

Dix questions à...

Renaud Gilbert

Ombudsman des Services français de Radio-Canada de 2000 à 2007



Natif de Saint-Georges de Beauce, Renaud Gilbert a débuté sa carrière à Radio-Canada, en 1970, à Ottawa. Tour à tour chercheur-interviewer, réalisateur-radio, chef des nouvelles et directeur de la radio, chef du Bureau de la Colline Parlementaire de Québec, directeur national de la programmation régionale radio et télévision des Services français (Montréal). Chargé de développer le projet de chaîne d'information continue, il devient le premier directeur exécutif du Réseau de l'information (RDI) en 1995. En 2000, il est nommé ombudsman des Services français, poste qu'il occupera jusqu'à sa retraite en 2007. Il est titulaire d'une maîtrise en administration publique.

1. Renaud Gilbert, RDI (le Réseau de l'information continue de Radio-Canada) a débuté ses activités le 1^{er} janvier 1995. Quelles étaient les raisons derrière la création de ce réseau?

La chaîne CNN est apparue en 1980. Avec le temps, on s'est aperçu que plusieurs Canadiens s'informaient auprès de cette chaîne. C'est dans ce contexte, qu'au Canada, le diffuseur public (CBC-SRC) a décidé de se doter de chaînes d'information continue. Il y a d'abord eu *CBC Newsworld* en 1989 et, quelques années plus tard, en 1995, RDI. L'objectif était d'offrir aux Canadiens une information continue sur leur pays et sur le monde, dans une perspective canadienne. La politique étrangère du Canada n'est pas la même que la politique étrangère des États-Unis. Un exemple : à l'époque, les Américains et les Canadiens n'avaient pas le même point de vue sur la crise du bois d'œuvre. Donc, l'idée était de donner aux Canadiens une information qui tenait compte de leur réalité. L'information a pour objectif de contribuer à la formation du citoyen, de l'éclairer, de l'aider à prendre les bonnes décisions quant à son avenir et celui de la collectivité.

2. Selon vous, quelles sont les forces de l'information en continu?

L'information continue vise à présenter une information pertinente à toute heure du jour sans les contraintes des bulletins de nouvelles à heure fixe des télévisions généralistes. Cela constitue sa principale force. Ensuite, l'information continue permet un accès direct aux événements les plus significatifs de notre société, plus particulièrement ceux de la vie politique. Rappelons ici qu'avant la création de RDI, la première chaîne de Radio-Canada produisait une douzaine d'émissions spéciales par année. Dans sa première année, RDI en a produit plus de mille. Donc, environ trois par jour. À partir de 1995, on pouvait présenter, en direct, les conférences de presse et tout ce qui était important dans la vie politique. La troisième force d'une chaîne d'information continue est d'offrir aux journalistes et aux acteurs impliqués plus de temps pour approfondir l'actualité. Ce faisant on augmente ainsi la qualité du débat démocratique.

3. Et ses faiblesses?

Quand la télévision est apparue, on a pensé qu'elle serait un formidable outil d'éducation. Mais, ce n'est pas ce qui s'est passé. La télévision est d'abord et avant tout un outil de divertissement. On le voit très bien aujourd'hui avec le nombre de chaînes qui existent. Je vous dirais que le premier danger qui guette une chaîne d'information continue, c'est l'information spectacle. Une information où l'image prend le dessus sur le sens de la nouvelle. Il suffit de regarder le téléjournal pour constater qu'il n'y a pratiquement aucune nouvelle sans image. Tous les textes sont accompagnés d'images. Pour une chaîne d'information continue, le danger est de s'attarder aux nouvelles qui fournissent les images les plus spectaculaires. Ces nouvelles peuvent être insignifiantes et verser dans le sensationnalisme. Une autre faiblesse consiste à répéter *ad nauseam* les mêmes propos et à montrer les mêmes images. De plus, on invite toujours les mêmes analystes. Les journalistes ont tendance à utiliser le même carnet d'adresses. Il faut savoir diversifier ses sources.

4. Sur le site Internet de Radio-Canada, on pouvait lire récemment « qu'aujourd'hui, l'actualité se vit littéralement en direct ». N'est-ce pas un peu réducteur? Comprendre l'actualité demande un effort, demande du temps.

Selon moi, il s'agit d'un slogan et il faut prendre un slogan comme il est. Un slogan est toujours réducteur. C'est une description partielle de la réalité, un résumé approximatif. Il ne faut jamais prendre un slogan à la lettre.

