

**UNIVERSITÉ PAUL CÉZANNE - AIX-MARSEILLE III**  
**FACULTÉ DE DROIT ET DE SCIENCE POLITIQUE D'AIX-MARSEILLE**

**INSTITUT D'ÉTUDES ET DE RECHERCHES EN DROIT  
DE LA COMMUNICATION**

**LE MEDIATEUR DE RADIO CANADA**

Rapport présenté par Laurie SAMAMA

**LE MÉDIATEUR DANS LES MÉDIAS**

Rencontres d'Aix-en-Provence, 12 mai 2004

## INTRODUCTION

La Société Radio-Canada, radio-diffuseur public du Canada, a été créé par une loi du Parlement le 2 novembre 1936, et est maintenant régie par la *Loi sur la radiodiffusion de 1991*<sup>1</sup> (annexe I); cette dernière établit les caractéristiques du système canadien dans son ensemble, et définit également des objectifs de programmation spécifiques pour la Société Radio-Canada. De plus, la Société est assujettie aux règlements du *Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes*<sup>2</sup> (CRTC), l'équivalent du CSA au Canada. Financée par les contribuables canadiens par l'intermédiaire du Parlement, elle se définit comme l'organe de presse le plus complet et le plus important au Canada. Radio-Canada remet chaque année un rapport au ministre du Patrimoine canadien.

Son conseil d'administration est composé de douze membres dont le président du conseil et le président-directeur général, M. Robert Rabinovitch. En 2001, la Société comptait environ 10000 employés.

La Société est composée des services de programmation suivants :

- Pour la radio : quatre réseaux de radio nationaux sans messages publicitaires : *CBC Radio One* et *CBC Radio Two*, qui diffusent en anglais, et la Première Chaîne et la Chaîne culturelle, qui diffusent en français.
- Des services de radio uniques qui diffusent dans le Grand Nord en français, en anglais et en huit langues autochtones.
- Un service audionumérique payant, *Galaxie*, qui offre 30 canaux de musique continue.
- Un service de radio international à ondes courtes : *Radio Canada International*.
- Deux réseaux de télévision nationaux : la *Télévision anglaise* et la *Télévision française*.
- Des services de télévision uniques qui diffusent dans le Grand Nord en français, en anglais et en huit langues autochtones.

---

<sup>1</sup> <http://lois.justice.gc.ca/fr/B-9.01/index.html>

<sup>2</sup> <http://www.crtc.gc.ca>

- Deux chaînes de télévision spécialisées financièrement autonomes : *CBC Newsworld*, qui diffuse en anglais, et le *Réseau de l'Information* (RDI), qui diffuse en français.
- Trois services spécialisés offerts sur le câble (septembre 2001), dans le cadre d'un partenariat avec d'autres radiodiffuseurs et producteurs canadiens : *ARTV* (en français), *Land and Sea* et *The Canadian Documentary Channel*.
- Deux sites Internet : *radio-canada.ca*, en français et *cbc.ca*, en anglais.
- Trois sites de divertissement pour les jeunes : *newmusiccanada.com*, *120seconds.com*, *justconcerts.com* et *bandeapart.fm*
- Un site pour les enfants : *cbc4kids.com*

Dans cette Société, la médiation est assurée, pour les services français, par M. Renaud Gilbert, en fonction depuis le 1<sup>er</sup> mars 2000, et pour les services anglais par M. David Bazay. Il convient de préciser que le Bureau de l'Ombudsman a été créé en Avril 1991, en remplacement du Bureau des politiques et pratiques journalistiques.

Il va s'agir ici d'étudier l'Ombudsman des services français de Radio-Canada ; celui-ci se définit comme le représentant des auditeurs et téléspectateurs de Radio-Canada.

L'Ombudsman de Radio-Canada est membre de l'association *Organization of News Ombudsmen* (ONO)<sup>3</sup> dont font également partis les médiateurs français de France Télévision et du journal Le Monde. Il est également membre du *Forum canadien des Ombudsmans*<sup>4</sup> qui regroupe des Ombudsmans de tous secteurs (éducation, santé...).

Nous allons voir dans un premier temps comment Radio-Canada conçoit la médiation au sein de sa Société, comment est-ce que celle-ci est mise en place ; ainsi cela nous permettra tout au long de nos développements de comparer certains points avec ce qui se passe en France, pays où, il convient de le préciser, la médiation est relativement peu connue dans tous les médias (d'ailleurs la plupart n'ont pas de médiateur). Puis dans un second temps, nous étudierons, étape par étape, la manière dont se déroule cette médiation, de la saisine de l'organe aux effets de son intervention.

