre au sein du Parti québécois lui avait affirmé « que des discussions avaient été entamées avec M. Duchesne en début d'année ».

Le 5 juillet, la chef du Parti québécois, M^{me} Pauline Marois, annonçait officiellement que M. Duchesne serait effectivement candidat pour son parti dans la circonscription de Borduas. Elle soutenait toutefois que les discussions avec sa nouvelle recrue n'avaient commencé qu'après son départ de Radio-Canada.

Le lendemain, 6 juillet, M. Duchesne confirmait à son tour en point de presse qu'il faisait le saut en politique pour le Parti québécois. Et il affirmait lui aussi n'avoir eu aucune discussion sur son entrée en politique avec le Parti québécois avant sa démission comme journaliste de Radio-Canada.

S'appuyant sur les articles de MM. Lessard et Ouellet, M. Karl Blackburn portait plainte auprès de l'ombudsman de Radio-Canada estimant que M. Duchesne avait exercé un temps ses fonctions d'analyste politique tout en sachant qu'il se porterait candidat pour le Parti québécois. Qualifiant d'« extrêmement troublante » cette situation, il considérait qu'elle soulevait des doutes sur l'éthique et l'impartialité de M. Duchesne.

La révision (23 juillet 2012)

Seuls les journalistes Denis Lessard et Martin Ouellet connaissent les sources qu'ils ont citées et qui affirmaient que M. Duchesne était bien en discussion avec le Parti québécois alors qu'il était encore journaliste à Radio-Canada.

M. Duchesne et M^{me} Marois ont tous les deux nié les affirmations de ces sources. Les nombreuses vérifications effectuées par l'ombudsman ne lui ont pas permis d'apporter d'autres éléments à l'appui des accusations du plaignant.

Sur la foi de ces seuls éléments, il était impossible de conclure que le journaliste Pierre Duchesne s'était placé en situation de conflit d'intérêts alors qu'il travaillait encore pour Radio-Canada.

Par ailleurs, plusieurs auditeurs ont vu dans l'entrée de Pierre Duchesne en politique la preuve de la partialité qu'ils croyaient ou disaient avoir constatée dans son travail, ou même dont ils s'étaient déjà plaints. Mais on ne peut juger ses reportages partiels *a posteriori* du simple fait qu'il éprouvait sans doute de la sympathie pour le Parti québécois au moment où il les a faits.

Rien ne permettait de conclure que M. Pierre Duchesne s'était placé en situation de conflit d'intérêts lorsqu'il travaillait encore pour Radio-Canada, ni qu'il a autrement enfreint ses NPJ.

Publiée sur <http://www.ombudsman.cbc.radio-canada.ca/fr/revision-des-plaintes/2012/affaire-duchesne-pas-de-preuve-de-conflit-d-interets-service-de-l-information/>

Plainte non justifiée.

Michel Lebel

Le téléjournal Grand Montréal, Première Chaîne Télévision (commission Charbonneau – impartialité)

La plainte de M. Michel Lebel portait sur une analyse du témoignage de M. Jacques Duchesneau devant la commission Charbonneau. Cette analyse a été diffusée le 20 juin 2012 au *Téléjournal Grand Montréal*. M. Patrice Roy, animateur de l'émission, interviewait alors M^{me} Isabelle Richer, journaliste de Radio-Canada spécialisée en affaires judiciaires, et M^{me} Kathleen Lévesque, journaliste au quotidien *Le Devoir*. Le plaignant estimait que cette analyse témoignait d'un parti pris en faveur de M. Duchesneau.

La révision (2 août 2012)

Le plaignant n'a pas apporté d'éléments précis à l'appui de sa plainte, demeurant au niveau de l'impression. Le problème, c'est que « l'impression » des auditeurs varie selon leurs propres points de vue et opinions sur la question abordée, leurs sentiments personnels à l'endroit de la personne interviewée ou de l'intervieweur, leur morale, leurs valeurs particulières, etc.

Le rôle de l'ombudsman est de vérifier si les journalistes visés par des plaintes ont agi conformément aux NPJ de Radio-Canada, ou s'ils les ont enfreintes. Rien dans l'analyse dont se plaint M. Lebel n'enfreignait les NPJ.

Publiée sur <http://www.ombudsman.cbc.radio-canada.ca/fr/revision-des-plaintes/2012/temoignage-de-jacques-duchesneau-une-analyse-impressionniste-tj-grand-montreal/>

Plainte non justifiée.

Plaignants multiples

Service de l'Information (campagne électorale québécoise – débat des chefs)

Cette révision a pris la forme d'une longue mise au point de l'ombudsman après que celui-ci eut reçu des centaines de plaintes contre le fait que le consortium des télédiffuseurs, mis sur pied dans le cadre de la campagne électorale québécoise d'août

2012 pour organiser le débat des chefs, ait décidé de ne pas inviter le chef du parti Option nationale, M. Jean-Martin Aussant, à participer au dit débat.

Rappelons que Radio-Canada faisait partie de ce consortium avec les autres télédiffuseurs, et qu'elle n'était donc pas seule à décider du choix des participants au débat.

La mise au point (3 août 2012)

L'ombudsman a choisi de faire une mise au point plutôt qu'une révision proprement dite, car ses prédécesseurs, depuis 20 ans, tout comme les tribunaux et d'autres organismes de surveillance de la presse ont toujours invariablement statué que le débat des chefs était d'abord et avant tout une émission de télévision dont il revenait aux télédiffuseurs eux-mêmes de déterminer le contenu en vertu de la liberté de la presse.

La question de la présence de tiers partis au débat des chefs, que ce soit au niveau fédéral ou au Québec, se pose à chaque élection. Mais rien dans les NPJ de Radio-Canada n'oblige le diffuseur à inviter tel ou tel politicien à un débat. Un débat n'est pas du temps d'antenne gratuit, mais bel et bien une émission d'information.

Aucune loi n'oblige non plus les diffuseurs, Radio-Canada ou les autres, à inclure quelque parti que ce soit dans les débats qu'ils organisent. La dernière révision rendue à ce sujet par un ombudsman a été celle de M^{me} Julie-Miville-Dechéne dans le cadre de l'élection québécoise du 8 décembre 2008. Voici ce qu'elle écrivait à ce propos :

« En 1995, le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) a cessé d'exiger que tous les partis soient invités dans les "débat" électoraux (avis public 1995-44). À la suite d'une contestation juridique, un tribunal a conclu que les débats ne constituaient pas du temps d'antenne de nature politique partisane. À l'époque, le CRTC incitait les diffuseurs à prendre des mesures raisonnables pour faire en sorte que leurs auditoires soient informés des questions principales et de la fonction de chaque candidat et parti inscrits à cet égard, généralement par l'entremise de leurs émissions d'affaires publiques. Dans cette cause, c'est le principe de la liberté de presse, donc la liberté éditoriale du diffuseur, qui a prévalu ».

Un autre ombudsman, M. Renaud Gilbert, allait dans le même sens dans la révision qu'il faisait d'une plainte portant sur le débat des chefs tenu dans le cadre de la campagne électorale québécoise de mars 2007 :

« La *Loi sur la radiodiffusion* ne crée pas d'obligation pour un diffuseur d'organiser en période de campagne électorale un débat entre chefs des différents partis reconnus. De plus, si ce diffuseur organise un débat, cette loi ne crée pas non plus l'obligation d'inviter le chef de chaque parti reconnu.

(...)

Il fut un temps où la réglementation du CRTC obligeait un diffuseur à "présenter tous les partis ou les candidats rivaux" dans un débat. À la suite d'une contestation légale, la Cour a statué que les débats ne sont pas un temps d'antenne de nature politique partisane. En conséquence, le CRTC (avis public 1995-44) a laissé tomber cette obligation. Il faut comprendre que la liberté de presse, et donc la liberté du diffuseur, a prévalu. »

Ces arguments, M. Renaud Gilbert et son collègue ombudsman des Services anglais de CBC/Radio-Canada, M. Vince Carlin, avaient déjà eu l'occasion de les faire valoir dans une révision précédente. Cette fois, elle concernait le débat des chefs tenu à l'occasion des élections fédérales du 23 janvier 2006.

Cette révision se penchait aussi sur la question à la lumière des NPJ de Radio-Canada, en particulier en regard des valeurs d'équité et d'équilibre qui y sont définies. Voici ce que les deux ombudsmans écrivaient à ce sujet :

« Dans la mesure où différents partis ne sont pas représentés dans les débats des chefs, CBC/Radio-Canada doit veiller à compenser dans le reste de sa couverture de la campagne électorale, en soupesant le poids relatif des opinions, leur importance réelle et leur signification éventuelle. C'est à ce prix qu'une couverture sera équitable. Il importe donc de regarder la situation dans un contexte plus large (...) »

Cette conclusion n'est pas originale : tous les ombudsmans qui se sont penchés sur la question en sont venus à la même.

L'article 423 de la *Loi électorale du Québec* était invoqué par plusieurs des auditeurs qui se plaignaient de l'absence de M. Jean-Martin Aussant du débat organisé dans le cadre de l'élection québécoise de l'été 2012.

Un retour sur l'élection québécoise du 12 septembre 1994 nous éclaire sur l'interprétation à donner à cet article.

Cette année-là, l'ombudsman de l'époque, M. Mario Cardinal, abordait spécifiquement l'article 423 de la *Loi électorale du Québec* invoqué par le plaignant à qui il répondait. Voici ce que M. Cardinal écrivait :

« Le chef de l'Action démocratique du Québec, pour un, a voulu voir dans cette émission (le débat des chefs) une période d'information soumise aux dispositions de la Loi électorale. À la manière des périodes gratuites où la structure et le contenu de l'émission sont aménagés par les organisateurs des différents partis, sans intervention du diffuseur autre que celle d'identifier, précisément, ces périodes comme des capsules publicitaires. (...) M. Dumont a demandé une injonction en Cour supérieure; elle lui a été refusée. Il a voulu en appeler; la Cour d'appel, dans un jugement du juge Jean-Louis Beaudoin rendu le 24 août, a refusé de lui en donner la permission.

Pourquoi? Le débat, a dit le juge Beaudoin, est une émission d'affaires publiques où les diffuseurs sont libres d'inviter qui ils veulent. »

L'article 423 de la *Loi électorale du Québec* ne s'applique donc pas aux débats des chefs, ni à tout autre contenu journalistique ou d'information.

Publiée sur <http://www.ombudsman.cbc.radio-canada.ca/fr/revision-des-plaintes/2012/debat-des-chefs-les-diffuseurs-libres-de-choisir/>

Plaintes non justifiées.

André Hamel

Le téléjournal de 22 heures, Première Chaîne Télévision (conflit étudiant – exactitude)

M. André Hamel se plaignait du reportage de la journaliste Josée Thibeault sur le Forum mondial de la langue française, diffusé au *Téléjournal* de 22 heures à la Télévision de Radio-Canada, le 2 juillet 2012. M. Hamel reprochait à M^{me} Thibeault d'avoir sciemment minimisé un incident survenu lors du discours livré par le premier ministre du Canada, M. Stephen Harper, alors qu'un individu l'a interrompu en criant des slogans.

Pour mémoire, je rappelle que l'individu en question s'était levé pendant le discours et avait lancé un slogan hostile au premier ministre du Québec Jean Charest.

M. Hamel indiquait que, dans la version du reportage diffusé à 18 heures, on entendait clairement des membres de l'auditoire applaudir le perturbateur alors qu'on le voit en train d'être expulsé. Par contre, se plaignait-il, cette séquence avait disparu de la version de 22 heures du reportage. Il ajoute que la journaliste avait indiqué que devant cette perturbation « tout le monde a fait comme si de rien n'était ».

La révision (3 août 2012)

Le 2 juillet 2012, la journaliste parlementaire Josée Thibeault était affectée à la couverture du Forum mondial de la langue française qui se déroulait à Québec.

Le Forum mondial sur la langue française a donné lieu à plusieurs reportages de M^{me} Thibeault, le 2 juillet : en direct sur le RDI et à 18 heures, sous forme montée à 22 heures. Dans les premiers, il fut beaucoup question de l'interruption du discours de M. Harper par un manifestant expulsé; en fin de soirée cet élément a été seulement évoqué pour faire plus de place au contenu de l'événement.

En vertu du principe d'indépendance des NPJ de Radio-Canada, qui garantit la liberté de la presse, la journaliste était tout à fait libre de choisir comment elle rendrait compte du contenu et du déroulement de l'événement. Elle n'a fait qu'exercer son jugement et sa liberté éditoriale.

Publiée sur <http://www.ombudsman.cbc.radio-canada.ca/fr/revision-des-plaintes/2012/manifestant-expulse-choix-editorial-ou-manipulation-tj-22-h/>

Plainte non justifiée.

Jean-Claude Bélanger

Le téléjournal RDI, RDI (conflit étudiant – impartialité)

Le plaignant, M. Jean-Claude Bélanger, reprochait à l'animatrice du *Téléjournal RDI* d'avoir eu, dans l'édition du 19 juin 2012 de l'émission, un commentaire « ironique et mesquin » en concluant un reportage en direct de la journaliste Alexandra Duval à propos d'une manifestation d'étudiants qui se déroulait dans les rues de Québec.