5. Vous avez été ombudsman du réseau français de Radio-Canada. En quoi consistait votre travail?

Radio-Canada est une entreprise publique qui appartient à l'ensemble des Canadiens. Ce public n'est pas toujours satisfait de l'information qu'il reçoit et il lui arrive de porter plainte. C'est d'abord à la direction de l'information concernée de répondre. Si le plaignant n'est pas satisfait, il peut demander à l'ombudsman d'intervenir. Ce dernier peut alors faire enquête et proposer des recommandations soit une modification à la politique journalistique existante ou encore un correctif à l'antenne. L'ombudsman est une instance d'appel indépendante qui

ne fait pas partie de la chaîne de commandement de l'information et de la direction de Radio-Canada. Il relève directement du Président et est impartial par rapport aux problèmes qui lui sont présentés. En fait, le travail de l'ombudsman est de déterminer si la politique journalistique de Radio-Canada a été respectée lors du processus de cueillette, de production et de diffusion.

6. Au cours de ces années en tant qu'ombudsman, quels ont été les dossiers les plus difficiles à gérer?

Ma réponse risque d'être longue. Tout d'abord, je dois dire que les plaintes n'ont pas toutes la même importance. Il y a des plaintes qui sont beaucoup plus difficiles à traiter que d'autres. On doit tenir compte de cinq facteurs pour analyser une plainte. Les voici. Le premier facteur a trait aux principes qui régissent l'information à Radio-Canada. Ces principes sont les suivants : l'exactitude, l'intégrité, l'équité, l'équilibre et l'impartialité. Deuxième facteur : l'objet du reportage. S'agit-il d'un reportage concernant, par exemple, une vedette de cinéma où il y aurait eu une erreur sur sa date de naissance. Cette erreur n'a pas la même portée qu'une erreur concernant la hausse des frais de garderie au Québec. Troisième facteur : la relation du plaignant avec l'objet de la plainte. Est-ce que le plaignant est personnellement mis en cause dans la production du reportage? Ou encore s'agit-il d'une plainte provenant d'un lobby, ou d'une plainte faisant suite à une pétition? Quatrième facteur : le mode de diffusion. Ici il faut tenir compte du média utilisé (radio, télévision, Internet) et de l'heure de la diffusion. Prenons un exemple. S'agit-il d'un animateur-radio du matin qui, en rigolant, a exprimé une opinion discutable ou s'agit-il de la première nouvelle du téléjournal? Vous comprendrez que ce n'est pas la même chose. Cinquièmement : le personnel impliqué dans la production du reportage. Est-ce un travail qui a été réalisé par des tiers et repris par Radio-Canada, un travail réalisé par un seul journaliste ou par une équipe de journalistes? A-t-on affaire à un débutant ou à un journaliste chevronné?

J'aimerais ajouter certains détails concernant le premier principe qui régit l'information à Radio-Canada. Il est assez facile de déterminer l'exactitude en général et s'il s'agit d'une erreur de fait. Par contre, il est beaucoup plus difficile de juger de la vérité. Par exemple, s'il y a eu échange de coups de feu entre belligérants : Qui a commencé? Et dans quel but? Donc, une information sur ce sujet peut s'avérer inexacte ou partielle. Pour l'équité : c'est plus difficile de juger. Par exemple, doit-on accorder le même temps d'antenne ou la même

attention à ceux qui sont pour l'avortement et à ceux qui sont contre, même chose pour la peine de mort. Un autre exemple difficile : celui des candidats qui se présentent à la chefferie d'un parti politique ou encore chacun des différents partis politiques lors d'une élection. Doit-on leur accorder le même temps d'antenne?

Un autre problème est celui du sujet du reportage. Ainsi le traitement journalistique du conflit entre Palestiniens et Israéliens ou l'indépendance éventuelle du Québec font toujours l'objet de plaintes. J'ai remarqué que les plaignants se contentent en général de la réponse de la direction de Radio-Canada. Souvent, il s'agit d'un moyen de pression pour obliger le journaliste à prendre parti.

La langue fait l'objet de plaintes fréquentes. Ce n'est pas difficile à gérer, mais le volume est très élevé. Utilisation de l'anglais non traduit, utilisation d'anglicismes, fautes de syntaxe, etc. Il y a tellement eu de plaintes pendant mon mandat que la vice-présidence a fini par décider de mettre sur pied un comité pour traiter ce problème.

J'aimerais aussi revenir sur une autre difficulté, soit la relation entre le plaignant et l'objet de la plainte. Que faire quand un plaignant a été mis personnellement en cause dans un reportage et que ce dernier estime que sa réputation a été ternie. La radio et la télévision se prêtent mal à des correctifs, même sur des questions mineures. Il faut rappeler l'erreur, apporter le démenti et ce n'est pas nécessairement le même auditoire. Il faut alors soupeser la pertinence d'une correction. Il m'est arrivé déjà de conclure qu'un reportage était imprécis, incomplet et tendancieux. J'ai recommandé avec insistance qu'on apporte un correctif à l'antenne, ce qui a été fait. J'ai ainsi évité un procès et des frais considérables à Radio-Canada. J'estime qu'il faut porter une attention particulière aux détails lorsque l'on couvre un événement, tel que la Commission Charbonneau. Il arrive que les plaintes envers certains témoins soient fondées, alors que, dans d'autres cas, elles ne le sont pas.