---

<sup>3</sup> [www.newsombudsmen.org](http://www.newsombudsmen.org)

<sup>4</sup> [www.Ombudsmanforum.ca](http://www.Ombudsmanforum.ca)

## **CHAPITRE 1- L'ORGANISATION DE LA MÉDIATION AU SEIN DE RADIO-CANADA**

La médiation à Radio-Canada, n'est pas « entendue » de la même manière qu'en France. Dans notre pays, s'il existe un médiateur c'est pour faciliter l'accès des auditeurs, téléspectateurs ou lecteurs au média concerné ; dans la plupart des médias en France, comme par exemple les journaux, on retrouve souvent une rubrique intitulée « le courrier des lecteurs » qui assure en un sens ce lien entre le public et son quotidien hebdomadaire, etc.... Mais rien ne garanti que les remarques qui y sont publiées seront sérieusement ou tout simplement prises en compte.

D'ailleurs on se doute que la majeure partie de ces plaintes ou remarques ne seront jamais publiées et donc jetées aux oubliettes. Ainsi l'existence d'un organe spécialement créé pour répondre aux exigences de son public est le signe d'une certaine volonté de prendre en compte les critiques car aucun média n'est à l'abri d'une erreur, ou même d'une négligence. Au sein de la Société Radio-Canada, l'Ombudsman est ce qu'on peut appeler la deuxième et dernière -nous verrons plus loin à quoi cela tient- chance du public, de se faire entendre, d'exprimer son désaccord.

Ainsi il convient de s'intéresser en premier lieu à l'organe, ce qui nous permettra de mettre en évidence finalement les similitudes entre les deux pays. Et dans un second temps, nous envisagerons dans quel cadre est-ce que cet organe est compétent.

### **SECTION 1- L'ORGANE DE LA MÉDIATION AU SEIN DE RADIO-CANADA**

Comment la Société Radio-Canada choisit un Ombudsman ? Selon quels critères ? Quelle est la durée de son mandat ? Quelles sont ses obligations, ses interdictions ? Et concernant l'actuel Ombudsman, quel a été son cursus avant d'être nommé à ce poste ? Et enfin, cet organe est-il réellement indépendant ?

## §1- Procédure de nomination et statut

L'Ombudsman est nommé pour cinq ans ; la Société Radio-Canada sollicite les candidatures tant à l'intérieur qu'à l'extérieur de Radio-Canada. La procédure de nomination suit différentes étapes : tout d'abord, le PDG constitue un comité de sélection de quatre membres. Parmi ces derniers, deux (dont le ou la président(e)) doivent provenir du public ; Les deux autres sont choisis, l'un parmi la direction de la Société, l'autre parmi le personnel journalistique de la Société. Ce sont les deux derniers membres qui désignent le ou la président(e) du comité.

Puis, le comité de sélection examine les candidatures, sélectionne un ou une candidat(e), et recommande sa nomination au PDG.

Le mandat de cinq ans peut être prolongé de cinq années supplémentaires au maximum ; l'Ombudsman ne peut être démis de ses fonctions sauf en cas de manquement manifeste au devoir ou d'inconduite grave.

À la fin de son mandat, l'Ombudsman ne peut occuper d'autre emploi au sein de la Société Radio-Canada et ce pendant deux ans, mais son successeur peut toujours faire appel à lui à titre contractuel.

Concernant la carrière professionnelle de M. Gilbert, il a débuté par des études en philosophie et en théologie, et c'est pendant ses études qu'il a commencé à travailler à Radio-Canada en tant que « chercheur-interviewer » dans des émissions d'information, à la radio surtout mais aussi à la télévision. Puis il est devenu réalisateur et a, dès 1974, assumé un premier poste de direction en information (jusqu'à sa nomination en 2000). En 1982, il obtient une maîtrise en administration publique (ENAP). Il a également créé une chaîne continue en information (mélange des genres LCI et CNN) doté d'un budget de 20 millions d'euros et employant 250 salariés.

Renaud Gilbert a donc évolué à l'intérieur de l'entreprise avant d'être nommé Ombudsman. En outre, depuis sa nomination, il a occasionnellement accepté une charge d'enseignement (en communication, en éthique) et participé à des projets de coopération internationale surtout en perfectionnement journalistique. Il espère d'ailleurs poursuivre en ce sens une fois son mandat terminé.

Concernant le statut de l'Ombudsman au sein de la Société Radio-Canada, il est complètement indépendant de la direction et du personnel de la programmation de Radio-Canada. Il relève directement du PDG de la Société, et rend des comptes au conseil d'administration.