M. Bélanger dit avoir entendu M^{me} Asselin « émettre un commentaire sur le fait que les policiers de Montréal étaient plus tolérants que ceux de Québec ». Il y voyait l'expression d'une opinion personnelle émise sur le ton du sarcasme.

La révision (9 août 2012)

Pour bien comprendre le contexte, rappelons que le 19 juin 2012, le conseil municipal de Québec débattait d'un projet de règlement, soumis par le parti du maire Régis Labeaume, visant à encadrer les manifestations sur le territoire de la ville.

Quelques dizaines de citoyens, qui s'y opposaient, assistaient aux débats du conseil municipal. Après l'adoption du règlement, une bousculade s'est produite entre un manifestant et des gens de l'entourage de M. Labeaume.

Ce sont ces événements qui ont occupé les trois quarts d'un échange en direct de trois minutes entre l'animatrice du *Téléjournal RDI*, M^{me} Geneviève Asselin, et la journaliste Alexandra Duval. À la fin de l'échange, la journaliste a indiqué qu'elle se trouvait devant l'Assemblée nationale où se déroulait une autre manifestation nocturne, composée celle-là d'étudiants opposés à la hausse des frais de scolarité. Elle a précisé que les manifestants avaient refusé d'indiquer le trajet de leur manifestation aux autorités, et qu'ils étaient poursuivis par les policiers, ceux-ci les ayant clairement prévenus qu'ils seraient arrêtés en cas de refus. C'est là-dessus que l'animatrice a fait remarquer que les policiers de Québec étaient moins tolérants que ceux de Montréal, ceux-ci ayant, à l'époque, toléré plusieurs manifestations dont les organisateurs ne leur avaient pas donné le trajet.

L'écoute de l'échange entre M^{me} Asselin et la journaliste Alexandra Duval ne permet pas d'y trouver les motifs que le plaignant prête à l'animatrice. Pas plus d'ailleurs que l'ironie, la mesquinerie ou l'humour qu'il y a vus.

Publiée sur <http://www.ombudsman.cbc.radio-canada.ca/fr/revision-des-plaintes/2012/interventions-policieres-remarque-mesquine-ou-conclusion-anodine-tj-rdi/>

Plainte non justifiée.

Jean-Marc Gauvin, avocat, Godin Lizotte

Service de l'Information, Radio-Canada Acadie (politique municipale – équité)

Le plaignant est M^e Jean-Marc Gauvin, avocat de Shippagan au Nouveau-Brunswick. Sa plainte portait sur deux reportages du 2 mai 2012 le concernant. Le premier, du journaliste René Landry, a été diffusé au bulletin de nouvelles de 17 heures à la Radio de Radio-Canada Acadie; le second, du journaliste Alexandre Kozminski à 18 heures au *Téléjournal Acadie*.

Les reportages traitaient du rôle qu'aurait joué M^e Gauvin dans un prêt consenti par la Ville de Caraquet aux Éditions de l'Acadie Nouvelle, qui publie le quotidien *L'Acadie Nouvelle*. Les parties étaient toutes les deux des clientes de M^e Gauvin. Dans leurs reportages, les journalistes affirmaient que M^e Gauvin représentait les deux parties dans ce dossier, et se demandaient si l'avocat s'était placé en conflit d'intérêts.

M^e Gauvin estime que les reportages en question manquaient de rigueur, comportaient des inexactitudes, et que, de façon générale, ils ont porté atteinte à son intégrité.

Il soutenait aussi que les journalistes n'avaient pas rapporté correctement ses commentaires et le contexte dans lequel ils ont été faits; et qu'Alexandre Kozminski ne l'a jamais informé, lors de l'entrevue qu'il a faite avec lui, « du sujet du reportage qu'il préparait », ni « du sujet de l'entrevue ».

La révision (15 août 2012)

Après examen du dossier et des arguments de chacun, il semblait clair que l'entrevue menée par le journaliste Alexandre Kozminski avec M^e Gauvin avait été conduite dans les règles de l'art et ses propos correctement rapportés.

Le sujet des reportages était tout à fait d'intérêt public et ceux-ci n'ont pas non plus enfreint les NPJ de Radio-Canada.

Toutefois, des erreurs mineures ont été constatées dans l'emploi de certains termes dans la manchette et l'introduction du reportage présenté au *Téléjournal Acadie*.

Publiée sur <http://www.ombudsman.cbc.radio-canada.ca/fr/revision-des-plaintes/2012/une-apparence-de-conflit-d-interets-est-elle-d-interet-public-radio-canada-acadie/>

Plainte en partie justifiée.

Michel Ludger St-Jacques

Reportages d'enquête, Service de l'Information (campagne électorale québécoise – équité)

Les reportages de M. Alain Gravel et de M^{me} Marie-Maude Denis, dont il est question dans cette révision, portaient sur une filature que la Sûreté du Québec a interrompue après que l'individu surveillé est entré en contact avec le premier ministre Jean Charest. Ils ont été diffusés le 8 août 2012, en pleine campagne électorale québécoise, à partir de 16 heures à la Radio, à la Télévision et sur le site Internet de Radio-Canada.

Cette révision a été déclenchée à la demande de M. Michel Ludger St-Jacques qui dénonçait le caractère « indigne et incendiaire, incomplet et malicieux » des reportages. Mais le Bureau de l'ombudsman a reçu en tout une cinquantaine de plaintes qui portaient sur l'ensemble de la couverture assurée par Radio-Canada de l'affaire dévoilée par les deux journalistes, notamment sur l'introduction des reportages lue par les animateurs; les manchettes, les nouvelles brèves et les titres; et la séquence de la couverture.

Le reportage de M. Gravel était suivi de celui de M^{me} Denis.

La révision (21 août 2012)

Pour les besoins de cette révision, l'ombudsman a écouté, lu et regardé tout ce que Radio-Canada a publié ou diffusé à la Radio, à la Télévision ou sur Radio-Canada.ca les 8 et 9 août 2012 sur la filature avortée de M. Brandone par la Sûreté du Québec, de même que ce qui s'est dit et écrit sur le sujet dans les autres médias.

Il a aussi échangé sur certains aspects de la couverture avec le directeur général de l'Information de Radio-Canada, M. Michel Cormier, et rencontré plusieurs personnes, journalistes, universitaires, juristes ou autres, dont l'expertise lui semblait utile. Il a aussi longuement discuté avec les journalistes Gravel et Denis.

Les plaintes reçues soulèvent plusieurs questions. D'abord sur la véracité et la crédibilité des deux reportages des journalistes Marie-Maude Denis et Alain Gravel, et, incidemment, sur la fiabilité de leurs sources.

Plusieurs remettent également en cause la pertinence même de ces reportages, estimant que les informations qu'ils contenaient n'appelaient aucune conclusion précise, qu'ils étaient incomplets parce qu'ils soulevaient plus de questions qu'ils n'apportaient de réponses, et qu'en conséquence il n'était pas dans l'intérêt public de les diffuser.

La plupart des plaignants s'indignent également que Radio-Canada ait choisi de diffuser ces reportages en pleine campagne électorale, devenant ainsi un protagoniste « partial » de celle-ci.

De nombreux plaignants soutiennent par ailleurs que M^{me} Denis et M. Gravel accusaient M. Charest d'être intervenu personnellement auprès de la SQ pour faire cesser la filature

de M. Brandone. Certains politiciens en campagne, au premier chef M. Charest lui-même, ont perçu la même chose, ou choisi de tirer la même conclusion des reportages.

Enfin, d'autres auditeurs considèrent qu'on a donné beaucoup trop d'importance aux questions soulevées par les reportages. Un d'entre eux évoque en particulier le cas de l'édition du 8 août de l'émission d'actualités *24 heures en 60 minutes*, diffusée au RDI.

Toutes ces questions ont été examinées à la lumière des NPJ de Radio-Canada.

Après un examen exhaustif de tous les éléments de cette couverture, il apparaît que les reportages étaient d'intérêt public; que cet intérêt public justifiait de diffuser les reportages en pleine campagne électorale même s'ils n'apportaient pas de réponses à certaines questions qu'ils soulevaient; que les faits présentés par les journalistes Gravel et Denis étaient exacts, même s'ils s'appuyaient sur des sources confidentielles; que les reportages n'ont jamais affirmé ni prétendu faire la démonstration que le premier ministre Jean Charest lui-même était intervenu pour faire cesser la filature policière, ni même qu'il avait eu connaissance de cette filature.

Le même examen démontre toutefois que le service de l'Information a mal contrôlé le message qu'il voulait livrer en diffusant ces reportages.

Car il est très vite apparu qu'un grand nombre d'auditeurs, de politiciens et d'observateurs dans les médias ont compris des reportages qu'ils impliquaient la responsabilité du premier ministre Charest dans l'interruption de la filature policière. Une certaine maladresse dans la mise en ondes; l'absence de mise en garde précisant la portée des faits rapportés; des titres, des manchettes et des introductions trop affirmatives, peu nuancées et équivoques; des variantes imprécises de ces textes utilisées en ondes au RDI et sur sa bande défilante; l'absence devant les interprétations erronées qui prenaient forme dans l'espace public; le battage même orchestré autour de cette nouvelle « exclusive », voilà autant de raisons qui ont permis un glissement de sens que ne souhaitait évidemment pas Radio-Canada. Tout cela et d'autres éléments de la couverture ont pu contribuer à entretenir une perception des reportages non souhaitée par le service de l'Information. Celui-ci a donc été invité à réfléchir à la meilleure façon de contrôler la perception de ses reportages d'enquête en période électorale.

Publiée sur <http://www.ombudsman.cbc.radio-canada.ca/fr/revision-des-plaintes/2012/filature-interrompue-des-reportages-legitimes-et-conformes-aux-normes-mais-un-message-mal-maitrise-service-de-l-information/>

Plaintes en partie justifiées.

Mikhail Kapellas

24 heures en 60 minutes, RDI (campagne électorale québécoise – équilibre)

M. Mikhail Kapellas se plaignait de la composition d'une table ronde appelée *Coup d'œil partisan*, créée par l'émission d'actualités du RDI *24 heures en 60 minutes*, afin de débattre des enjeux abordés durant la campagne électorale en cours au Québec. Cette table ronde, qui se tenait les lundis et jeudis, comprenait un représentant du Parti québécois, un du Parti libéral du Québec et un autre de la Coalition avenir Québec.

M. Kapellas considérait que les deux autres partis représentés à l'Assemblée nationale du Québec, Québec solidaire et Option nationale, devraient eux aussi en faire partie.

La révision (27 août 2012)

Des plaintes du même genre sont régulièrement reçues et traitées par l'ombudsman à chaque élection provinciale ou fédérale. Mes prédécesseurs et moi avons toujours abordé la question de la même manière : les radiodiffuseurs et les médias en général ne sont pas des parlements et n'obéissent pas aux mêmes règles. Les radiodiffuseurs respectent leurs propres codes d'éthique et les balises que leur impose le CRTC, mais ils jouissent de la liberté de la presse, garantie par la *Charte canadienne des droits et libertés*, incluse dans la constitution canadienne.

La direction de l'Information a tout à fait le droit, en vertu de cette liberté de la presse, de recevoir qui elle veut dans ses émissions d'Information. Sa seule obligation réglementaire est d'être équitable pour tous les participants à l'élection, comme le demande le CRTC, qui prend bien soin d'expliquer que cette équité ne signifie pas qu'on doive leur réserver un traitement égal.

Les NPJ de Radio-Canada vont dans le même sens. Pour le reste, les données disponibles ont permis de conclure que la couverture globale de Radio-Canada a été équitable pour tous les partis politiques représentés à l'Assemblée nationale, y compris Québec solidaire et Option nationale.

Publiée sur <http://www.ombudsman.cbc.radio-canada.ca/fr/revision-des-plaintes/2012/elections-les-emissions-d-information-doivent-elles-accorder-la-meme-importance-a-tous-les-partis-politiques-24-h-60-min/>

Plainte non justifiée.

Denis Lévesque, directeur général, Bureau de la sécurité privée du Québec

Radio-Canada.ca (blogue — exactitude)

Le plaignant, M. Denis Lévesque, dirige le Bureau de la sécurité privée, l'organisme chargé de l'application de la *Loi sur la sécurité privée*, qui délivre des permis d'agents de sécurité privée.

M. Lévesque se plaignait d'un blogue intitulé « Québec raciste? », publié sur Radio-Canada.ca, le 5 juin 2012, par la journaliste Sophie Langlois. Il estimait que ce texte comportait des affirmations non vérifiées qui portent atteinte à la réputation de l'organisme qu'il dirige.

Dans sa plainte, M. Lévesque soutient que la journaliste Sophie Langlois a enfreint les valeurs d'équité, d'impartialité et d'équité telles qu'elles sont définies dans les NPJ de Radio-Canada.

