

Révision de l'ombudsman de la couverture radio de la décision de la Commission des relations du travail du Québec sur le conflit de travail au *Journal de Montréal*

SOMMAIRE

Le plaignant estime que deux textes aux nouvelles radio sur la décision de la Commission des relations du travail du Québec à propos du conflit au *Journal de Montréal* étaient incomplets, faux et trompeurs. Il croit que les journalistes de Radio-Canada ont sciemment rapporté la nouvelle de façon erronée par solidarité syndicale et parce que Quebecor est un concurrent. Il exige un correctif en ondes.

Les 9 et 10 juillet derniers, la Radio de Radio-Canada a diffusé trois textes erronés. Après l'erreur initiale, la Radio aurait dû mettre en ondes le plus rapidement possible un texte sans fautes afin de rétablir les faits, comme le demandent les *Normes et pratiques journalistiques* de Radio-Canada.

Étant donné la répétition de l'erreur et le temps écoulé avant que l'information exacte soit diffusée (18 heures après l'erreur initiale), un rectificatif aurait été nécessaire. Toutefois, trois mois après le fait, il est trop tard pour demander un correctif en ondes.

Rien ne prouve que ces erreurs sont dues à une solidarité syndicale envers les employés en lock-out ou au fait que la nouvelle touchait un concurrent, Quebecor.

LA PLAINTE

Le 2 août 2009, C. L. m'a fait parvenir une plainte sur la façon dont les nouvelles radio ont rapporté la décision de la Commission des relations du travail sur l'embauche d'un briseur de grève par le *Journal de Montréal*. Le plaignant estime que les textes diffusés les 9 et 10 juillet 2009 étaient « incomplets, faux et trompeurs », notamment parce que Radio-Canada a rapporté que le *Journal de Montréal* avait eu recours à **des** briseurs de grève pour remplacer les 250 employés en lock-out. C.L. pense que les journalistes de Radio-Canada ont mal rapporté la nouvelle par solidarité syndicale et parce que Quebecor est un concurrent. Il réclame un rectificatif en ondes ainsi que la diffusion d'un résumé de ma révision à la radio.

Le 17 août 2009, la direction de l'Information a admis que le texte diffusé à 18 heures, le 9 juillet, contenait des inexactitudes, et que le texte diffusé à 11 h 7, le lendemain matin, était imprécis. Toutefois, la direction affirme qu'elle a su corriger ses lacunes en diffusant à deux reprises par la suite un reportage juste et équilibré sur la décision de la Commission.

Le plaignant m'a demandé de réviser le dossier le 19 septembre.

LA RÉVISION¹

L'exactitude

Le premier principe en cause ici est celui de l'exactitude, au cœur des *Normes et pratiques journalistiques* de Radio-Canada.

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

Le 9 juillet 2009, le bulletin de nouvelles national de 18 heures à la Première Chaîne Radio débute par ce texte lu par l'animatrice :

« La Commission des relations du travail conclut que le *Journal de Montréal*, propriété de Quebecor, a recours à des briseurs de grève pour accomplir les tâches des quelque 250 employés en lock-out depuis le 24 janvier. La Commission ordonne au journal de cesser

¹ Annexe I : le mandat de l'ombudsman

d'utiliser des collaborateurs externes, ce qui contrevient au *Code du travail*. L'an dernier, l'organisme avait blâmé le *Journal de Québec*, qui appartient au même propriétaire, pour avoir illégalement utilisé des briseurs de grève pendant un lock-out. La Commission entendra bientôt une autre plainte du syndicat, qui soutient que Quebecor publie des textes et des photos fournis par une agence de presse bidon, créée en tout début de conflit. »

La moitié du texte est faux. La Commission des relations du travail a conclu que le *Journal de Montréal* avait embauché un seul briseur de grève. En ce qui concerne les cinq autres plaintes du syndicat, le commissaire Bussièrre a donné raison à l'employeur, en concluant qu'il n'avait pas les preuves nécessaires pour affirmer que l'agence QMI remplaçait des employés en lock-out. Vous pouvez consulter cette décision à l'adresse suivante : <http://www.crt.gouv.qc.ca/decisions/2009/2009QCCRT0295.pdf>

Une succession d'erreurs a conduit à la mise en ondes de ce texte. Entre 17 h 30 et 17 h 45, le chef de pupitre reçoit d'un collègue une dépêche à propos, lui dit-on, de briseurs de grève au *Journal de Montréal*. Sans examiner la dépêche, le chef de pupitre la remet à un journaliste à la rédaction et lui demande un texte pour le bulletin de 18 heures. Pressé par le temps, le rédacteur ne remarque pas que sa seule source est en fait un communiqué du Syndicat des travailleurs de l'information au *Journal de Montréal*. Il comprend mal le communiqué, ajoute des informations carrément fausses, et ne cite pas sa source.