Dès lors on peut se demander si, du fait de l'existence de ce lien de subordination, il peut arriver que la direction exerce sur lui une certaine pression. D'autre part, on peut se demander si les journalistes mis en cause ne peuvent eux aussi pas être la source d'un autre type de pression. C'est ce que nous verrons un peu plus loin dans nos développements (*infra*, p.15).

Il s'agit maintenant d'expliquer dans quel but a été créé l'Ombudsman, quelle est sa mission au sein de ce média -qui se définit lui-même comme l'organe de presse le plus complet et le plus important du Canada- , ce qui nous permettra de dresser un comparatif avec le médiateur français.

## **§2- Les missions**

L'Ombudsman au sein de Radio-Canada, c'est une instance de révision ; en effet, si un auditeur, un téléspectateur n'est pas satisfait ou souhaite s'exprimer, il ne s'adresse pas de prime abord à l'Ombudsman, mais au représentant de Radio-Canada concerné. Ce n'est qu'une fois qu'il a transmis sa remarque, que l'auditeur ou le téléspectateur en question peut saisir l'Ombudsman ; et ce dans deux cas de figure : soit lorsqu'il n'est pas satisfait de la réponse obtenue, soit lorsque le représentant de Radio-Canada sollicité n'a pas répondu à sa plainte dans un délai raisonnable. Nous aborderons plus en détail le déroulement de la médiation dans la seconde partie.

Au vu des différentes plaintes reçues, l'Ombudsman en résume chaque année l'esprit général, les préoccupations majeures du public, et en informe les responsables de Radio-Canada. Il rédige chaque année (et c'est une similitude avec le médiateur français) un rapport, à l'attention du PDG et du conseil d'administration, rapport dans lequel il décrit la façon dont les plaintes ont été traitées, et qui est rendu public.

En France, les trois chaînes du groupe France Télévisions, qui sont les seules (télévisions) à avoir des médiateurs (les médiateurs des rédactions et le médiateur des programmes), se rapprochent de la

Société Radio-Canada, en ce qui concerne la mission de cet organe mais pas seulement. En résumé, le médiateur des programmes de France Télévisions agit semblablement à l'Ombudsman de Radio-Canada, c'est-à-dire qu'il intervient en deuxième instance ; à la différence qu'il est compétent une fois qu'un médiateur de la rédaction a répondu. Il existe d'autres similitudes, notamment le fait de rédiger un rapport qui est rendu public ou encore la procédure de nomination (*supra*, p.5) qui sont assez proches dans les deux groupes (à quelques détails près). Cependant, à la différence du médiateur de France 2, l'Ombudsman de Radio-Canada ne dispose pas d'une émission où il lui aurait été possible d'aborder les principales questions soulevées par les téléspectateurs ; ainsi, son action n'est pas médiatisée, elle reste particulière, hormis lorsqu'un cas est susceptible de concerner plus de gens que le seul plaignant et où l'Ombudsman va en informer les tiers.

Outre la télévision, en France, certains journaux ou encore radios disposent de médiateurs ; c'est le cas notamment à Europe 1 où c'est un avocat qui exerce cette fonction. À RTL, la fonction de médiation est quelque peu différente ; déjà, on n'utilise pas le terme de « médiation », mais ce qui s'en rapproche est une émission hebdomadaire diffusée le samedi à 13h30 et animée par Jean-pierre Defrain. Sa « mission » diffère fondamentalement de ce qu'on trouve à France Télévisions ou à Radio-Canada. En effet, Jean-Pierre Defrain qualifie lui-même son émission intitulée « RTL & Vous », d'émission de divertissement ; elle est simplement l'occasion pour les auditeurs de s'exprimer face à un ou plusieurs journalistes invités, mais toujours de façon légère.

## SECTION 2- LE CHAMP DE COMPÉTENCE

L'Ombudsman de Radio-Canada ou plus précisément le Bureau de l'Ombudsman, est compétent pour toute information diffusée par Radio-Canada, qu'elle le soit par la radio, la télévision ou internet. Mais il n'est pas compétent pour entendre les plaintes relatives aux émissions de divertissement où lesdites plaintes doivent être adressées directement aux émissions concernées.

Mais avant de voir plus dans le détail le contexte dans lequel s'exerce cette médiation, il convient d'étudier ce qui permet à l'Ombudsman d'être compétent, ce qui lui donne en quelque sorte sa légitimité, son droit à agir. Cette compétence, justement, découle des « Normes et pratiques

journalistiques »<sup>5</sup>, sorte de guide déontologique de la Société Radio-Canada, (c'est la politique journalistique de Radio-Canada ) qui décrivent la manière dont Radio-Canada répond aux attentes de son public -le conseil d'administration de la Société a approuvé la deuxième édition en janvier 2001-.