Avant de porter officiellement plainte à l'ombudsman, M. Lévesque a eu de nombreux échanges avec M^{me} Langlois et son supérieur immédiat, M. Guy Parent, premier rédacteur en chef de l'Information internationale. À la demande du plaignant, M^{me} Langlois et M. Parent ont accepté de modifier le texte du blogue. Cela n'a toutefois pas satisfait M. Lévesque, qui a demandé une révision du dossier.

La révision (11 septembre 2012)

L'ombudsman devait déterminer si le blogue de M^{me} Langlois contenait des inexactitudes; si la journaliste avait affirmé que le Bureau de la sécurité privée avait fait preuve de racisme; et si elle avait émis une opinion personnelle.

L'examen du dossier a permis d'établir que le blogue de M^{me} Langlois comportait effectivement certaines imprécisions et inexactitudes, mais que celles-ci avaient été corrigées à la demande du plaignant.

Quant aux autres aspects de la plainte, l'ombudsman a conclu que la journaliste n'avait pas affirmé que l'organisme dirigé par M. Lévesque avait fait preuve de racisme, ni qu'elle avait émis une opinion personnelle.

Publiée sur <http://www.ombudsman.cbc.radio-canada.ca/fr/revision-des-plaintes/2012/proteger-ses-sources-sans-sacrifier-l-exactitude-radio-canada-ca/>

Plainte en partie justifiée.

Luc Daigle

RDI en direct, RDI (politique – équilibre)

Le plaignant, M. Luc Daigle, croit que le RDI a consacré trop de temps à l'assermentation, le 26 septembre 2012, des deux députés de Québec solidaire élus à l'Assemblée nationale du Québec. Il rappelle que Québec solidaire n'a fait élire que deux députés et n'a recueilli que 6 pour cent du vote populaire, et il trouve inique que ce parti ait obtenu plus de temps d'antenne que les autres partis représentés à l'Assemblée nationale n'en ont eu pour l'assermentation de leurs propres députations.

La révision (26 octobre 2012)

La plainte de M. Daigle mettait en cause la liberté du service de l'Information de Radio-Canada de choisir ses sujets de couverture et de déterminer l'importance qu'il leur accorde.

Cette liberté éditoriale est encadrée, dans les NPJ de Radio-Canada, par les principes d'indépendance et de diversité, et la valeur d'équilibre.

Après vérification, il appert que le plaignant avait raison de soutenir que le RDI avait consacré plus de temps à l'assermentation et aux allocutions des députés de Québec solidaire qu'à celles des élus des autres partis. Mais ça n'était pas inique pour autant.

Dans le contexte de l'élection qui venait de se tenir et de l'avènement d'un gouvernement minoritaire, l'arrivée d'un deuxième député de Québec solidaire à l'Assemblée nationale rendait pertinente la couverture de l'assermentation de ses représentants.

En politique, l'actualité est chargée et fournit amplement d'occasions de faire parler de soi. Plus on est près du pouvoir, plus c'est vrai. Un parti au pouvoir sera sans cesse sur la sellette, l'opposition officielle ne manquera pas d'occasions de réagir aux actions du gouvernement ou de l'interpeller. Même une deuxième opposition, comme la Coalition avenir Québec, du fait de son statut de parti reconnu à l'Assemblée nationale et de sa députation nombreuse, aura le loisir d'intervenir régulièrement à la période des questions et lors des travaux de l'Assemblée nationale.

Toutefois, il n'en va pas de même pour Québec solidaire, parti sans statut à l'Assemblée nationale, qui n'a que deux députés. Il a eu, le 26 septembre, quelques minutes de plus de temps d'antenne que les autres partis, mais ça n'est plus le cas depuis. En particulier, lorsque l'Assemblée nationale siège, ce sont surtout le gouvernement, le Parti libéral du Québec et la Coalition avenir Québec qui occupent le devant de la scène. Les responsables de l'Information sont conscients de cette situation et ils tentent de leur mieux de faire avec.

Publiée sur <http://www.ombudsman.cbc.radio-canada.ca/fr/revision-des-plaintes/2012/trop-de-temps-a-quebec-solidaire-pour-l-assermentation-de-ses-deputes-rdi/>

Plainte non justifiée.

José Breton, président, Fondation belles rondeurs

L'épicerie – Première Chaîne Télévision (alimentation – exactitude)

M. José Breton, président fondateur de la Fondation belles rondeurs, un organisme à but non lucratif qui lutte selon ce qu'on peut lire sur son site web « contre l'obsession de la minceur et l'industrie de l'amaigrissement » se plaignait d'un reportage de l'émission

L'épicerie, intitulé « Le dangereux petit bedon des jeunes », diffusé le 26 septembre 2012 à la Télévision de Radio-Canada. Il estimait qu'il n'est pas dans le mandat de l'émission *L'épicerie* de traiter de santé et d'embonpoint, et que ce reportage ne faisait qu'encourager l'obsession de la minceur chez les jeunes femmes.

Révision (24 octobre 2012)

Le premier élément de la plainte concernait le mandat de l'émission *L'épicerie* et soulevait la question de la liberté éditoriale des médias d'information en général, de celui de Radio-Canada en particulier.

Les libertés de presse et d'expression consenties par la constitution, au Canada comme dans l'ensemble des pays démocratiques, laissent aux médias toute la liberté de choisir et de traiter comme ils l'entendent les sujets qu'ils jugent pertinents. De la même manière, ils peuvent inviter et interviewer qui ils veulent dans leurs émissions.

M. Breton peut très bien considérer que l'obésité ou le surpoids ne sont pas du ressort de l'émission *L'épicerie*. Il pourrait même avoir raison d'un point de vue éditorial. Les auditeurs et les journalistes ne sont pas toujours d'accord avec les sujets choisis pour les reportages ou avec les thèmes retenus par les émissions d'actualités et d'affaires publiques. C'est même un sujet constant de discussion dans les salles de nouvelles, à Radio-Canada comme ailleurs. Il demeure que les médias d'information, Radio-Canada et dans ce cas-ci l'émission *L'épicerie*, étaient tout à fait libres de choisir les sujets dont ils veulent traiter.

Publiée sur <http://www.ombudsman.cbc.radio-canada.ca/fr/revision-des-plaintes/2012/doit-on-renoncer-a-couvrir-un-sujet-d-interet-public-si-des-auditeurs-risquent-de-s-en-trouver-affectes-l-epicerie/>

Plainte non justifiée.

Gilles Paquin

Le téléjournal Grand Montréal, Première Chaîne Télévision (sondage – exactitude)

M. Gilles Paquin, de Montréal, se plaignait d'un reportage sur un sondage politique, diffusé le 17 septembre 2012 dans *Le téléjournal Grand Montréal*. Il estime que l'émission n'a pas respecté les NPJ de Radio-Canada en ne donnant pas la méthodologie du sondage en question, ni le nom de son commanditaire, pas plus que celui de la firme qui l'avait réalisé.

M. Paquin estime qu'il s'agit là d'une règle incontournable en journalisme.

La révision (30 octobre 2012)

Les NPJ obligent effectivement les journalistes et les émissions d'information de Radio-Canada à s'assurer que les sondages commandés par des tiers sont bien conformes aux normes retenues par Radio-Canada.

« Pour mettre les sondages en perspective, précise-t-on dans les NPJ, nous fournissons, avec les résultats, des renseignements pertinents sur la taille de l'échantillon et la méthodologie employée. Le cas échéant, nous précisons la marge d'erreur. »

Or, la direction de l'émission a reconnu que son équipe n'a jamais eu en main le sondage en question, mais que deux sources en avaient validé les grandes lignes, y compris qu'il avait été effectué « par des professionnels » auprès d'un échantillon de 1 000 personnes.

Publiée sur <http://www.ombudsman.cbc.radio-canada.ca/fr/revision-des-plaintes/2012/mairie-de-montreal-peut-on-ignorer-les-normes-journalistiques-afin-de-divulguer-un-sondage-secret-tj-grand-montreal/>

Plainte justifiée.

Louise Lebrun

RDI en direct, RDI, et Radio-Canada.ca (manchette et titre – exactitude)

La plaignante, M^{me} Louise Lebrun, estimait que le RDI avait utilisé une manchette erronée pour faire état du témoignage de l'entrepreneur en construction André Durocher devant la Commission d'enquête sur l'octroi et la gestion des contrats publics dans l'industrie de la construction, présidée par la juge France Charbonneau.

M^{me} Lebrun a dit avoir été « estomaquée » d'entendre l'animatrice Geneviève Asselin, dans la soirée du 21 novembre 2012, annoncer sur les ondes du RDI : « André Durocher admet avoir utilisé la collusion ». Elle se plaignait également du titre utilisé le même jour par Radio-Canada.ca pour coiffer son article sur le témoignage de M. Durocher : « André Durocher admet avoir cédé à l'appel de la collusion pour survivre ».

Or, rappelait M^{me} Lebrun, M. André Durocher a expliqué à la commission Charbonneau que, s'il avait bien tenté d'organiser un système de collusion pour les contrats publics lancés par certaines municipalités, il n'avait cependant jamais réussi à le faire.

La révision (27 novembre 2012)

La commission d'enquête présidée par la juge France Charbonneau est un événement important qui est suivi de très près par tous les médias; chaque témoignage qui y est livré est scruté à la loupe.

Radio-Canada diffuse et publie 24 heures sur 24, sept jours sur sept, sur plusieurs plateformes et dans plusieurs formats : radio, télévision, Internet, information continue, bulletins de nouvelles, émissions d'actualités ou d'affaires publiques. Le fonctionnement y est nécessairement complexe, et les reportages y prennent différentes formes : entrevue, compte rendu en direct, reportage monté, manchette, nouvelle brève, article, etc.

Il faut donc comprendre qu'un sujet comme la commission Charbonneau, qui en plus se déroule sur plus d'un quart de travail, est traité à Radio-Canada par plusieurs reporters, rédacteurs, réviseurs, secrétaires de rédaction, animateurs, intervieweurs. Ce qui, évidemment, multiplie les risques d'erreur. Dans le cas qui nous occupe, l'animatrice Geneviève Asselin a lu des textes qui ont été écrits par d'autres journalistes.

La plaignante avait raison de dire que la manchette lue dans les bulletins de manchettes *RDI express* de 18 h 28 et de 19 heures était erronée, mais la manchette fautive a été corrigée après deux diffusions.

Quant au titre de l'article de Radio-Canada.ca, il était inexact.

Publiée sur <http://www.ombudsman.cbc.radio-canada.ca/fr/revision-des-plaintes/2012/commission-charbonneau-un-raccourci-qui-mene-au-mauvais-endroit-rdi-et-radio-canada-ca/>

Plainte en partie justifiée.

Janet Hogan, vice-présidente, Communications et Relations communautaires, Réseau de santé Horizon, Nouveau-Brunswick

Le téléjournal Acadie, Radio-Canada Acadie (bilinguisme – exactitude)

La plaignante, M^{me} Janet Hogan, est vice-présidente, Communications et Relations communautaires, du Réseau de santé Horizon, la régie dont dépend l'Hôpital de Moncton.

M^{me} Hogan se plaignait d'un reportage du journaliste Nicolas Steinbach, diffusé au *Téléjournal Acadie*, le 2 octobre 2012, qui portait sur la prestation de services bilingues à l'Hôpital de Moncton. Elle estimait que l'entrevue réalisée avec un médecin de l'hôpital, pour les besoins du reportage, a été utilisée hors contexte. M^{me} Hogan considérait aussi que la manchette du *Téléjournal Acadie*, annonçant ce reportage, était mensongère.

Le reportage portait sur les propos d'un patient de l'Hôpital de Moncton, M. Jacques Verge, qui s'était plaint publiquement de n'avoir pas reçu un service en français adéquat lors de son séjour dans l'institution.

Le reportage rapportait les propos critiques de M. Verge sur les services qu'il avait reçus pendant son séjour à l'Hôpital de Moncton pour une chirurgie de la prostate. On y entendait aussi le D^r Dhany Charest, un cadre mandaté par l'institution comme porte-

parole, se porter à la défense de celle-ci. M^{me} Hogan soutient que le D^r Charest ne pouvait discuter du cas de M. Verge, que le journaliste en était parfaitement au courant, tout comme il savait que le médecin ne pouvait parler que du bilinguisme au sein de son département, soit celui des neurosciences. Elle en conclut que les propos du médecin ont été rapportés hors contexte, ce qui contrevient aux NPJ de Radio-Canada.

La révision (12 décembre 2012)

L'examen du dossier démontre clairement que *Le téléjournal Acadie* a bel et bien informé la personne interviewée du sujet de l'entrevue et de son utilisation prévue, comme l'exigent les NPJ.

D'autre part, ce n'est pas parce qu'un organisme estime qu'un de ses porte-parole n'est pas qualifié, mandaté ou autorisé à répondre à certaines questions qu'un journaliste doit s'empêcher de les lui poser. Le D^r Charest était tout à fait libre de répondre ou non aux questions que lui posait le journaliste.