Peu de temps après le bulletin, un représentant de Quebecor téléphone à la salle radio pour dire que la nouvelle ne reflète pas la décision du tribunal, mais l'interprétation du syndicat. Ce porte-parole laisse ses coordonnées téléphoniques. Après vérification, le texte est retiré de la circulation. Autour de 18 h 30, la décision intégrale de la Commission des relations du travail et le communiqué de Quebecor sont transmis par courriel au cadre responsable des nouvelles radio, qui est en route vers son domicile. Il constate rapidement l'erreur de son personnel. Il téléphone au journaliste responsable des affectations pour s'assurer que le texte en cause ne sera plus diffusé.

À 19 h 26, ce gestionnaire transmet par courriel la décision intégrale de la Commission des relations du travail au journaliste à l'affectation, sans donner de directives sur la suite des choses. Malheureusement, l'employé a déjà quitté l'immeuble de Radio-Canada, son quart de travail étant terminé. Le chef de pupitre en poste dans la salle et ses deux rédacteurs n'ont donc pas en main la décision du tribunal administratif. De toute façon, d'après ce que les artisans en poste m'ont dit, le consensus dans la salle des nouvelles radio était de ne plus toucher à la nouvelle et d'attendre le lendemain matin, à moins qu'une agence comme la Presse Canadienne décortique la décision de 16 pages. Le journaliste responsable des affectations craignait que la Radio fasse une autre erreur en ondes en tentant de corriger la première. Ce soir-là, la décision de la Commission n'était pas encore disponible sur le site Web de l'organisme. Il aurait donc fallu que le personnel journalistique en poste contacte une des deux parties, soit le syndicat, soit Quebecor, pour l'obtenir.

Le lendemain, on confie le dossier au reporter qui arrive à 6 heures du matin. Selon ce que m'a dit un chef de pupitre, le reporter a en main la décision de la Commission des relations du travail et le communiqué du syndicat. Le journal *La Presse* a également publié ce matin-là un article équilibré sur le sujet². Le reporter radio-canadien écrit un premier texte pour le bulletin de 7 h 30. Voici la transcription du texte lu en ondes :

« La Commission des relations du travail ordonne au *Journal de Montréal* de ne plus utiliser de collaborateurs externes ou spécialisés pour faire le travail des journalistes en lock-out depuis plus de six mois. Dans une décision rendue publique hier, la Commission refuse toutefois de se prononcer sur la plus importante plainte du syndicat, soit la mise en place par Quebecor de l'agence QMI, une dizaine de jours avant le début du conflit. Le syndicat affirme que ces changements avaient pour but de faire le travail des journalistes pendant le conflit de travail. Rappelons que la Commission avait blâmé l'an dernier le *Journal de Québec* pour avoir utilisé des briseurs de grève durant le conflit de travail qui a duré plus d'un an. »

Encore une fois, le texte est erroné. La Commission s'est bel et bien prononcée sur l'agence QMI, en rejetant la plainte du syndicat. On ne mentionne nulle part dans ce texte qu'un seul collaborateur du journal a été considéré comme un briseur de grève par le tribunal administratif, ce qui m'apparaît une information essentielle.

Un journaliste-cadre constate en écoutant la radio que le texte est inexact et le signale au chef de pupitre. Un autre texte est écrit et diffusé dans le bulletin régional de 11 h 7 :

« La Commission des relations du travail ordonne au *Journal de Montréal* de ne plus utiliser de collaborateurs externes ou spécialisés pour faire le travail des journalistes en lock-out depuis plus de six mois. Les collaborateurs ne peuvent donc pas effectuer d'entrevues. Le syndicat des employés avait aussi déposé une plainte sur la publication de textes et de photos en provenance de l'agence QMI, mise sur pied par Quebecor peu avant le conflit de travail. »

J'ai en main le texte et, malheureusement, la dernière phrase n'a pas été lue en ondes par manque de temps, car cette nouvelle concluait le bulletin. Voici la phrase manquante :

« La Commission a toutefois rejeté cette requête, concluant que la preuve ne permet pas de constater d'infractions. »

Cette phrase était essentielle à la compréhension de la nouvelle, et il manque toujours un autre élément central : la Commission a bel et bien conclu que le *Journal de Montréal*

² <http://www.cyberpresse.ca/actualites/quebec-canada/national/200907/10/01-882902-demi-victoire-pour-les-syndiques-du-journal-de-montreal.php>

a utilisé un seul briseur de grève, soit un collaborateur externe. Le texte est trompeur car l'auditeur est porté à conclure qu'il y avait plusieurs collaborateurs externes, donc plusieurs briseurs de grève pour faire le travail des journalistes en lock-out.