## **§1- La politique journalistique de Radio-Canada**

Sans rentrer dans le détail du déroulement de la médiation, il convient de préciser que l'Ombudsman, lorsqu'il reçoit des plaintes, va juger si l'information diffusée qui fait l'objet de la plainte, enfreint les dispositions de la politique journalistique de Radio-Canada. En bref, il a pour responsabilité de contrôler le respect des dispositions de la politique journalistique par les émissions pour lesquelles il est compétent.

L'évaluation des émissions se fait sur la base de trois principes que sont l'exactitude, l'intégrité et l'équité. En effet, les émissions d'information doivent respecter ces principes journalistiques ; en ce qui concerne l'exactitude, il faut que l'information ne soit pas erronée mais qu'elle soit fidèle à la réalité, ce qui implique une recherche sérieuse. En ce qui concerne l'intégrité, il s'agit pour les journalistes de ne pas profiter de leur situation pour influencer le public en déformant l'information. Enfin l'équité c'est le rendu impartial de l'information.

En réalité, bien que ces principes soient censés, au départ, être respectés par tous les membres de Radio-Canada dans l'exercice de leur fonction, la Société Radio-Canada reconnaît que, malgré la rigueur qu'elle s'applique à elle-même et donc à ses journalistes, il peut arriver que ces derniers commettent des erreurs. C'est pourquoi elle entend à ce que ces erreurs soient corrigées -en interne et non de manière judiciaire bien sûr- par l'institution indépendante et impartiale qu'est l'Ombudsman.

Cependant, il convient maintenant de s'intéresser aux cas concrets, où l'Ombudsman exerce ses prérogatives ; après avoir vu comment, par rapport et grâce à quoi l'Ombudsman est compétent, il convient d'appréhender à quelles occasions il est compétent.

---

<sup>5</sup> <http://www.cbc.radio-canada.ca/htmfr/politiques/journalistique/index.htm>

## §2- Le contexte concret de la médiation

Comme nous l'avons vu précédemment la juridiction du Bureau de l'Ombudsman s'étend à l'information diffusée par Radio-Canada, quel que soit le média utilisé et le rayonnement (national ou régional). En outre, c'est la politique journalistique qui détermine le champ d'intervention du Bureau de l'Ombudsman, politique qui s'applique à l'ensemble des émissions de la Société ; il s'agit des émissions de nouvelles, ainsi que du traitement, dans tout genre d'émission, de sujets relatifs aux affaires publiques, à la politique, l'économie ou aux affaires sociales. Il s'agit également du traitement journalistique de l'agriculture, des arts, de la musique, de la religion, des sciences, des sports et des variétés (rappel : l'Ombudsman n'est pas compétent pour connaître des émissions de divertissement). Cependant il arrive que l'Ombudsman reçoive des plaintes qui ne relèvent pas de sa compétence ; ainsi en 2002-2003, sur 1 578 interventions du public auprès du Bureau de l'Ombudsman, environ le tiers des sujets traités n'étaient pas de son ressort. Dans ce cas, l'Ombudsman transmet les plaintes aux personnes concernées (exemples : pourquoi RDI n'est pas disponible gratuitement ? Le son des spots commerciaux à la télévision est trop élevé ! Trop de films américains sont diffusés à l'antenne de Radio-Canada !, etc. ).

En ce qui concerne les principaux sujets qui reviennent fréquemment dans les plaintes reçues par l'Ombudsman, on trouve notamment :

- La situation entre Israël et la Palestine ; l'information relative à ce conflit fait l'objet du plus grand nombre de plaintes (37, en 2002-2003). Par exemple, il est reproché à tel journaliste d'être clairement pro-Israélien ou pro-palestinien.
- La guerre en Irak (31 plaintes) ; certains estiment par exemple que la couverture de ce conflit est pro-américaine. Pour d'autres, Radio-Canada abuse de la diffusion d'images de cette guerre et se disent dégoûtés.
- La qualité du français ; les fautes de grammaire ou encore l'absence de traduction dans des extraits de reportage en anglais sont le plus souvent relevés. Ceci a d'ailleurs amené l'Ombudsman, dans ses rapports 2000-2001 et 2001-2002, à proposer la création d'un comité dont la fonction serait d'examiner la qualité du français dans les émissions d'information. Ainsi en septembre dernier a été créé un groupe de travail sur la qualité de la langue.
- Le principe d'équité. Parmi les situations qui ont fait réagir le public on a par exemple (outre le

conflit Israël-Palestine et la guerre en Irak) une personne qui estime que Radio-Canada ne parle que de la violence faite aux femmes et jamais de celle faite aux hommes...