Le médecin n'a pas non plus été cité hors contexte.

Par ailleurs, l'équipe du *Téléjournal Acadie* a fait un effort plus que raisonnable pour obtenir la version et la réaction du Réseau de santé Horizon aux propos de M. Verge.

Cependant, la manchette utilisée en entrée du *Téléjournal Acadie*, en rapport avec le reportage en rubrique, était inexacte.

Publiée sur <http://www.ombudsman.cbc.radio-canada.ca/fr/revision-des-plaintes/2012/une-manchette-maladroite-peut-gacher-un-bon-reportage-tj-acadie/>

Plainte en partie justifiée.

Michelle Whiteman, directrice régionale pour le Québec, HonestReporting Canada
Radio-Canada.ca (conflit israélo-palestinien – exactitude)

La plainte émanait de M^{me} Michelle Whiteman, directrice régionale pour le Québec de l'organisme HonestReporting Canada. Celui-ci s'est donné comme mission de s'assurer que les médias canadiens font une couverture juste et impartiale d'Israël et du Moyen-Orient.

M^{me} Whiteman se plaignait d'un terme et d'un titre utilisés dans deux articles publiés sur Radio-Canada.ca à propos du statut de la Palestine à l'Organisation des Nations unies (ONU) et du récent conflit armé entre des groupes armés palestiniens de la bande de Gaza et Israël. Elle estime que ce terme et ce titre sont erronés.

Le premier article, intitulé « La Palestine en quête du statut d'État non membre à l'ONU », a été publié le 9 novembre 2012 et portait sur la présentation éventuelle devant

l'Assemblée générale de l'ONU d'une résolution visant à conférer à la Palestine le statut d'État non membre observateur.

Dans le corps de l'article en question, on qualifiait la Cisjordanie, la bande de Gaza et Jérusalem-Est de « territoires envahis par Israël en 1967 ».

La plaignante en a contre l'emploi du verbe envahir parce que, selon elle, il implique la notion d'agression, alors qu'à l'époque Israël ne faisait que se défendre.

Le deuxième élément dont se plaignait M^{me} Whiteman concernait le titre d'un autre article publié, celui-là, le 11 novembre 2012 sur Radio-Canada.ca, intitulé « Israël menace les Palestiniens ».

La plaignante estimait ce titre inexact parce que les actions d'Israël ne visaient qu'à faire cesser les tirs de roquettes des milices palestiniennes contre son territoire.

La révision (7 décembre 2012)

Les faits entourant le déclenchement de la guerre des Six Jours en 1967 sont difficilement contestables. Israël la déclencha à la suite des mouvements de troupes importants de l'Égypte dans la péninsule du Sinaï, alors sous contrôle de l'ONU, et du blocus imposé, toujours par l'Égypte, du détroit de Tiran. Ce blocus empêchait l'accès au golfe d'Aqaba, le bras de la mer Rouge au fond duquel se trouve le port israélien d'Eilat.

Durant cette guerre, qualifiée de défensive par Israël, les troupes israéliennes s'emparèrent militairement de la péninsule du Sinaï, de la bande de Gaza, du plateau du Golan, de la Cisjordanie, et de la partie de Jérusalem jusque-là sous contrôle jordanien.

À la lumière des définitions que donnent les dictionnaires du mot « envahir », il apparaît clair que, durant la guerre des Six Jours de juin 1967, l'armée israélienne a bien envahi les territoires susmentionnés.

Quant au titre « Israël menace les Palestiniens », il laissait croire que les menaces proférées par les dirigeants israéliens visaient l'ensemble des Palestiniens, et non pas seulement le Hamas et les autres groupes armés de la bande de Gaza comme l'indiquait l'article qu'il coiffait. Il était donc suffisamment éloigné des faits pour dire qu'il n'était pas exact. À la suite de cette révision, une correction a été apportée au titre de l'article.

Publiée sur <http://www.ombudsman.cbc.radio-canada.ca/fr/revision-des-plaintes/2012/l-impresion-peut-conduire-a-l-inexactitude/>

Plainte en partie justifiée.

Michelle Whiteman, directrice régionale pour le Québec, HonestReporting Canada

Radio-Canada.ca (conflit israélo-palestinien – exactitude)

La plainte émanait de M^{me} Michelle Whiteman, directrice régionale pour le Québec de l'organisme HonestReporting Canada. Celui-ci s'est donné comme mission de s'assurer que les médias canadiens font une couverture juste et impartiale d'Israël et du Moyen-Orient.

M^{me} Whiteman se plaignait de deux articles, publiés les 16 et 17 novembre 2012 sur Radio-Canada.ca, intitulés « Feu vert du gouvernement israélien pour la mobilisation de 75 000 réservistes » et « Israël intensifie ses raids sur Gaza; l'Égypte évoque une possible trêve », qui affirmaient que l'assassinat par Israël d'Ahmad Jaabari, chef des opérations militaires du Hamas, avait déclenché le récent conflit armé de novembre 2012 entre Israël et le Hamas dans la bande de Gaza. La plaignante soutenait que c'étaient plutôt les incessants tirs de roquettes du Hamas vers Israël qui en étaient responsables.

Elle estime aussi que l'article du 17 novembre induit le public en erreur en affirmant que le navire turc qui cherchait à forcer, en mai 2010, le blocus de Gaza imposé par Israël était un navire « humanitaire ».

La révision (11 décembre 2012)

Concernant le premier aspect de la plainte, soit le fait que les articles établissaient que l'assassinat par Israël de Ahmad Jaabari avait constitué l'élément déclencheur du dernier affrontement direct entre le Hamas et Israël, la direction de l'Information a donné raison à la plaignante. Une correction conséquente a été apportée au texte fautif à la demande de l'ombudsman.

À propos du bateau turc qui avait tenté de forcer le blocus de Gaza en 2012, l'article du 17 novembre 2012 n'affirme pas qu'il s'agissait d'un « navire humanitaire », contrairement à ce que soutient M^{me} Whiteman. Il y est plutôt écrit que ce navire était « chargé d'aide humanitaire ».

L'évocation de cet incident n'apparaissait dans l'article que pour expliquer pourquoi Israël et la Turquie étaient « en froid » et il tenait en une courte phrase. Il n'était pas indiqué de revenir sur les tenants et aboutissants de cette affaire, non plus que sur le rapport de l'ONU qui l'a décortiquée.

Ceci amène ce commentaire de l'ombudsman : je comprends parfaitement les susceptibilités de tous ceux qui se sentent touchés, de près ou de loin, par l'interminable et désolant conflit israélo-palestinien. Tous voudraient que chacun des innombrables jalons, incidents, événements, affrontements, avancées, reculs ou développements de ce conflit qui perdure depuis des décennies soit reflété dans tous les reportages chaque fois qu'un rappel est fait ou qu'une explication est tentée. C'est particulièrement difficile même

dans de longs reportages documentaires, et impossible dans les courts reportages de nouvelles.

Publiée sur <http://www.ombudsman.cbc.radio-canada.ca/fr/revision-des-plaintes/2012/le-mauvais-declencheur-radio-canada-ca/>

Plainte en partie justifiée.

Michelle Whiteman, directrice régionale pour le Québec, HonestReporting Canada

24 heures en 60 minutes, RDI; *C'est bien meilleur le matin*, Première Chaîne Radio; *Dimanche magazine*, Première Chaîne Radio (conflit israélo-palestinien – exactitude)

La plainte émanait de M^{me} Michelle Whiteman, directrice régionale pour le Québec de l'organisme HonestReporting Canada. Celui-ci s'est donné comme mission de s'assurer que les médias canadiens font une couverture juste et impartiale d'Israël et du Moyen-Orient.

M^{me} Whiteman déplorait que plusieurs analystes aient émis sur les ondes de Radio-Canada l'opinion selon laquelle la proximité des élections législatives en Israël pouvait avoir motivé son premier ministre Benjamin Netanyahu à lancer des attaques contre le Hamas en novembre 2012.

M^{me} Whiteman citait d'abord une analyse du journaliste de Radio-Canada, François Brousseau, diffusée sur le RDI le vendredi 16 novembre, puis deux entrevues diffusées à la Radio de Radio-Canada.

La première de ces entrevues avait été réalisée le vendredi 16 novembre avec le journaliste Mouhssine Ennaimi, correspondant de Radio France Internationale à Rafah, dans la bande de Gaza, par l'animateur de l'émission *C'est bien meilleur le matin*, M. René Homier-Roy.

La seconde a été menée le dimanche 18 novembre par M^{me} Joane Arcand, animatrice de l'émission *Dimanche magazine* avec M. Frédéric Encel, entre autres professeur de relations internationales de l'École supérieure de gestion à Paris, et auteur de l'*Atlas géopolitique d'Israël*.

M^{me} Whiteman s'étonnait que ces commentateurs aient laissé entendre, « sans que l'animateur ne s'y oppose, que Netanyahu mène son peuple à la guerre afin de gagner les prochaines élections ».

La révision (13 décembre 2012)

La valeur d'impartialité, une des cinq valeurs sur lesquelles reposent les NPJ, établit que le jugement professionnel de ses journalistes « se fonde sur des faits et sur l'expertise ». Tout comme les normes encadrant l'expression d'opinions, le texte définissant cette

valeur dans les NPJ empêche également les journalistes d'exprimer des opinions personnelles en ondes et dans l'espace public.

Ces exigences placent les journalistes qui ont comme mandat particulier de faire de l'analyse dans une situation délicate. Une analyse, contrairement à une chronique d'humeur ou dans une moindre mesure un éditorial, tente de décortiquer un événement ou une situation en les plaçant dans leur contexte, afin d'en cerner les éléments qui permettent de l'expliquer et de la comprendre.

M. Brousseau n'a rien fait d'autre sur les ondes du RDI lorsqu'il a émis l'hypothèse que la proximité des élections législatives du 22 janvier 2013 en Israël pouvait peut-être avoir joué dans la décision du gouvernement israélien de répondre à ce moment-là aux tirs de roquettes du Hamas.

Il n'était d'ailleurs pas le seul à évoquer cette possibilité. Il se faisait l'écho d'observateurs, de politologues, de journalistes, de spécialistes du Moyen-Orient ou des relations internationales, qui l'ont eux aussi exprimée aux États-Unis comme en Europe, et même en Israël.

C'était le cas de M. Frédéric Encel, qui, à *Dimanche magazine*, en a parlé comme d'un facteur parmi plusieurs ayant pu inciter Israël à agir. Pour contexte, je précise que l'impartialité du professeur Encel peut difficilement être mise en doute; son ouvrage, *l'Atlas géopolitique d'Israël*, fait en effet référence sur le conflit israélo-palestinien.

Quant au journaliste Mouhssine Ennaimi, qui est intervenu dans l'émission *C'est bien meilleur le matin*, c'est un grand reporter de Radio France Internationale. Son intervention était un compte rendu de ce qui se passait dans la bande de Gaza, où il se trouvait. Il a alors rapporté que plusieurs analystes, tant israéliens que palestiniens, avaient suggéré que la proximité d'une élection pouvait avoir été un des facteurs influençant la décision israélienne d'intervenir militairement à Gaza.

Publiée sur <http://www.ombudsman.cbc.radio-canada.ca/fr/revision-des-plaintes/2012/israel-gaza-hypotheses-insidieuses-ou-analyses-legitimes-radio-rdi/>

Plainte non justifiée.

Michelle Whiteman, directrice régionale pour le Québec, HonestReporting Canada
24 heures en 60 minutes, RDI (conflit israélo-palestinien – exactitude)

La plainte émanait de M^{me} Michelle Whiteman, directrice régionale pour le Québec de l'organisme HonestReporting Canada. Celui-ci s'est donné comme mission de s'assurer que les médias canadiens font une couverture juste et impartiale d'Israël et du Moyen-Orient.

M^{me} Whiteman n'avait pas apprécié un commentaire du journaliste François Brousseau, dans une analyse des derniers développements du conflit armé de novembre 2012 entre Israël et le Hamas. M. Brousseau échangeait alors en direct, le 16 novembre 2012, avec l'animateur de l'émission du RDI *24 heures en 60 minutes*, M. Sébastien Bovet.

M^{me} Whiteman considérait que le journaliste a utilisé le mot « occupation » en l'associant à la création de l'État d'Israël, ce qui, à son avis, équivalait à nier sa légitimité.

Elle soutient également qu'il était inapproprié de qualifier, comme l'a fait M. Brousseau, l'opération militaire israélienne à Gaza de « punitive ».

La révision (14 décembre 2012)

M^{me} Whiteman estimait qu'en disant que le conflit remonte « aux années quarante avec l'occupation », M. Brousseau établissait un lien avec la création de l'État d'Israël en 1948, l'associant *de facto* à une occupation.

Le sens que donnait M. Brousseau au mot « occupation » dans le contexte de la phrase qu'il utilisait était certainement confus et prêtait à interprétation. Mais pas nécessairement et seulement à celle qu'a retenue la plaignante. En fait, on ne sait trop de quelle occupation parle M. Brousseau. En effet, il y a eu de nombreuses « occupations » dans cette région du Moyen-Orient dans les années quarante et le journaliste ne précise pas de laquelle il parle.