Il y a aussi différents types de journalisme. Faut-il appliquer les mêmes critères? Je ne veux pas minimiser le travail des journalistes sportifs, mais doit-on s'attendre à ce qu'ils soient impartiaux en toutes circonstances?

Enfin, il y a parfois des situations particulières. Si une erreur s'est glissée dans un reportage réalisé par une chaîne de télévision étrangère, reportage qui est diffusé à Radio-Canada; que faire? Doit-on accepter une marge d'erreur ou doit-on tolérer l'imprécision dans le monde de l'information?

Pour terminer, posons-nous cette question : peut-il y avoir une marge d'erreur qui est tolérable? Bien souvent, il n'existe pas de certitude absolue. Prenons des cas complexes où il y aura une enquête publique. Doit-on attendre la fin de l'enquête et la publication du rapport pour traiter de la chose? Bien sûr que non, même si la qualité de l'information ne peut être la même. Dans ces cas, il faut être bien conscient des limites de l'information et nous fier à la crédibilité du journaliste.

7. Aujourd'hui, à l'heure de la mondialisation, s'informe-t-on différemment?

Aujourd'hui, nous sommes tous conscients que la presse écrite connaît une crise sans précédent et ce, partout dans le monde. Certes, Internet prend une place de plus en plus importante au niveau de l'information. Mais, à y regarder de plus près, les gens continuent de s'informer en grande partie grâce à la radio et la télévision. De nos jours, comme cela fut toujours le cas, plusieurs médias coexistent. Pour moi, la question n'est pas nécessairement de savoir si on s'informe différemment, mais plutôt si les gens sont mieux informés qu'ils l'étaient. C'est une autre question à laquelle on ne peut répondre facilement.

8. Avec les nouvelles technologies, peut-on faire de la télé autrement?

La télévision a été en constante évolution. Elle est passée du noir et blanc à la couleur, des émissions en studio aux émissions sur les lieux des événements, de la basse définition à la haute définition, des ondes hertziennes au câble, enfin, de l'analogique au numérique. Le changement a toujours été présent à la télévision.

À ses débuts, la télévision était une grande rassembleuse. Les choix étaient peu nombreux et les téléspectateurs regardaient les mêmes émissions. Le lendemain, au bureau, tout le monde parlait de l'émission regardée la veille. Aujourd'hui, avec la multiplication des chaînes, on se déplace vers une télé à la carte. Elle n'est plus cette grande rassembleuse. Elle cible plutôt des publics différents en leur offrant des émissions sur mesure.

9. Que pensez-vous des médias sociaux?

Je n'utilise pas Facebook, ni Twitter. Je n'ai pas de téléphone intelligent. Selon moi, le temps nous est compté. Nous n'avons qu'une seule vie à vivre. C'est pourquoi je ne veux pas devenir accro à ces outils de communication, ni voir mon temps monopolisé par eux. Pour moi, ce sont des moyens de divertissements qui ne facilitent pas du tout la communication entre les personnes. Vous entrez dans un restaurant et tout le monde joue avec son bidule. C'est un peu bizarre!

10. Comment voyez-vous le futur de la télévision?

Les sources télévisuelles, que ce soit pour le divertissement, l'information ou l'éducation sont devenues nombreuses, variées et faciles d'accès (si vous en avez les moyens...) Internet permet de regarder des émissions qui, autrement, ne seraient pas accessibles. Dans un tel contexte, il est difficile de réglementer l'univers de la télévision. Certains affirment que la télévision est le reflet d'une société, qu'elle contribue à façonner l'identité d'une collectivité. Avec la multiplication des sources télévisuelles, l'apport de la télévision dans la construction d'une identité nationale se réduit constamment.

Ajoutons que le modèle d'affaires de la télévision est aussi en évolution. Plusieurs chaînes comptent sur les revenus publicitaires pour survivre. Par le fait même, ceci accroît le nombre de minutes publicitaires par heure, sans parler de l'utilisation de la publicité indirecte à l'intérieur des émissions. C'est pourquoi certains téléspectateurs préfèrent écouter leurs films sur Illico ou Netflix avec, bien entendu, un tarif à la pièce ou mensuel. Le même phénomène risque de toucher les compétitions sportives. Avant, le hockey du samedi soir était disponible à l'ensemble de la population. Est-ce normal que dans une société démocratique l'information et le divertissement ne soient maintenant accessibles qu'aux plus fortunés? Toutes ces questions que nous venons d'aborder, le Parlement canadien devra se les poser tôt ou tard.

Merci Renaud Gilbert!

Propos recueillis par Claude Beauregard le 24 avril 2015.