- Le principe d'exactitude ;
- Le conflit de travail entre le Syndicat des communications de Radio-Canada et Radio-Canada ; les intervenants souhaitaient, de manière générale, un règlement rapide du conflit et le retour à l'antenne d'émissions jugées indispensable.
- enfin des questions diverses, comme par exemple le choix des images télévisées et leur utilisation. Un téléspectateur s'est plaint du fait que Radio-Canada ne prévenait pas le public avant la diffusion d'images violentes, ne lui laissant pas le temps de se préparer ni de « fermer les yeux », ou encore l'utilisation d'images d'archives (utilisation hors de leur contexte de tournage, d'images d'archives utilisées à des fins différentes).

On a vu précédemment que contrairement à ce qui se passe en France, notamment pour Jean-claude Allanic, qui anime une émission de médiation hebdomadaire sur France 2, l'Ombudsman de Radio-Canada ne disposait pas de ce genre d'émission pour permettre au public de s'exprimer à l'antenne. Cependant, dans son rapport 2000-2001, il a recommandé la création d'émissions de ce genre. On retrouve à la Première chaîne de la radio des tribunes téléphoniques permettant aux auditeurs d'intervenir ; dans *La tribune du Québec*, l'animateur lit régulièrement des courriers électroniques des auditeurs. Une émission de télévision hebdomadaire intitulée *5 sur 5* est construite entièrement à partir de questions du public, et est l'occasion d'un échange entre un téléspectateur et un journaliste ; enfin sur le site Internet de Radio-Canada, on peut trouver des rubriques « À vous la parole ». Bref la seule différence avec la France est qu'aucune de ses émissions n'est animée par Renaud Gilbert lui-même, ce qui s'explique par le fait qu'il ne soit pas le premier interlocuteur des téléspectateurs ou auditeurs «mécontents».

Après l'aspect presque entièrement théorique de notre étude relative à la médiation au sein de Radio-Canada, il convient d'appréhender les différentes étapes de cette médiation. Comment fait-on appel à l'Ombudsman, par quel chemin y parvient-on ? De quelle manière intervient-il, quels sont ses pouvoirs ?

## CHAPITRE 2- LE DÉROULEMENT DE LA MÉDIATION

En France, il n'y a pas vraiment grand' chose à dire sur la façon dont fonctionne la médiation. En effet, un individu mécontent va simplement faire part de cela au médiateur de la chaîne ou du journal en question sans que soit donné de réelles suites à sa plainte. Au sein de Radio-Canada, les choses sont différentes, mais cette différence est infime finalement ; en effet le résultat est le même. Même si la manière d'intervenir diffère, au final les effets seront les mêmes, et c'est chronologiquement ce que nous allons étudier.

### SECTION 1- COMMENT L'OMBUDSMAN INTERVIENT-IL ?

De quelle manière l'Ombudsman va-t-il être saisi (en interne ou en externe) ? Par qui, et comment ? Puis, une fois saisi, de quelle manière va-t-il procéder ?

#### §1- Les modalités de saisine

Dans l'hypothèse où un téléspectateur, un auditeur, n'est pas satisfait d'une prestation de la Société, il dispose de plusieurs moyens de le faire savoir à la Société Radio-Canada. En effet, les auditeurs, téléspectateurs, et internautes de la Société Radio-Canada utilisent le plus souvent le téléphone qui permet un contact direct, et ce avec le service des relations avec l'auditoire. Ainsi en 2001-2002, le Maison de Radio-Canada à Montréal a reçu 307.000 appels du public : 40% de demandes de renseignements, 60% de commentaires sur la programmation ou des décisions de la Société. Après le téléphone viennent le « courriel » (25.500) et la Poste (500). En outre, beaucoup de communications parviennent directement aux émissions ou aux employés responsables ; en effet, plusieurs émissions ont une adresse Internet, indépendant du service des relations publiques. Ainsi on peut sans nul doute affirmer que les chiffres ci-dessus énoncés sont inférieurs au total des communications entre le public, Radio-Canada et ses employés.

Les citoyens peuvent également s'adresser au Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (le CRTC, équivalent du CSA français), au ministre du Patrimoine qui est responsable de Radio-Canada devant le Parlement. Les plaintes peuvent également être

adressées aux responsables des émissions d'information ou encore au service des relations publiques.

