

Révision d'une plainte

L'affichage en ligne des messages sur la tribune Internet de *Maisonneuve en direct*

M. Serge Savard est un fidèle auditeur de *Maisonneuve en direct* et il lui arrive de commenter un des sujets proposés aux internautes sur le site Internet de *Maisonneuve en direct*. Par exemple :

- le 17 novembre 2004 : L'égalité entre les hommes et les femmes;
- le 9 décembre 2004 : La Cour suprême dit oui aux mariages gays;
- le 31 décembre 2004: La revue de l'année internationale;
- le 7 janvier 2005 : De quel CHUM avons-nous besoin?;
- le 1^{er} février 2005 : Les mariages gays;
- le 4 avril 2005 : Quel est l'héritage du pape? .

Les 17 novembre et 9 décembre, les commentaires du plaignant ne sont pas affichés en ligne. Le 31 décembre et le 7 janvier 2005, ils sont affichés. Le 1^{er} février, ils ne le sont pas. Le 4 avril non plus.

Le jour même, il décide alors de porter plainte :

«Je me suis exprimé en bon français en focussant bien sur le sujet du jour et en me conformant aux règles (...) Le site internet me confirme que mon commentaire est reçu (...) n'ont jamais affiché mes commentaires sans aucune raison apparente ni explication.»

Le 5 avril, au nom de la direction, la journaliste Web responsable du site, Mme Claudine Magny, lui répond que :

«(...) les tribunes de Radio-Canada sont modérées à partir d'une intervention humaine (et non pas de façon automatique...). Ce qui explique, du moins en partie, le fait que les messages ne sont pas tous diffusés. Un trop grand achalandage sur l'ensemble du site peut donc parfois nous empêcher, malheureusement, de diffuser l'ensemble des messages reçus.

Nous tenons cependant à vous informer que nous faisons le nécessaire pour régler ce problème : des ressources supplémentaires seront ajoutées pour répondre aux nombreux courriels des internautes.

Quant à la confirmation de la réception des messages, il s'agit d'un petit procédé qui se fait de façon automatique (le seul!) pour tous les messages transmis. De plus, la confirmation de la réception du message n'implique pas pour autant la diffusion de celui-ci (...)

En même temps, le commentaire du plaignant sur «L'héritage du pape» a été affiché en ligne.

Cette réponse n'a pas satisfait le plaignant et il a répliqué.

La révision de l'ombudsman

J'ai navigué sur la tribune Internet de *Maisonneuve en direct*. J'ai aussi communiqué et échangé avec la journaliste Claudine Magny et le chef de service Web, Bruce Lindsay.

Révision d'une plainte

12

L'affichage en ligne des messages sur la tribune Internet de *Maisonneuve en direct*

Le mandat de l'ombudsman, c'est de déterminer si l'information ou le comportement journalistique mis en cause respecte ou non la politique journalistique de la Société, intitulée *Normes et pratiques journalistiques* (NPJ, accessible sur le site Internet www.radio-canada.ca/ombudsman). Cette politique est fondée sur trois grands principes : l'exactitude, l'intégrité et l'équité.

Les *Normes et pratiques journalistiques* s'appliquent aux activités journalistiques des trois médias : radio, télévision et Internet. Les nouveaux défis créés par le service Internet a conduit à développer dans la politique journalistique des normes spécifiques, contenues dans un chapitre intitulé «Journalisme en ligne» (NPJ, IV, C). Une norme porte précisément sur la «participation des utilisateurs» :

La présence de Radio-Canada en ligne offre aux Canadiens la possibilité de discuter publiquement des sujets du jour(...) Cette situation engendre des nouvelles responsabilités pour les programmeurs. Il faut veiller à préserver les principes d'équité, d'intégrité et d'équilibre dans la présentation de ces échanges. Radio-Canada assume le contrôle éditorial dans la création de ces forums et dans le choix des sujets. Le public fournit opinions, réflexions et contenu. Toutes les activités interactives sont supervisées par des programmeurs de Radio-Canada. Toutes les activités interactives sont soumises à une série de règles clairement affichés sur le site. Ces règles couvrent un vaste éventail de sujets, notamment : les exigences juridiques, un langage approprié respectant les critères de politesse et de bon goût. Les modérateurs de Radio-Canada veillent à ce que ces règles soient respectées. (NPJ, IV, C, 3)

Maisonneuve en direct offre un forum en ligne. Le public est ainsi invité du lundi au vendredi à répondre à une (1) question d'actualité et à commenter habituellement deux autres sujets. Chaque internaute qui souhaite envoyer son opinion utilise une forme qui est proposée par le site, une forme qui l'informe automatiquement de l'existence de la Nétiquette, un ensemble de règles à suivre pour le correspondant, et de l'existence d'une politique de confidentialité de la Société.