Quant à l'emploi du mot « punitif » pour qualifier l'opération militaire israélienne, il était tout à fait approprié dans les circonstances, d'autant que le journaliste a pris la peine d'expliquer en quoi consistait exactement l'opération en question.

Le langage journalistique, et la communication orale de manière générale, ne peut s'enfermer dans des barrières sémantiques si restreintes qu'ils ne puissent, en fin de compte, livrer qu'un message édulcoré, qu'une langue de bois sans saveur qui satisfait si bien tout le monde qu'elle ne veuille plus rien dire.

M^{me} Whiteman estimait que le mot « punitif », dans le contexte où M. Brousseau l'utilise, est inexact sous prétexte que le gouvernement israélien n'avait pas utilisé ce terme lorsqu'il a décrit les objectifs de son opération militaire. Le gouvernement israélien a tout à fait le droit de choisir les stratégies de communication et le langage qu'il veut. Radio-Canada, et les médias d'information en général, ne sont pas ses courroies de transmission et choisissent librement, en conformité avec leurs règles d'éthique et de pratique, comment rapporter et analyser les faits et les événements.

Publiée sur <http://www.ombudsman.cbc.radio-canada.ca/fr/revision-des-plaintes/2013/israel-gaza-choisir-le-mot-juste-sans-brimer-l-independance-journalistique-24-h-60-min/>

Plainte non justifiée.

Michelle Whiteman, directrice régionale pour le Québec, HonestReporting Canada

Radio-Canada.ca (conflit israélo-palestinien – exactitude)

La plainte émanait de M^{me} Michelle Whiteman, directrice régionale pour le Québec de l'organisme HonestReporting Canada. Celui-ci s'est donné comme mission de s'assurer que les médias canadiens font une couverture juste et impartiale d'Israël et du Moyen-Orient.

M^{me} Whiteman se plaignait de la manière dont Radio-Canada.ca rapportait le nombre et l'identité des victimes du conflit armé de novembre 2012 entre Israël et le Hamas. Elle soutenait entre autres qu'en ne distinguant pas les victimes civiles de celles qui sont des militants armés du Hamas, Radio-Canada renforçait l'opinion voulant que toutes les victimes des attaques israéliennes fussent des civils.

M^{me} Whiteman a relevé, à titre d'exemple, deux articles parus sur Radio-Canada.ca : le premier le 18 novembre; le second le 22 novembre, dans lesquels, on ne faisait aucune distinction entre civils et combattants.

La révision (17 décembre 2012)

Les articles dont parlait la plaignante ont été écrits par des journalistes de la salle de rédaction à Montréal. Ils sont rédigés avec les éléments qui sont disponibles selon les sources accessibles : communiqués officiels des parties en cause, organismes ou observateurs plus ou moins neutres, témoignages recueillis sur le terrain par différents médias, journalistes sur place, etc. La plupart du temps, ces informations leur parviennent par des agences de presse comme Agence France-Presse (AFP) et Reuters, et ne sont pas vérifiables. C'est pourquoi il importe de préciser autant que faire se peut la provenance de ces informations.

Les articles comme ceux dont se plaignait M^{me} Whiteman, qui rendent compte de l'évolution d'une situation donnée à un moment précis, sont mis à jour à jour au fur et à mesure que les informations deviennent disponibles. M^{me} Whiteman s'insurge parce que le premier article, quand il s'agit des victimes israéliennes, ne donne pas les mêmes détails que pour les victimes palestiniennes. Soit. Mais encore faut-il que ces précisions soient disponibles. Une recherche sommaire sur Internet permet de constater qu'il y avait très peu d'éléments d'information connus sur ces sept blessés israéliens du 18 novembre 2012. Les seules dépêches qui en parlaient, sur des médias israéliens repris entre autres par l'AFP, citaient des sources israéliennes qui ne donnaient pas le genre de détails réclamés par la plaignante.

On ne peut pas écrire ce qu'on ignore, et on ne voit pas comment, dans les cas soumis par M^{me} Whiteman, cette incapacité aurait pu constituer une infraction à quelque règle d'éthique ou de pratique que ce soit.

Publiée sur <http://www.ombudsman.cbc.radio-canada.ca/fr/revision-des-plaintes/2013/gaza-israel-les-victimes-au-c-ur-du-conflit-meme-apres-leur-mort-radio-canada-ca/>

Plainte non justifiée.

Michelle Whiteman, directrice régionale pour le Québec, HonestReporting Canada
Le téléjournal 22 heures (conflit israélo-palestinien – exactitude)

La plainte émanait de M^{me} Michelle Whiteman, directrice régionale pour le Québec de l'organisme HonestReporting Canada. Celui-ci s'est donné comme mission de s'assurer que les médias canadiens font une couverture juste et impartiale d'Israël et du Moyen-Orient.

M^{me} Whiteman se plaignait d'un reportage en direct de M. Jean-François Bélanger, diffusé au *Téléjournal*, le soir du 23 novembre 2012, sur des heurts entre l'armée israélienne et des Palestiniens à la frontière entre Israël et la bande de Gaza. Elle estimait que le journaliste n'avait pas raison de dire de ces manifestants qu'ils étaient des « paysans qui voulaient revenir sur leurs terres ».

Pour contexte, je précise que M. Bélanger se trouvait en Israël au lendemain d'un séjour à Gaza où il couvrait depuis quelques jours le conflit armé qui a fait rage pendant huit jours entre le Hamas, au pouvoir dans la bande de Gaza, et Israël.

Le 23 novembre 2012, il rendait compte depuis Tel-Aviv, en conversation avec l'animatrice du *Téléjournal*, M^{me} Pascale Nadeau, des réactions des Palestiniens et, surtout, des Israéliens au cessez-le-feu intervenu deux jours plus tôt entre les belligérants.

C'est au cours de cet échange avec M^{me} Nadeau que M. Bélanger a expliqué la nature des heurts survenus quelques heures plus tôt dans la zone tampon à la frontière entre la bande de Gaza et Israël, et au cours desquels un jeune Palestinien a été tué par un soldat israélien. Les commentaires de M. Bélanger ont été formulés alors que défilaient à l'écran des images des incidents en question tournées par des journalistes de l'agence Reuters.

M^{me} Whiteman soutient que les Palestiniens repoussés par l'armée israélienne n'étaient pas des paysans.

Le Bureau de l'ombudsman a reçu une autre plainte similaire à propos du reportage de M. Bélanger, provenant cette fois de M. Edmond Silber. M. Silber est président du Regroupement québécois pour un journalisme informé, honnête et responsable, un groupe pro-israélien qui surveille le traitement du conflit israélo-palestinien dans les médias.

La révision (18 décembre 2012)

Voici d'abord quelques données pour éclairer le contexte de cette plainte.

La bande de Gaza fait de 5 à 12 kilomètres de largeur. La zone tampon, dont il est question ici, s'étend sur une largeur de 300 mètres du côté palestinien de la frontière avec Israël.

Selon le Bureau de la coordination des affaires humanitaires de l'ONU, cette zone, interdite d'entrée par l'armée israélienne, couvre maintenant 17 pour cent de l'ensemble de la bande de Gaza, et compte pour 35 pour cent de toutes ses terres agricoles.

Les propos de M. Bélanger ont été comparés avec certains reportages des agences de presse ou d'autres médias qui en rendaient compte. Associated Press écrivait notamment que « les manifestants étaient surtout de jeunes hommes, mais (qu') il y avait aussi des paysans espérant recommencer à travailler sur leurs terres dans la zone tampon ».

Dans un autre article, la chef de bureau du *New York Times* à Jérusalem, M^{me} Jodi Rudoren, dit avoir pu vérifier que les chefs palestiniens informaient les gens qu'Israël avait adouci l'interdiction de circuler à l'intérieur de la zone tampon près de la frontière. Ce qui explique, soutenait-elle, que les Palestiniens vivant à proximité de la zone tampon, essentiellement des agriculteurs, ont considéré comme acquis qu'ils pouvaient maintenant accéder à leurs terres, ce qu'ils n'avaient pu faire depuis des années.

Publiée sur <http://www.ombudsman.cbc.radio-canada.ca/fr/revision-des-plaintes/2013/israel-gaza-paysans-ou-provocateurs-tj-22-h/>

Plainte non justifiée.

Josée Couture

24 heures en 60 minutes, RDI (politique – impartialité)

La plaignante, M^{me} Josée Couture, n'avait pas apprécié une entrevue réalisée le 22 novembre 2012 par l'animatrice de l'émission *24 heures en 60 minutes*, M^{me} Anne-Marie Dussault, avec la députée libérale de Nelligan à l'Assemblée nationale, M^{me} Yolande James. M^{me} Couture estimait que le ton, l'attitude et les questions de M^{me} Dussault dénotaient un manque d'impartialité de sa part.

Pour contexte, je rappelle que cette entrevue portait sur la volonté de l'opposition libérale de forcer M. Daniel Breton, alors ministre de l'Environnement au sein du gouvernement du Parti québécois, à venir s'expliquer en commission parlementaire sur des assertions voulant qu'il n'ait pas respecté l'indépendance des commissaires du Bureau d'audiences

publiques sur l'environnement (BAPE) en leur rendant visite et en les rencontrant à huis clos.

La révision (19 décembre 2012)

M^{me} Couture a interprété les propos, l'insistance et le langage non verbal de M^{me} Dussault comme étant hostiles à M^{me} James.

Il est exact que M^{me} Dussault a été insistante, particulièrement à la fin de l'entrevue, pour savoir si les libéraux avaient l'intention de faire entendre tous les employés du BAPE lors de la commission parlementaire, ou seulement quelques-uns.

Il est vrai aussi que M^{me} Dussault a insisté sur le fait que les agissements reprochés au ministre Breton reposaient sur les sources « anonymes » du *Journal de Québec*. La plaignante y a vu une tentative de discréditer les journalistes de Québecor.

En fait, en écoutant l'entrevue, on comprend plutôt que M^{me} Dussault voulait savoir si M^{me} James et le Parti libéral du Québec pouvaient compter sur d'autres sources que celles du *Journal de Québec*, ou s'ils avaient eu accès aux sources anonymes citées par le journal.

M^{me} Couture a également perçu que M^{me} Dussault se posait en procureure, en défenseure de M. Breton. Il faut souligner que c'est bien le rôle d'un intervieweur de poser des questions difficiles et d'opposer aux gens qu'il interroge sur des dossiers controversés les opinions et les points de vue contraires à ceux de l'interviewé. C'est précisément ce qu'a fait M^{me} Dussault, et elle l'a fait sans manquer de respect à son invitée ou au public.

Les auditeurs, particulièrement lorsqu'ils se sentent plus concernés par le sujet abordé, perçoivent les reportages ou les entrevues qu'on leur présente à travers le filtre de leurs propres valeurs, émotions et opinions. Dans le processus, il arrive souvent qu'ils prêtent aux journalistes des intentions qu'ils n'ont pas.

À titre d'information, M^{me} Couture a également porté plainte au CRTC.

Publiée sur <http://www.ombudsman.cbc.radio-canada.ca/fr/revision-des-plaintes/2013/une-entrevue-n-est-pas-une-seance-de-promotion-24-h-en-60-min/>

Plainte non justifiée.

David Ouellette, directeur associé, affaires publiques (Québec), Centre consultatif des relations juives et israéliennes

Désautels, Première Chaîne Radio (conflit israélo-palestinien – exactitude)

Le plaignant était M. David Ouellette, du Centre consultatif des relations juives et israéliennes, un organisme qui, entre autres, défend les droits de la communauté juive et tente d'accroître le soutien à Israël.

M. Ouellette était insatisfait d'un reportage en direct du journaliste Jean-François Lépine à l'émission *Désautels*, de la Radio de Radio-Canada, le 22 novembre 2012. En conversation avec l'animateur, M. Lépine y traçait un portrait sommaire des origines et des objectifs du Hamas, mouvement islamiste au pouvoir dans le territoire palestinien de la bande de Gaza.

Le plaignant signale d'abord que le journaliste s'est trompé sur la date de l'assassinat du fondateur du Hamas, Ahmed Yassine.

Il soutient ensuite que M. Lépine use d'euphémismes pour décrire les objectifs de ce mouvement, omettant de dire que son véritable but est « la destruction d'Israël et des Juifs eux-mêmes, où qu'ils se trouvent ».

M. Ouellette prétend aussi que le journaliste fait écho « à des théories du complot indignes d'un journaliste sérieux » lorsqu'il mentionne que, selon certains, « les services secrets israéliens ont collaboré à la naissance du Hamas » en le finançant indirectement pour nuire à l'Organisation de libération de la Palestine (OLP) qui était alors le mouvement palestinien « dominant ».

Il soutient que M. Lépine a commis une autre erreur « en identifiant le Fatah comme le descendant de l'OLP » puisque, rappelle-t-il, le Fatah a été fondé en 1959 par Yasser Arafat tandis que l'OLP l'a été en 1964.