Suite à cela, la personne ou le service concerné est censé répondre à la plainte qui lui est adressée. Et ici trois hypothèses sont en présence ; la première et la plus simple, qui est que le représentant sollicité a complètement répondu aux attentes de son interlocuteur et qui n'implique donc pas l'intervention de l'Ombudsman. La deuxième qui est celle où le représentant n'apporte pas une réponse satisfaisante à son interlocuteur ; et la troisième qui est celle où le représentant ne répond pas dans un délai raisonnable (dans son rapport 2002-2003, l'Ombudsman recommande que soit respecté un délai de 20 jours ouvrables ou à défaut qu'il soit accusé réception de la plainte et indiqué au plaignant la date de la réponse). C'est dans ces deux dernières hypothèses que le plaignant pourra faire appel à l'Ombudsman.

En règle générale, le courrier électronique est le moyen le plus utilisé pour contacter l'Ombudsman ; en effet en 2002-2003, il y a eu 745 interventions par « courriel » (sur un total de 932), contre 109 par téléphone et 78 par lettre et télécopie. Il convient de préciser que seul le public peut saisir l'Ombudsman, et qu'il n'y donc pas d'auto-saisine possible ou encore de saisine par le personnel. Lorsqu'un téléspectateur ou un auditeur saisi l'Ombudsman par courriel, celui-ci lui répond par courriel et transmet copie de la plainte à la direction concernée également par courriel. Cependant lorsqu'il y a une demande de révision, l'Ombudsman répond au plaignant par lettre postale et manuscrite. Ce dernier demande toujours à ce qu'une plainte soit formulée par écrit ; il ne traite qu'exceptionnellement une plainte verbale ou s'il le fait il ne demande généralement pas à la direction de répondre.

Après le moyen, le média majoritairement concerné est, en 2002-2003, la radio (88), suivi de la télévision (73), puis enfin viennent le RDI (Réseau de l'information -33-) et le site Internet (15).

## **§2- Les différentes étapes de la médiation**

Une fois l'Ombudsman saisi, lorsque -première hypothèse-, le responsable de RC sollicité n'a pas répondu dans un délai raisonnable, il ne fait que transmettre la plainte à la direction concernée, soit pour renseignement, soit pour suivi. Si, comme dans la majorité des cas, il s'agit d'une demande de

commentaire plus que d'une demande d'explication, de justification, de correction, d'excuse, l'Ombudsman ne fait que transmettre, il ne demande pas expressément à la direction de répondre. Quand, en revanche, il demande à la direction de répondre, il indique dans sa réponse au plaignant la possibilité pour lui de revenir devant son Bureau pour une révision ou une enquête. Sur le total de 932 plaintes relatives à l'information reçues en 2002-20003, et hormis les 639 concernant le conflit de travail entre les membres du SCRC et la Société Radio-Canada, seules 163 demandaient une réponse de la direction. Concernant le traitement de ces plaintes, 160 plaignants ont obtenu une réponse, ce qui fait que 3 plaintes radio sont en suspens. En outre, sur les 160, 151 s'estiment satisfaits de la réponse de la direction ; ainsi 9 personnes sont revenues devant l'Ombudsman pour une révision de leur dossier.

En revanche, lorsque -deuxième hypothèse- le plaignant a obtenu une réponse mais qu'il n'est pas satisfait il va saisir l'Ombudsman pour une révision de son dossier. Lorsqu'il y a une demande de révision de la part du plaignant, l'Ombudsman s'adresse de nouveau à la direction et aux personnes concernées, et leur demande s'ils désirent faire des commentaires supplémentaires dans les 10 jours ouvrables.

Lorsqu'il reçoit les plaintes et après avoir effectué un tri, l'Ombudsman va vérifier si les dispositions de la politique journalistique de Radio-Canada sont respectées dans toutes les émissions dont il est responsable. Pour cela, il est entouré de « comités consultatifs indépendants », formés de citoyen(ne)s choisi(e)s par lui, et qui sont chargés d'évaluer des émissions et de lui en faire rapport : l'Ombudsman doit faire en sorte que toute la programmation relevant de sa compétence soit évaluée sur une période de cinq ans.

Après avoir effectué cette vérification, il informe les parties intéressées de ses conclusions. Par la suite il s'agira pour chacune des parties de s'accommoder du traitement effectué par l'Ombudsman ; s'il s'agit d'une erreur de la part de la direction concernée, il ne dépendra que d'elle de la réparer, mais c'est un point que nous développerons ultérieurement.