À midi 10, un reportage exact et équilibré est mis en ondes. Il est rediffusé à 15 h 5. En voici la présentation :

« La Commission des relations du travail blâme le *Journal de Montréal* pour la publication d'entrevues réalisées par un chroniqueur spécialisé durant le lock-out qui dure depuis près de six mois. Dans une décision rendue publique hier, la Commission ordonne à la direction du quotidien d'arrêter cette pratique. Elle rejette toutefois les autres requêtes du syndicat des journalistes. »

Le choix de l'amorce, c'est-à-dire de la première phrase, relève de la liberté éditoriale, en autant que les informations rapportées sont exactes. Rappelons que le syndicat et Quebecor ont, par voie de communiqué, salué cette décision en l'interprétant chacun à leur avantage.

La nécessité de corriger les erreurs

Radio-Canada a donc diffusé trois textes erronés ou trompeurs sur la même nouvelle entre 18 heures, le 9 juillet, et 11 heures, le lendemain matin.

Ce sont des erreurs répétées et significatives. Dans ces cas-là, les *Normes et pratiques journalistiques* sont claires :

« La Société reconnaît et corrige une erreur qu'elle a commise dès qu'elle la constate. (...) »
(NPJ, IV. Normes de production B.,10)

Un texte sans fautes aurait dû être diffusé à l'antenne le plus rapidement possible après l'erreur initiale afin de rétablir les faits. Trois journalistes étaient en poste ce soir-là. Attendre le lendemain matin n'était pas la meilleure solution, étant donné qu'on avait induit en erreur les auditeurs en début de bulletin à 18 heures.

Étant donné qu'il n'y a pas eu de texte corrigé en ondes jusqu'au lendemain midi, (18 heures après l'erreur initiale), et qu'en plus deux autres textes inexacts ont été diffusés, un bref rectificatif était nécessaire. Ce rectificatif aurait pu être dans le bulletin de 18 heures, le 10 juillet. Il aurait donc pu atteindre certains des auditeurs qui avaient entendu le texte erroné 24 heures plus tôt, dans le même bulletin. Ou, un bref rectificatif aurait pu suivre le reportage de midi 10, le 10 juillet.

Pourquoi ces erreurs sont survenues?

Aucune des entrevues avec les artisans ne me permet de conclure que ces erreurs sont dues à une solidarité syndicale envers les employés en lock-out du *Journal de Montréal* ou au fait que l'objet de la nouvelle était un concurrent de Radio-Canada, Quebecor. Le rédacteur du soir explique qu'il a manqué de temps, il admet qu'il a été influencé par une décision passée contre le *Journal de Québec* (en décembre 2008, la Commission des relations du travail a conclu que Quebecor avait eu recours à des briseurs de grève par le biais des agences Nomade et Keystone³). Une journaliste-cadre croit qu'une des erreurs découle du manque de connaissance du droit du travail : les rédacteurs ont confondu une procédure de grief et un recours à la Commission des relations du travail.

Les journalistes et les gestionnaires de la salle radio ont reconnu leur part de responsabilité dans cette succession d'erreurs. Le premier réflexe a été bon : celui de retirer la nouvelle erronée de la circulation. Mais, il y a eu par la suite des problèmes de communication et de suivi, notamment parce que l'erreur initiale s'est produite le soir, à la fin d'un quart de travail.

Les erreurs sont survenues il y a près de trois mois. Le plaignant a porté plainte trois semaines après la diffusion de la nouvelle et il a demandé une révision un mois après avoir reçu la réponse de la direction, car il n'était pas au pays. Étant donné les circonstances, il est trop tard pour recommander un rectificatif en ondes.

Le plaignant demande qu'un résumé de cette révision soit diffusé à la radio. Je n'ai pas ce pouvoir. Je rappelle toutefois que toutes mes révisions sont des documents publics, et que Radio-Canada est le seul média francophone à disposer d'un tel recours.

Conclusion

Les 9 et 10 juillet derniers, la Radio de Radio-Canada a diffusé trois textes erronés sur la décision de la Commission des relations du travail à propos du conflit au *Journal de Montréal*. Après l'erreur initiale, la Radio aurait dû mettre en ondes le plus rapidement possible un texte sans fautes afin de rétablir les faits, comme le demandent les *Normes et pratiques journalistiques* de Radio-Canada.

Étant donné la répétition de l'erreur et le temps écoulé avant que l'information exacte soit diffusée (18 heures après l'erreur initiale), un bref rectificatif aurait été nécessaire.

Julie Miville-Dechêne
Ombudsman, Services français, Société Radio-Canada
2009-10-07

³Vous pouvez consulter la décision de la Commission des relations du travail à l'adresse suivante : <http://www.crt.gouv.qc.ca/decisions/2008/2008QCCRT0534.pdf>
En septembre 2009, la Cour supérieure du Québec a infirmé cette décision : <http://www.scfp.qc.ca/librairies/sfv/telecharger.php?fichier=17112>

ANNEXE 1 : Le mandat de l'ombudsman

Le mandat de l'ombudsman consiste à :

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

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

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

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

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

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

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

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