Enfin, M. Ouellette estime que M. Lépine a eu tort de décrire Gaza comme une « prison à ciel ouvert », faisant ainsi « sienne une expression tirée de la rhétorique militante pro-palestinienne ».

La révision (8 janvier 2013)

M. Lépine s'est effectivement trompé sur la date de l'assassinat par Israël du chef du Hamas, Ahmed Yassine. Et il l'admet volontiers.

Quant aux « euphémismes » qu'il aurait utilisés pour décrire le Hamas, voici comment la Chaire Raoul-Dandurand en études stratégiques et diplomatiques de l'Université du Québec à Montréal (UQAM) définit le Hamas : « Principal mouvement politique nationaliste et islamiste (sunnite) et groupe armé palestinien voué à la "libération" de la Palestine historique d'Israël et à la création d'un État islamique. »

Et voici comment, de son côté, le National Counterterrorism Center (NCTC), l'agence américaine de contre-espionnage, décrit les objectifs du Hamas :

[traduction] « La charte du groupe appelle à la création d'un État palestinien islamique à la place d'Israël et rejette tous les accords conclus avec l'OLP. Récemment, le Hamas a publiquement indiqué qu'il accepterait une cessation à long terme des hostilités si Israël acceptait de son côté la création d'un État palestinien sur la base des frontières de 1967 avec Jérusalem comme capitale. »

Cela ressemble beaucoup à ce que dit du Hamas M. Lépine, soit que c'est « un mouvement de résistance islamique (...) très féroce à l'endroit de l'occupation israélienne [de Gaza] (...) qui n'a jamais renoncé à la violence (et) qui est encore considéré (...) comme un mouvement terroriste, même la branche politique (...) (qui veut) créer un État palestinien sur le territoire ancestral des Palestiniens ... sur le territoire d'Israël en fait (...) ».

À propos de la théorie évoquée par le journaliste selon laquelle « les services secrets israéliens ont collaboré à la naissance du Hamas », M. Lépine l'évoque pendant quelques secondes à peine comme une parmi tant d'autres. Et contrairement à ce que soutient M. Ouellette, la complaisance, voire l'appui d'Israël au développement de l'islamisme radical à Gaza, a été documentée par plusieurs journalistes et chercheurs.

M. Ouellette dit aussi que le journaliste a eu tort d'identifier le Fatah « comme le descendant de l'OLP ». M. Lépine convient qu'il s'est mal exprimé. Encore une fois, ce n'était pas la première fois qu'un journaliste s'égarait en direct dans les méandres d'une explication complexe.

Le dernier élément de la plainte de M. Ouellette porte sur le fait que le journaliste a qualifié la bande de Gaza de « prison à ciel ouvert ».

Le Canada, comme la plupart des pays occidentaux, ne reconnaît pas le contrôle permanent exercé par Israël sur Gaza, pas plus que sur l'ensemble des territoires occupés en 1967 par Israël. La quatrième convention de Genève s'applique dans ces territoires et y définit les obligations d'Israël en tant que puissance occupante. Dans ce contexte, et celui du blocus de Gaza par Israël, l'analogie utilisée par M. Lépine n'était pas incorrecte.

Enfin, un texte de mise au point a été diffusé à la suite du reportage de M. Lépine sur Radio-Canada.ca pour corriger les erreurs factuelles relevées par le plaignant, en conformité avec les NPJ.

Publiée sur <http://www.ombudsman.cbc.radio-canada.ca/fr/revision-des-plaintes/2013/direct-normal-de-se-tromper-important-de-corriger-desautels/>

Plainte non justifiée.

David Ouellette, directeur associé, Affaires publiques (Québec), Centre consultatif des relations juives et israéliennes

Téléjournaux, Première Chaîne Télévision et RDI (conflit israélo-palestinien – exactitude)

Le plaignant était M. David Ouellette, directeur associé, affaires publiques (Québec) du Centre consultatif des relations juives et israéliennes, un groupe qui défend notamment les droits de la communauté juive et cherche à accroître le soutien à Israël.

M. Ouellette a estimé que la correspondante de Radio-Canada au Moyen-Orient, M^{me} Ginette Lamarche, a mal rendu le sens du discours prononcé à Gaza par le chef du Hamas, Khaled Mechaal, dans un reportage diffusé dans les téléjournaux du 8 décembre 2012.

Voici l'essentiel de sa plainte :

« "Le Hamas ne reconnaît pas Israël tant et aussi longtemps que l'État hébreu occupe la Palestine", affirmait-elle dans son reportage intitulé "Le Hamas a 25 ans", diffusé à la Télévision de Radio-Canada.

Or, ce n'est pas du tout ce qu'a dit le leader du Hamas. Conformément à la charte du Hamas qui appelle à la destruction d'Israël, Meshal a clairement affirmé que "toute la Palestine", incluant Israël, devait être libérée par le Jihad. »

La révision (9 janvier 2013)

Le reportage de M^{me} Lamarche indiquait que le chef du Hamas a appelé à la libération de « toute » la Palestine; et que son mouvement ne reconnaît pas le droit à l'existence d'Israël. Était-ce suffisant pour comprendre que Khaled Mechaal incluait dans la « Palestine » l'État d'Israël? Oui, pour ceux qui connaissent un tant soit peu le conflit israélo-palestinien. Probablement aussi pour ceux qui ont suffisamment porté attention au reportage et qui ont su inférer que le Hamas, refusant de reconnaître Israël et voulant libérer « toute » la Palestine, celle-ci devait inclure celui-là.

La journaliste a-t-elle déployé « les efforts nécessaires pour recueillir les faits », comme le demande la valeur d'exactitude des NPJ de Radio-Canada? Certainement. Pour les « comprendre »? Sans doute. Pour « les expliquer clairement » à son auditoire? C'est moins évident.

Est-ce que le manque de précision entourant la réalité décrite par le chef palestinien lorsqu'il utilise le mot « Palestine » est suffisamment important pour conclure à une infraction aux NPJ? Était-ce une erreur de ne pas mentionner que le chef du Hamas a appelé à la résistance armée et à la guerre sainte contre Israël au lendemain d'une guerre qui a duré 8 jours et fait plus de 170 morts? C'est discutable.

Mais, dans le toujours complexe et délicat conflit israélo-palestinien, il faut au moins s'assurer que les termes que l'on utilise sont bien compris du public. Or, la définition

même de ce qu'est la « Palestine » est au centre de cet éternel affrontement, et ce, depuis le début. Compte tenu de cette importance, on aurait pu, et dû, déployer plus d'efforts pour le définir clairement et correctement.

Publiée sur <http://www.ombudsman.cbc.radio-canada.ca/fr/revision-des-plaintes/2013/la-palestine-soit-mais-quelle-palestine-telejournal/>

Plainte justifiée.

David Ouellette, directeur associé, Affaires publiques (Québec), Centre consultatif des relations juives et israéliennes

Radiojournaux, Première Chaîne Radio et Radio-Canada.ca (conflit israélo-palestinien – exactitude)

Le plaignant, M. David Ouellette, est directeur associé, affaires publiques (Québec) du Centre consultatif des relations juives et israéliennes. Cet organisme défend entre autres les droits de la communauté juive et tente d'accroître le soutien des Canadiens aux points de vue israéliens.

La plainte de M. Ouellette concernait un reportage de la correspondante de Radio-Canada au Moyen-Orient, M^{me} Ginette Lamarche. Ce reportage, diffusé dans les radiojournaux du 10 décembre 2012, portait sur les conséquences pour les Gazaouis du récent conflit entre Israël et le Hamas au pouvoir dans la bande de Gaza. Le plaignant considérait que le reportage contenait des erreurs de faits et qu'il manquait d'équilibre.

M. Ouellette soutenait que, contrairement à ce que M^{me} Lamarche affirmait, le Qatar n'avait consenti aucune aide d'urgence aux Palestiniens de Gaza. Il en avait aussi contre ce qu'il qualifiait de « langage biaisé » dans l'introduction du reportage qui présentait les Gazaouis comme les victimes des « représailles » israéliennes.

La révision (11 janvier 2013)

Après vérifications, plusieurs pays, dont le Qatar, ont effectivement consenti une aide d'urgence aux Palestiniens de Gaza. Ainsi, un communiqué de l'agence de presse officielle qatarie rapportait le 17 novembre 2012 que le Qatar allait verser 10 millions de dollars à l'Égypte pour le traitement des Palestiniens de Gaza blessés par les raids aériens israéliens. L'annonce en a été faite par l'émir du Qatar, Hamad ben Khalifa Al-Thani, alors en visite officielle au Caire pour discuter de la crise à Gaza avec le président égyptien Mohamed Morsi.

Quant au texte de présentation du reportage lu par l'animatrice, il disait deux choses : que les Palestiniens de la bande de Gaza ont été victimes de raids israéliens; et que ces raids israéliens ont été lancés en représailles à des tirs de roquettes.

Selon les chiffres mêmes de l'armée israélienne, celle-ci a lancé en huit jours 1 500 frappes aériennes, tuant 177 Palestiniens, dont au moins 57 civils, et en blessant 900 autres, militants et civils. L'armée ajoute qu'elle a détruit 19 centres de commandement du Hamas; 980 installations souterraines de tirs de roquettes; 140 tunnels de contrebande; 66 tunnels de combat; 42 bases militaires (...).

Quant au Hamas, il évalue que l'opération militaire israélienne a tué 166 Palestiniens et en a blessé 1 235 autres, en majorité des civils. Le Hamas ajoute que les raids ont aussi provoqué pour 1,25 milliard de dollars de dommage, détruisant 200 maisons et en endommageant 8 000 autres, rasant 42 bâtiments non résidentiels, trois mosquées et un centre médical, et endommageant des centaines de bâtiments officiels.

Alors, ne serait-ce qu'en raison de la destruction des immeubles publics, de la peur, de l'inquiétude et des bouleversements de la vie quotidienne, il semble que les Gazaouis ont bien été, collectivement, « victimes », à des degrés divers, des raids israéliens.

Cela dit, lorsque la présentatrice dit que les raids israéliens étaient des « représailles », le plaignant, lui, entend plutôt que les opérations militaires israéliennes étaient des « actes de vengeance ciblant délibérément les civils palestiniens ».

Pourtant, le texte de présentation ne véhicule aucune notion de « vengeance » ni n'infère ou ne sous-entend que les raids israéliens ciblaient « délibérément les civils palestiniens ». Je rappelle que le mot « représailles » est défini, dans son sens premier, par le dictionnaire *Le Petit Robert*, comme une « mesure de violence, illicite en soi, que prend un État pour répondre à un acte également illicite (violation du droit des gens) accompli par un autre État ».

Publiée sur <http://www.ombudsman.cbc.radio-canada.ca/fr/revision-des-plaintes/2013/les-palestiniens-de-gaza-tous-victimes-des-raids-israeliens-radiojournal/>

Plainte non justifiée.

Jean-Marc Bessette, directeur général et fondateur, Papa pour toujours, les enfants d'abord

24 heures en 60 minutes, RDI (violence conjugale – exactitude)

Le plaignant était M. Jean-Marc Bessette, directeur général de Papa pour toujours, les enfants d'abord, un organisme qui s'est donné le mandat de défendre les intérêts supérieurs des enfants, en particulier dans le contexte familial. M. Bessette se plaignait de certains propos tenus par M^{me} Anne-Marie Dussault dans l'édition du 6 décembre 2012 de l'émission du RDI *24 heures en 60 minutes*. Il estimait que l'animatrice n'avait pas raison d'affirmer qu'au Québec, dans 8 cas de violence conjugale sur 10, la victime est une femme.

M. Bessette soutient que ces données sont inexactes, que les victimes de violence conjugale sont autant des hommes que des femmes dans une proportion égale.

Je rappelle que M^{me} Dussault recevait alors en entrevue M^{me} Manon Monastesse, directrice provinciale de la Fédération de ressources d'hébergement pour femmes violentées et en difficulté du Québec, afin de discuter du dernier volet du plan d'action gouvernemental québécois en matière de violence conjugale. Ce plan avait été dévoilé en conférence de presse plus tôt dans la journée par la première ministre Pauline Marois.

La révision (30 janvier 2013)

Peut-on vraiment affirmer qu'au Québec les femmes sont 8 fois sur 10 les victimes dans les cas de violence? En fait, cela dépend des données qu'on utilise.

Les chiffres retenus par M^{me} Dussault proviennent des statistiques officielles du ministère québécois de la Sécurité publique.

Comme l'ensemble des statistiques colligées par ce ministère pour tous les types d'actes criminels, celles sur la violence conjugale ont été obtenues à partir « des affaires criminelles signalées ou connues de la police et déclarées, lorsqu'elles sont jugées fondées, au Programme de déclaration uniforme de la criminalité ».

Le rapport note que « les femmes sont encore les principales victimes », « le nombre d'infractions par 100 000 femmes (étant) largement supérieur à celui par 100 000 hommes (444 comparativement à 106) ».