Voici un exemple d'une plainte révisée par l'Ombudsman : suite à un reportage sur la crise du logement à Montréal, dans lequel était interviewée une mère de famille sans logis, un téléspectateur s'est plaint de la manière dont s'est déroulée l'entrevue, estimant qu'il était trop larmoyant et que ceci

n'était pas nécessaire. La direction a d'abord répondu à ce plaignant en indiquant qu'il était de son devoir de montrer la situation des sans-abri. L'Ombudsman est sollicité pour une demande en révision ; il va d'abord répondre en citant un passage de la politique journalistique de Radio-Canada. En l'espèce, il estime que ledit reportage ne contredit aucunement les dispositions de la politique journalistique, et la plainte est donc rejetée.

## SECTION 2- QUELS SONT LES EFFETS DE CETTE INTERVENTION ?

Nous avons vu précédemment que l'Ombudsman ne dépendait que du PDG et du conseil d'administration de Radio-Canada à qui il rend compte de ses activités par un rapport annuel, rendu public. En outre, bien qu'il soit indépendant du personnel de Radio-Canada, mais compte tenu du fait qu'il a fait carrière dans la Société avant d'y être nommé Ombudsman, Renaud Gilbert avoue avoir eu du mal au début de son mandat ; en effet, il se devait d'être impartial pour rendre ses décisions et ce en dépit des liens qui avaient pu naître avec certains journalistes...

Ainsi que se passe-t-il une fois sa décision rendue ? Peut-elle être remise en cause par la direction ? Ses décisions sont-elles toujours respectées par les parties mises en cause ?

### **§1-Comment les décisions de l'Ombudsman sont-elles prises en compte ?**

#### A. Les pouvoirs de l'Ombudsman

Après avoir confronté les plaintes qu'il reçoit à la politique journalistique de Radio-Canada, et ainsi vérifié si le personnel mis en cause n'avait pas commis d'erreur, l'Ombudsman communique ses conclusions aux deux parties. Afin que la Société satisfasse au mieux son public, il peut arriver que l'Ombudsman fasse un résumé des plaintes reçues à son Bureau et le transmette aux journalistes ainsi qu'à la direction. En outre il établit un registre central de toutes ces plaintes et le transmet aux journalistes et à la direction. De plus, pour éviter que le personnel ne prenne à la légère l'intervention de l'Ombudsman, ce dernier rend compte une fois par an de la manière dont chaque média de Radio-Canada a respecté la norme de service de la Société pour le traitement rapide des plaintes. Mais cela ne change rien au fait que l'Ombudsman ne dispose d'aucun pouvoir de sanction, il ne fait qu'émettre des

recommandations ; mais il est vrai que ce rapport sur la manière dont chaque média se comporte vis-à-vis des plaignants peut fortement inciter les personnes concernées à ne pas négliger leur public et ses exigences.

## B. Les pressions

Renaud Gilbert déclare que, depuis sa nomination, il n'a ressenti aucune pression que ce soit de la part du président du Conseil d'administration, de ses membres ou du PDG. Cependant il précise qu'il est arrivé que des plaignants mécontents aient fait appel de ses décisions auprès du PDG, lequel a toujours refusé de revoir une décision de l'Ombudsman, précisant qu'elle était sans recours. On constate ainsi que l'Ombudsman est réellement traité comme un pouvoir indépendant.

Voici quelques exemples des recommandations qu'il a pu faire en 2002-2003 : que soit respecté le délai de 20 jours ouvrables pour répondre à un plaignant ; que soit prêtée une attention particulière à la diffusion d'images de violence en direct...

Concernant l'impact de l'intervention de l'Ombudsman, il faut préciser que, certes, chaque direction est responsable de la réponse à une plainte, mais un cadre a spécifiquement pour mission de coordonner le suivi aux plaintes, il enquête auprès des personnes mises en cause, propose des projets de réponse. Ceci a eu pour conséquence un traitement des plaintes plus rapide, plus détaillé. Notons aussi que les services radio ont mandaté un rédacteur en chef pour assurer le suivi aux plaintes.

Concernant les chiffres, en 2002-2003, la moyenne du temps de réponse est de 24 jours, et de 20 jours lorsqu'il y a eu une demande révision.

Une fois qu'il a fait ses recommandations, le PDG les examine et décide des suites qu'il convient de leur accorder. Dans son rapport 2001-2002, l'Ombudsman a inséré la réponse de la haute direction<sup>6</sup>. Pour exemple on peut citer la recommandation concernant la qualité du français à l'antenne; la haute direction a répondu par la création d'un comité chargé d'assurer le suivi des émissions.

