

La responsabilité envers le public

Les mécanismes de responsabilisation

Comme dans le passé, CBC/Radio-Canada a continué de rendre des comptes aux Canadiens quant à sa façon de remplir ses engagements. Elle a répondu de ses activités

à la ministre de Patrimoine canadien et au Parlement dans son Rapport annuel, dans son Plan d'entreprise et dans le Rapport de l'examen spécial du vérificateur général (également rendu public par CBC/Radio-Canada), au Conseil de la radio-diffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) en fournissant les rapports requis à la fin de l'année de diffusion, les relevés statistiques et financiers, et aux parties intéressées par l'intermédiaire de forums et de ses sites Web.

L'ombudsman

Le Bureau de l'ombudsman, une instance impartiale et indépendante, permet aux téléspectateurs et aux auditeurs d'adresser des plaintes sérieuses et non réglées ayant trait au journalisme de CBC/Radio-Canada et assure l'excellence de ses émissions d'information. Il fait enquête sur les plaintes et produit un rapport écrit qui aide à garantir l'excellence des émissions de nouvelles et d'information de la Société.

Le Bureau compte deux ombudsmans, l'un pour les services français, l'autre pour les services anglais. Ils relèvent directement du président-directeur général et sont complètement indépendants des directions des composantes médias de la Société.

En 2000-2001, le Bureau de l'ombudsman (services français et anglais combinés) a traité 1 377 plaintes, commentaires et autres communications. Deux cent quarante-deux communications concernaient la programmation française et 1 135, la programmation de langue anglaise. Parmi celles qui s'adressaient aux services français, 176 visaient des émissions d'information qui relevaient de la compétence de l'ombudsman; du côté des services anglais, on en comptait 591. Les communications qui ne portaient pas directement sur les émissions d'information ont fait l'objet d'un accusé de réception et ont été transmises aux secteurs appropriés.

À l'occasion des élections fédérales tenues en novembre 2000, l'ombudsman des services français a constitué cinq comités consultatifs de citoyens afin d'évaluer dans quelle mesure la Société s'était conformée à ses politiques journalistiques. Trois comités ont examiné les émissions de télévision suivantes : *Le Téléjournal/Le Point* et *Élections 2000 : Le Journal* (chaîne principale), et *Decision 2000* (RDI). Un autre comité a examiné les émissions de radio *L'entrevue* et le *Radiojournal* de 8 h.

Et enfin, pour la première fois, un comité de citoyens a été constitué pour examiner le site Internet *Nouvelles* de Radio-Canada.

Dans l'ensemble, la couverture de la campagne électorale fédérale par les différents médias francophones de CBC/Radio-Canada a été jugée satisfaisante : les grands principes de la politique journalistique ont été respectés, soit l'exactitude, l'équité et l'intégrité.

Les rapports des comités de citoyens ont été transmis aux responsables de la programmation, à la haute direction ainsi qu'au Conseil d'administration.

L'ombudsman des services anglais a constitué cinq comités consultatifs de citoyens pour évaluer dans quelle mesure CBC se conforme à ses propres politiques journalistiques. Quatre de ces comités ont surveillé la couverture de la campagne électorale fédérale dans les émissions *The National* à la Télévision anglaise, *The World at Six* et *The House* à Radio One, *Politics* à CBC Newsworld, ainsi que le site Web des services anglais, *cbc.ca*. Un cinquième comité a évalué l'émission *Canada Now* pendant la campagne électorale provinciale en Alberta.

Malgré quelques commentaires critiques, la plupart des membres des comités n'avaient pas de questions fondamentales à soulever pour ce qui est de l'exactitude, de l'équité et de l'intégrité de la programmation. Les rapports des comités consultatifs ont été communiqués aux responsables des émissions en question, à la haute direction et au Conseil d'administration de la Société.

Coordonnées
Bureau de l'ombudsman, Services français
Société Radio-Canada
C. P. 6000
Montréal (Québec)
H3C 3A8
ombudsrc@montreal.radio-canada.ca

The Ombudsman, English Services
Canadian Broadcasting Corporation
PO Box 500, Station A
Toronto, Ontario
M5W 1E6
ombudsman@toronto.cbc.ca