Il y avait donc en 2011, selon ces données officielles, quatre fois plus de victimes de violence conjugale chez les femmes que chez les hommes, ce qui équivaut à 8 cas sur 10, comme l'a indiqué l'animatrice de *24 heures en 60 minutes*, M^{me} Anne-Marie Dussault.

Toutefois, « les statistiques policières ne permettent pas de déterminer si c'est parce qu'elles subissent plus de crimes ou parce qu'elles les signalent plus à la police que le taux d'infractions envers les femmes est supérieur à celui envers les hommes. Il faut se reporter aux résultats de l'Enquête sociale générale sur la victimisation réalisée tous les cinq ans par Statistique Canada pour obtenir certains éléments de réponse puisque cette enquête permet entre autres de mesurer la criminalité, qu'elle soit signalée ou non à la police ».

Et c'est justement sur cette enquête de Statistique Canada que s'appuyait le plaignant pour affirmer que les chiffres donnés par M^{me} Dussault sont inexacts.

L'Institut de la statistique du Québec s'est penché sur les données recueillies par Statistique Canada et en a fait l'analyse.

Dans une étude intitulée *Contexte et conséquences de la violence conjugale envers les hommes et les femmes au Canada en 2004*, son auteur, le chercheur Denis Laroche, écrit que celle-ci « a pour objectif de décrire la prévalence de la violence conjugale au Québec et au Canada au moyen des données recueillies lors de l'Enquête sociale générale de 2004 ».

Il ressort de cette étude que les hommes et les femmes rapportent, dans des proportions « semblables » avoir subi de la violence de la part du conjoint ou d'un ex-conjoint. Un constat similaire a été fait dans un grand nombre d'enquêtes menées dans divers pays.

L'affirmation de l'animatrice était donc un peu courte, et aurait mérité d'être précisée, voire nuancée, et la provenance des données aurait au moins dû être identifiée.

Publiée sur <http://www.ombudsman.cbc.radio-canada.ca/fr/revision-des-plaintes/2013/violence-conjugale-derriere-les-donnees-officielles-24-heures-en-60-minutes/>

Plainte non justifiée.

Filomena Smith

Les grands reportages, RDI (environnement – exactitude)

La plaignante est M^{me} Filomena Smith. M^{me} Smith se plaignait d'un documentaire diffusé sur les ondes du RDI, le 14 janvier 2013, dans le cadre de l'émission *Les grands reportages*. Elle considérait que ce documentaire, intitulé « Japon-Australie : la guerre des baleines », était biaisé et mensonger.

À son avis, le documentaire ne donnait que le point de vue favorable au « massacre » des baleines et des dauphins, et restait muet sur celui des opposants à cette chasse.

Elle ajoute que le documentaire présentait l'opposition « au massacre des baleines » uniquement « comme une opposition à une habitude culturelle », ce qui, dit-elle, est faux.

La révision (12 février 2013)

Il apparaît très clairement que la chasse à la baleine n'est pas le sujet du documentaire. Ce que nous présente ce reportage, c'est plutôt l'histoire de deux petites villes jumelées depuis 30 ans, l'une japonaise, Taiji, l'autre australienne, Broome, et qui, malgré des liens d'amitié bâtis sur l'histoire, sont soudainement déchirées parce qu'elles s'opposent sur la question de la chasse à la baleine.

La chasse elle-même n'y est qu'accessoire, et on entend très peu dans le documentaire d'arguments véritables en faveur de cette pratique ou contre.

Les deux villes étaient jumelées depuis 30 ans et de nombreux habitants avaient participé à des échanges au fil des années, tissant des liens d'amitié qui allaient bien au-delà des relations protocolaires.

En fin de compte, les habitants de Taiji et de Broome accepteront leurs différends et reprendront leurs relations : Broome continuera de s'opposer à la chasse aux dauphins, et Taiji continuera de la pratiquer. Et c'est ce que raconte et montre le documentaire.

M^{me} Smith a raison de souligner que les arguments des opposants à la chasse à la baleine ne sont pas nombreux dans le documentaire. Mais il est inexact de dire, comme elle le soutient, que le reportage « n'a montré que les réactions de ceux » qui approuvent la chasse.

Le documentaire ne prend position ni en faveur de la chasse à la baleine ni contre; il ne véhicule pas plus le point de vue des baleiniers de Taiji que celui des habitants de Broome et des écologistes qui s'opposent à cette chasse.

Publiée sur <http://www.ombudsman.cbc.radio-canada.ca/fr/revision-des-plaintes/2013/chasse-a-la-baleine-faut-il-vider-le-sujet-pour-etre-impartial-les-grands-reportages/>

Plainte non justifiée.

José Breton, président fondateur, Fondation belles rondeurs

L'épicerie, Première Chaîne Télévision (alimentation – exactitude)

Le plaignant est M. José Breton, président fondateur de la Fondation belles rondeurs, un organisme à but non lucratif qui lutte, selon ce qu'on peut lire sur son site web, « contre l'obsession de la minceur et l'industrie de l'amaigrissement ».

M. Breton se plaint d'un reportage intitulé « Le sucre, un poison? », diffusé dans l'édition du 14 novembre 2012 de l'émission *L'épicerie*. Il estime entre autres que ce reportage est une « infopublicité » pour une clinique d'amaigrissement exploitée par un médecin interrogé dans le cadre du reportage.

Le reportage en question se penchait sur les effets possiblement nocifs à long terme d'une surconsommation de sucre, notamment de celui qu'on ajoute aux aliments industriels. M. Breton soutient aussi que l'équipe de *L'épicerie* a choisi le sujet du reportage par idéologie.

La révision (18 février 2013)

Il suffit de consulter brièvement le curriculum vitæ du D^r Maurice Larocque, le médecin interviewé qui apparaît dans le reportage, pour constater qu'il possède bel et bien une expertise en traitement de l'obésité. Clinicien dans le domaine depuis plus de 30 ans, il a

aussi été expert consultant pour plusieurs corporations et associations médicales, bureaux d'avocats, organismes consultatifs, etc. Il a également donné de nombreuses formations en Europe et en Amérique du Nord destinées aux médecins et aux professionnels de la santé.

Enfin, il a été recommandé à l'équipe de *L'épicerie* par le D^r Alain Dagher, neurologue de l'Institut et hôpital neurologiques de Montréal et chercheur qui travaille entre autres sur les dépendances, notamment liées à l'obésité.

Le reportage le présente également en toute transparence, comme étant associé à la Clinique Motivation Minceur. Il fait donc bel et bien état des liens d'association ou d'affiliation et des intérêts particuliers du D^r Larocque. Le public auditeur était en mesure de pleinement comprendre son point de vue.

Quant à l'allégation voulant que le sujet du reportage ait été choisi par idéologie pour défendre le point de vue de ceux que M. Breton qualifie d'« intégristes anti-obésité », ou de ceux dont il dit qu'ils dramatisent « excessivement les conséquences de la prétendue épidémie d'obésité », elle n'est aucunement appuyée et relève du procès d'intention.

Publiée sur <http://www.ombudsman.cbc.radio-canada.ca/fr/revision-des-plaintes/2013/peut-on-traiter-d-obesite-sans-encourager-l-obsession-de-la-minceur-l-epicerie/>

Plainte non justifiée.

Daniel Guibord

Le téléjournal Grand Montréal, Première Chaîne Télévision (registre des armes d'épaule – exactitude)

M. Daniel Guibord se plaignait d'un commentaire qu'a tenu l'animateur du *Téléjournal Grand Montréal*, M. Patrice Roy, le 19 février 2013, dans un échange sur le projet de loi visant la création d'un registre québécois des armes d'épaule. Le plaignant lui reprochait d'avoir soutenu gratuitement qu'à peu près tout le monde au Québec est en faveur de la création d'un tel registre. Ce qui, à son avis, était inexact.

La révision (20 mars 2013)

Les propos reprochés à M. Patrice Roy faisaient partie d'une présentation, puis d'un échange qu'il a eu par la suite avec le chef de bureau de Radio-Canada à l'Assemblée nationale, M. Sébastien Bovet, à propos de la présentation par Québec d'un projet de loi visant la création d'un registre québécois des armes à feu.

En regardant et en entendant l'introduction de M. Roy et l'échange qu'il a eu avec M. Bovet, l'interprétation que fait le plaignant des propos de l'animateur semble erronée. Plusieurs éléments, syntaxiques et grammaticaux, sémantiques, formels et contextuels,

de même que le sens général de l'échange entre MM. Roy et Bovet, démontrent que M. Roy renvoie à l'unanimité des partis à l'Assemblée nationale sur cette question et non pas à la population du Québec en général.

Publiée sur <http://www.ombudsman.cbc.radio-canada.ca/fr/revision-des-plaintes/2013/on-peut-parfois-comprendre-ce-qui-n-est-pas-dit-tj-grand-montreal/>

Plainte non justifiée.

Jean-Marie Gélinas, président du conseil d'administration, Amitiés Québec-Israël

Le téléjournal 22 heures, Première Chaîne Télévision (conflit israélo-palestinien – exactitude)

Le plaignant, M. Jean-Marie Gélinas, est président du conseil d'administration de l'organisme à but non lucratif Amitiés Québec-Israël, qui dit travailler au « renforcement des liens entre le peuple du Québec et le peuple d'Israël ».

M. Gélinas en avait contre certains propos tenus par la chef d'antenne Céline Galipeau dans l'édition du 13 février 2013 du *Téléjournal 22 heures*. Il estimait que celle-ci, lors d'une entrevue avec le ministre canadien des Affaires étrangères John Baird, a eu tort d'affirmer qu'« Israël occupe par la force un autre peuple ».

M. Gélinas considère que cette affirmation « est complètement fautive, et relève de la pure désinformation », qu'elle n'est que « de la propagande arabe palestinienne ». En fait, il soutient que les Palestiniens ne constituent pas un peuple, et qu'Israël « n'occupe pas par la force » les territoires palestiniens.

La révision (21 mars 2013)

Voici la question posée au ministre John Baird par l'animatrice du *Téléjournal* :

« Qu'est-ce que vous répondez à ceux qui vont dire que, quand même, Israël est la première puissance militaire dans la région, et qu'elle occupe, par la force, un autre peuple, le peuple palestinien? »

À cette question, le ministre a répondu que tous les élus israéliens souhaitent une résolution du conflit israélo-palestinien sur la base d'une solution à deux États : l'un israélien, l'autre palestinien. Ce qui est par ailleurs notoire et partagé par l'ONU, l'Autorité palestinienne, les grandes puissances et la majorité des membres de la communauté internationale. On voit mal, dans pareilles circonstances, comment on pourrait envisager de créer un État dont la population ne serait pas reconnue comme un « peuple ».

Pour le reste, les faits sont les faits : Israël occupe militairement, et donc par la force, la Cisjordanie et Jérusalem-Est, et exerce un contrôle permanent sur ces territoires depuis la guerre israélo-arabe de 1967, y compris par blocus sur la bande de Gaza dont il s'est

retiré il y a quelques années. La communauté internationale, incluant le Canada, ne reconnaît pas ce contrôle par Israël.

Toutefois, cette discussion n'est en rien pertinente dans l'examen de la plainte de M. Gélinas. Pourquoi? Tout simplement parce que M^{me} Galipeau n'a pas émis une opinion personnelle en posant sa question au ministre Baird, mais lui a plutôt demandé de répondre à ceux qui considèrent qu'Israël « occupe par la force un autre peuple ». Un point de vue qui n'est pas marginal au sein de la communauté internationale, c'est le moins qu'on puisse dire, et auquel il était tout à fait légitime de demander au ministre Baird de réagir.

Publiée sur <http://www.ombudsman.cbc.radio-canada.ca/fr/revision-des-plaintes/2013/interview-israel-occupe-t-il-par-la-force-un-autre-peuple-la-question-n-est-pas-la-tj/>

Plainte non justifiée.

David Ouellette, directeur associé, Affaires publiques (Québec), Centre consultatif des relations juives et israéliennes

Radio-Canada.ca (conflit israélo-palestinien – exactitude)

Le plaignant, M. David Ouellette, est directeur associé, affaires publiques, Québec, du Centre consultatif des relations juives et israéliennes, un organisme de soutien à la communauté juive et à Israël.

M. Ouellette affirmait qu'un article, publié le 22 mars 2013 sur Radio-Canada.ca, intitulé « Rapprochement Israël-Turquie après une intervention d'Obama », à propos du rapprochement entre Israël et la Turquie, contenait des inexactitudes. Cet article expliquait que les efforts du président américain Barack Obama avaient permis aux deux pays « de mettre fin à un contentieux qui durait depuis l'arraisonnement meurtrier de la flottille pour Gaza, en mai 2010 ».

Pour rappel, les militaires israéliens avaient à l'époque intercepté cette flotte qui entendait forcer le blocus imposé par Israël à la bande de Gaza. Un des navires, le *Mavi Marmara*, avait été pris d'assaut et neuf militants turcs avaient été tués.