---

<sup>6</sup> <http://www.radio-canada/Ombudsman/ra2002/reponse.html>

## §2. Bilan de son action

L'Ombudsman au sein de cette Société se définit comme le représentant des membres du public de Radio-Canada; bien que dépendant de cet organe de presse, il s'assure à ce que les remarques des téléspectateurs ou auditeurs soient prises en compte. Il peut même, lorsqu'il juge qu'une plainte est fondée, demander à ce que la direction concernée répare ses erreurs; il ne formule dans ses rapports que des recommandations mais elles sont la preuve que l'Ombudsman peut se trouver en désaccord avec des membres de la Société, ou avec la manière dont certains exercent leur métier au sein de la Société (il est le garant de la juste application de la politique journalistique de la Société par ses employés). En effet, cela est facilité car il ne dépend que du PDG et du conseil d'administration de la Société ; même si Renaud Gilbert avoue avoir eu quelques difficultés au début et ce en raison des liens qu'il avait pu tisser avec certains membres de la Société puisqu'il a travaillé à l'intérieur de l'entreprise avant d'être nommé Ombudsman. Mais il sait qu'il se doit d'être impartial. Cependant le fait qu'il ne dispose que d'un pouvoir de recommandation joue en sa faveur car à la suite d'une décision de l'Ombudsman, c'est avec leur direction que les journalistes devront traiter ; il n'est compétent pour discuter de ses décisions avec les personnes concernées.

On a vu précédemment (*supra*, p.11) que dans la majeure partie des cas, l'Ombudsman n'a pas besoin de demander à la direction concernée de répondre puisqu'il a le plus souvent à faire à des demandes de commentaire.

En outre, et cette remarque peut apparaître comme négative, le pouvoir de l'Ombudsman s'arrête finalement une fois qu'il a formulé ses recommandations; en effet, il ne dépendra plus par la suite que du PDG de suivre ou de ne pas suivre l'Ombudsman sur ce qu'il propose. On conviendra que cela est assez limité dans la mesure où, bien que le PDG reconnaisse lui-même ne pas avoir à revenir sur une décision de l'Ombudsman, c'est tout de même lui qui indique les suites à accorder à ses recommandations.

Finalement, et pour résumer tout ce qui a été dit, comment peut-on définir l'organe de médiation au sein de la Société Radio-Canada ? Il est l'organe de contrôle, de régulation de cette entreprise de presse, qui agit donc de l'intérieur, sans lien avec d'autres personnes de la Société que le PDG et les

membres du conseil d'administration à qui il rend des comptes. Il dispose d'un pouvoir de recommandation, et ses décisions ne sont pas susceptibles de révision par le PDG. Il contrôle, sur saisine externe, les émissions globalement d'information, sans pouvoir infliger une sanction quelconque, bref il ne fait que rapporter le comportement des membres de la Société mis en cause par des auditeurs ou téléspectateurs.

Cependant, si ses confrères sont susceptibles dans l'exercice de leur profession de commettre des erreurs, qu'en est-il de l'Ombudsman ? À cette question il convient de répondre que ce qui compte ce sont les moyens qui sont mis en œuvres pour répondre aux attentes du public en prenant ces plaintes en considération ; avant tout cet organe a été créé dans le but principal d'être l'intermédiaire impartial entre Radio-Canada et son public, qui agit selon des principes qui régissent l'action de la Société elle-même. Et il faut rajouter qu'il ne travaille pas seul mais avec l'aide de plusieurs personnes (c'est pourquoi on parle du Bureau de l'Ombudsman), et que son action est guidée par la politique journalistique de la Société. Cependant l'organe suprême si l'on peut dire reste le PDG qui, même s'il refuse de revenir sur une décision de l'Ombudsman, a le « droit de vie ou de mort » finalement sur ce que ce dernier lui propose. Mais il en va de l'image même de la Société de reconnaître à l'Ombudsman une autorité, qui lui confère sa légitimité et son importance et par-là celle du public. Mais, pour finir, est-ce que cet organe peut vraiment être assimilé à une autorité indépendante ? L'indépendance ne se résume-t-elle pas en la possibilité de disposer justement de ce dernier mot, en la possibilité de décider ? Car ici on a beau parler de « décisions » de l'Ombudsman, ce dernier ne dispose que d'un pouvoir fermé, d'un pouvoir qui ne s'exerce en fait que dans sa relation avec le téléspectateur ou l'auditeur, bref avec une personne extérieure à la Société, mais il n'a en réalité aucune emprise sur le personnel hormis celle que lui confère l'ombre du PDG qui a tout intérêt à ce que le public se sente écouté et pris au sérieux. Ainsi peut-on douter ou du moins s'interroger sur le pourquoi de la création d'un tel organe.