Par la suite, l'ONU avait institué une commission d'enquête sur l'incident. Cette commission a établi que les militaires avaient utilisé une force excessive dans l'assaut contre le *Mavi Marmara*. Elle avait aussi conclu que le blocus imposé par Israël était légal et légitime.

« Dans son article, écrit le plaignant (...), Radio-Canada fait référence au rapport du comité d'enquête onusien sur l'incident du *Mavi Marmara* en ces termes :

"Dans un rapport publié le 1^{er} septembre 2011, une commission d'enquête mandatée par les Nations unies avait d'ailleurs conclu qu'Israël avait utilisé une force excessive lors de l'assaut contre cette flottille, sans toutefois condamner le blocus de l'enclave palestinienne de 1,6 million d'habitants."

Or, ce rapport ne s'était pas simplement abstenu de condamner le blocus de Gaza, mais l'avait jugé entièrement légitime et légal : (...)

En outre, le rapport n'a pas conclu à l'utilisation de force excessive dans "l'assaut contre cette flottille", mais dans l'abordage d'un seul navire, le *Mavi Marmara* (...). »

La révision (27 mars 2013)

Est-il faux d'écrire que la commission d'enquête de l'ONU n'a pas « condamné le blocus » de Gaza? Bien sûr que non. Aurait-il été préférable d'être plus précis et d'écrire plutôt que la commission d'enquête avait jugé le blocus légal et légitime? Bien sûr que oui. Est-ce que la formulation retenue par l'auteur du texte enfreignait pour autant les NPJ de Radio-Canada? Non. Particulièrement dans le contexte de la phrase, et de l'article, car la mention du fait que la commission d'enquête de l'ONU n'a pas « condamné » le blocus de Gaza par Israël y est tout à fait secondaire et a été ajoutée pour relativiser les critiques de la commission contre l'assaut par Israël du *Mavi Marmara*.

L'autre aspect de la plainte de M. Ouellette porte sur la partie de la phrase qui fait référence à l'assaut des forces israéliennes. La « flottille pour Gaza » comptait six navires transportant 700 personnes. De ces navires, le *Mavi Marmara* était le plus gros et comptait à son bord 550 passagers. Israël a « arraisonné » l'ensemble de la flottille, mais il n'y a eu d'assaut que du *Mavi Marmara*.

Le mot « arraisonnement », que les dictionnaires définissent comme l'action d'intercepter ou d'aborder un navire en vue de l'inspecter, n'implique pas qu'il y ait utilisation de la force ou de la violence. Le mot « assaut », au contraire, est défini comme l'action d'assaillir et comporte nécessairement une connotation de force et de violence.

En lisant l'article en cause ici, on se rend compte que l'auteur utilise la plupart du temps « arraisonnement », même lorsqu'il est question de l'interception du *Mavi Marmara*, pourtant la seule occasion où il aurait pu utiliser correctement le mot « assaut ».

Et il utilise « assaut » de manière inappropriée pour décrire l'arraisonnement de la flottille plutôt que du *Mavi Marmara*.

Publiée sur <http://www.ombudsman.cbc.radio-canada.ca/fr/revision-des-plaintes/2013/un-arraisonnement-n-est-pas-un-assaut-et-un-navire-n-est-pas-une-flottille-radio-canada-ca/>

Plainte justifiée.

ANNEXE I

PLAINTES TRANSMISES AUX DIRECTIONS POUR RÉPONSE

PAR MÉDIA

	TÉLÉ CHAÎNE PRINCIPALE	RDI	RADIO	WEB	RADIO- WEB-TÉLÉ ¹⁵	TOTAL PLAINTES
2012-2013	201¹⁶	155	67	68	33	524
2011-2012	141 ¹⁷	76	40	51	16	324
2010-2011	115 ¹⁸	67	49	94	27	352
2009-2010	148 ¹⁹	63	57	75	19	362
2008-2009	157	76	61	84	28	404

¹⁵ Ces plaintes visent plusieurs plateformes à la fois.

¹⁶ Les 236 plaintes reçues en 2012-2013 sur l'exclusion de Jean-Martin Aussant du débat des chefs sont comptabilisées comme une seule plainte.

¹⁷ Les 502 plaintes reçues en 2011-2012 sur l'exclusion d'E. May du débat des chefs sont comptabilisées comme une seule plainte.

¹⁸ Les 1 131 plaintes reçues en 2010-2011 sur l'exclusion d'E. May du débat des chefs sont comptabilisées comme une seule plainte.

¹⁹ Les 44 plaintes reçues sur l'émission *Six dans la cité* (propos sur la biographie d'André Brassard) ont été calculées comme constituant une seule plainte.

ANNEXE II

DÉLAI DE RÉPONSE DE LA DIRECTION

	TOTAL DES DOSSIERS TRAITÉS	NOMBRE MOYEN DE JOURS
2012-2013	524²⁰	8,7
2011-2012	324	7.1
2010-2011	352	11
2009-2010	362	8.1
2008-2009	406	14

²⁰ Les 236 plaintes reçues en 2012-2013 sur l'exclusion de Jean-Martin Aussant du débat des chefs sont comptabilisées comme une seule plainte.

ANNEXE III

RÉVISIONS DE L'OMBUDSMAN

	TOTAL DES DOSSIERS TRAITÉS	NOMBRE MOYEN DE JOURS
2012-2013	42	8,1
2011-2012	23	38.8 ²¹
2010-2011	41	16.6
2009-2010	40	11.7
2008-2009	35	16

RÉSULTATS DES RÉVISIONS

	PLAINTES NON JUSTIFIÉES	PLAINTES EN PARTIE JUSTIFIÉES	PLAINTES JUSTIFIÉES
2012-2013	31²²	7	4
2011-2012	15	5	3
2010-2011	23	12	6
2009-2010	20	10	10
2008-2009	22	7	4

²¹ Le Bureau de l'ombudsman a été sans ombudsman du 1^{er} août 11 au 13 novembre 11 : 3 mois et demi.

²² Ce chiffre inclut la mise au point de l'ombudsman du 3 août à propos de l'exclusion du chef du parti Option nationale, Jean-Martin Aussant, du débat des chefs dans le cadre des élections générales au Québec.

ANNEXE IV

Le mandat du Bureau de l'ombudsman

(Mandat adopté par le Conseil d'administration de CBC/Radio-Canada le 21 mars 2012)

I. Principe

Radio-Canada s'engage formellement à faire preuve d'exactitude, d'intégrité, d'équité, d'impartialité et d'équilibre dans ses activités journalistiques, comme il est énoncé dans son propre guide intitulé *Normes et pratiques journalistiques* (<http://cbc.radio-canada.ca/fr/rendre-des-comptes-aux-canadiens/lois-et-politiques/programmation/journalistique/>). Notre mission journalistique consiste à informer, à révéler, à contribuer à la compréhension d'enjeux d'intérêt public et à encourager la participation des Canadiens à notre société libre et démocratique. Nous établissons notre crédibilité en accomplissant notre mission grâce au respect des valeurs, des principes et des pratiques énoncés dans les *Normes et pratiques journalistiques*.

L'ombudsman est totalement indépendant de la direction et du personnel de la programmation de Radio-Canada, relevant directement du président-directeur général de la Société et, par l'entremise de ce dernier, du Conseil d'administration.

II. Mandat

Plaintes et commentaires de l'auditoire

- a. L'ombudsman agit comme instance d'appel lorsqu'un plaignant n'est pas satisfait de la réponse donnée par la direction de l'Information ou par les directions des programmes de Radio-Canada.
- b. L'ombudsman n'intervient généralement que lorsqu'un plaignant informe son Bureau qu'il juge non satisfaisante une réponse donnée par un représentant de la Société. Cependant, l'ombudsman peut également intervenir lorsque la Société n'a pas répondu à une plainte dans un délai raisonnable.
- c. L'ombudsman détermine si la démarche journalistique ou l'information diffusée qui fait l'objet de la plainte a violé les *Normes et pratiques journalistiques* de Radio-Canada. La cueillette des faits revêt un caractère non judiciaire et l'ombudsman ne procède pas à l'analyse de la responsabilité civile de Radio-Canada ou de ses journalistes. Il communique les conclusions de son enquête au plaignant ainsi qu'au personnel concerné et à la direction, et les publie sur le site web de l'ombudsman.

- d. Au besoin, l'ombudsman identifie les grandes préoccupations du public qui se dégagent des plaintes acheminées à son Bureau et en informe les journalistes et la direction de Radio-Canada. L'ombudsman et la direction de Radio-Canada peuvent convenir que l'ombudsman effectue des études périodiques sur la couverture globale de certains sujets, lorsqu'il est estimé qu'il peut y avoir un problème, et l'ombudsman informera ensuite la direction et les journalistes de Radio-Canada de ses conclusions pour ces études.
- e. L'ombudsman établit un registre central des plaintes et des commentaires sur les contenus d'information et porte régulièrement à l'attention des journalistes et de la direction les questions qui préoccupent le public.
- f. L'ombudsman prépare et présente chaque année, à l'intention du président-directeur général et du Conseil d'administration, un rapport résumant le traitement donné aux plaintes déposées et passant en revue les principales questions dont le Bureau s'est occupé au cours de l'année précédente. Le rapport fait aussi état des mesures prises par la direction, le cas échéant, pour donner suite aux conclusions de l'ombudsman, dans la mesure où la communication de ces renseignements respecte les lois, règlements et conventions collectives applicables. Le rapport annuel, ou un résumé du rapport, est rendu public.
- g. Le Bureau de l'ombudsman rend compte une fois l'an de la façon dont chaque composante média a respecté la norme de service de la Société pour le traitement rapide des plaintes.

Conformité à la politique journalistique

- a. Le Bureau de l'ombudsman est responsable d'évaluer si les dispositions des *Normes et pratiques journalistiques* de Radio-Canada sont respectées dans tous les contenus sous sa juridiction. Pour ce faire, il peut obtenir l'aide de comités consultatifs indépendants. Les membres de ces groupes sont choisis par l'ombudsman. Ils sont chargés d'évaluer des contenus pendant une période donnée ou encore l'ensemble de la couverture d'une question donnée et de faire rapport de leurs conclusions à l'ombudsman. L'ombudsman informera ensuite la direction et les journalistes de Radio-Canada de ses conclusions.
- b. L'évaluation se fait sur la base des principes qui sous-tendent la politique journalistique de Radio-Canada :
 - l'exactitude, l'intégrité, l'équité, l'impartialité et l'équilibre pour les contenus relevant du service de l'Information; et
 - l'équité et l'équilibre pour les contenus d'information relevant des autres services.

- c. Le Bureau de l'ombudsman rend compte de cette activité sur une base annuelle.

III. Juridiction

La juridiction du Bureau de l'ombudsman s'étend à tous les contenus de nouvelles, d'actualités et affaires publiques diffusés à la radio, à la télévision et sur Internet (qu'il s'agisse de productions internes ou de productions d'un tiers) et qui sont visés par les *Normes et pratiques journalistiques* de Radio-Canada, telles que modifiées au fil du temps.

Cela comprend les nouvelles et tous les aspects des contenus d'actualités et d'affaires publiques (politiques, économiques et sociales), ainsi que le traitement journalistique de l'agriculture, des arts, de la musique, de la religion, des sciences, des sports et des variétés.

Cela comprend également les contenus générés par les utilisateurs lorsqu'ils sont incorporés à des reportages pour les nouvelles, les actualités et les émissions d'affaires publiques.

Les plaintes relatives à des émissions dépassant la juridiction de l'ombudsman devraient être adressées directement aux émissions concernées ou aux services des Relations avec l'auditoire.

IV. Nomination

- a. Lors d'une vacance au poste d'ombudsman, la Société sollicite ouvertement des candidatures et ce tant à l'extérieur qu'à l'intérieur de Radio-Canada.
- b. Après une consultation pertinente, le président-directeur général constitue un comité de sélection de quatre membres. Deux membres, dont le président du comité, doivent provenir du public. Les autres membres sont choisis, l'un parmi la direction de la Société, l'autre parmi son personnel journalistique. Les membres représentant la Société et les journalistes désignent conjointement un président de comité parmi les membres issus du public.
- c. Le comité de sélection examine les candidatures, sélectionne un candidat et recommande sa nomination au président-directeur général.
- d. L'ombudsman est nommé pour un terme de cinq ans. Ce mandat peut être prolongé pour un autre terme de cinq ans uniquement. Le contrat de l'ombudsman ne peut être résilié avant son terme, sauf en cas de manquement manifeste ou d'inconduite grave.

- e. L'ombudsman ne peut occuper un autre emploi à Radio-Canada au cours des deux années suivant la fin de son mandat, mais peut, à la discrétion de son successeur, être engagé à titre contractuel afin de travailler pour le Bureau de l'ombudsman.

NB : On peut trouver ce texte sur le site Web de l'ombudsman à l'adresse suivante : <http://www.ombudsman.cbc.radio-canada.ca/fr/a-propos/mandat-de-l-ombudsman/>.