Une modératrice, la même depuis septembre 2004 (Mme Claudine Magny) est affectée, entre autres, à la tribune Internet de *Maisonneuve en direct*. Cette dernière crée quotidiennement la page d'ouverture du site, les hyperliens internes et externes; c'est aussi elle qui reçoit les courriels en réponse à la question du jour et sur les sujets d'actualité. Entre 11 h et 14 h, elle vérifie si ces courriels respectent la Nétiquette et les met en ligne. Selon les questions et les sujets d'actualité proposés, le site reçoit entre zéro (0) et cent cinquante (150) courriels par jour. La modératrice transfère alors en ligne les courriels selon trois critères : les courriels qui traitent de la question du jour sont traités en premier, le respect de la Nétiquette, enfin l'ordre de réception (le plus ancien est modéré avant le plus récent).

Les courriels qui ne respectent pas la Nétiquette seront systématiquement rejetés; la principale cause de rejet, c'est l'absence d'identification détaillée de leur auteur. Si le nombre de courriels qui traitent de la question du jour est élevé, il arrive que leur mise en ligne est retardée. C'est dire que la mise en ligne ne se fait pas nécessairement dans les minutes qui suivent l'envoi par leur auteur.

Révision d'une plainte

/3

L'affichage en ligne des messages sur la tribune Internet de *Maisonneuve en direct*

Le 17 novembre 2004, la question du jour, c'était «La DPJ a-t-elle trop de pouvoirs?». Cette question a suscité une dizaine de réponses qui ont été mises en ligne. Le deuxième sujet, c'était «L'affaire Guy Cloutier» : 4 commentaires ont été mis en ligne. Aucun commentaire (dont le commentaire du plaignant) sur le troisième sujet, «L'égalité entre les hommes et les femmes», n'a été mis en ligne.

Le 9 décembre, la question du jour, c'était «Quel sens donnez-vous aux dons?» ; 11 commentaires ont été mis en ligne. Un seul autre sujet était proposé, «La Cour suprême dit oui au mariage gai» : un seul commentaire (et non celui du plaignant) est publié.

À la fin du mois de décembre, le nombre de courriels en attente de mise en ligne était tel que la direction a pris la décision de tous les supprimer. Le retard avait pour conséquence que certains commentaires avaient perdu de leur pertinence : la tribune de *Maisonneuve en direct* colle de près à l'actualité. Selon la direction, le temps qui s'était écoulé ne justifiait pas de consacrer un temps considérable de modération à des commentaires sur des sujets moins actuels.

Cette constatation a d'ailleurs conduit la direction à ajouter à la forme proposée à un internaute pour commenter les sujets du jour la note suivante :

*Les tribunes sur le Web sont ouvertes **jusqu'à 16 h** pour recevoir vos commentaires sur le sujet du jour.*

Il est donc impossible de retourner en arrière et comprendre exactement ce qui s'est passé avec les courriels du plaignant; l'organisation du travail semble plus responsable de leur non-mise en ligne que le contenu des messages ou leur orientation idéologique. La modératrice a d'ailleurs expliqué au plaignant que le manque de ressources en personnel expliquait la situation; on finira par ajouter des ressources de temps le 5 avril 2005.

Le 31 décembre 2004 et le 7 janvier 2005, les commentaires du plaignant ont été publiés.

Le 1^{er} février 2005, la question du jour, c'est «Mariages gais : qu'attendez-vous de vos députés?» : 17 commentaires (et non le commentaire du plaignant) sont mis en ligne. Le deuxième sujet «Le juge Gomery reste» amène la mise en ligne de sept commentaires. Le troisième sujet «Les emplois de métier mal-aimés» n'en amène aucun.

Le 4 avril, la question du jour «Quel est l'héritage du Pape?» suscite la diffusion de tous les courriels (28), y compris le courriel du plaignant.

Finalement, au début d'avril, la direction a ajouté un article à la Nétiquette :

13. Radio-Canada se réserve le droit de ne pas publier les messages des internautes.

C'est la direction vers laquelle nous conduit inévitablement la liberté de presse. En effet, la *Charte canadienne des droits et libertés* reconnaît la liberté de presse comme une des libertés fondamentales. Cette liberté ne signifie pas seulement la liberté d'imprimer un journal; elle signifie d'abord que la Rédaction a le choix de traiter ou non d'un sujet, à toute latitude pour publier ou non le courrier d'un lecteur, auditeur ou téléspectateur.

Révision d'une plainte

/4

L'affichage en ligne des messages sur la tribune Internet
de *Maisonneuve en direct*

Les médias privés ne publient qu'une partie des messages de leur auditoire. Ce n'est pas parce que la Société Radio-Canada est un diffuseur public qu'elle devrait nécessairement publier tous les messages reçus : déjà, seulement une partie des auditeurs ou des téléspectateurs peuvent s'exprimer en ondes au cours de tribunes téléphoniques. Ces derniers sont choisis en fonction de la pertinence des commentaires de leur auteur par rapport au sujet proposé, de l'originalité de l'opinion et de la diversité par rapport à l'ensemble des opinions exprimées, du sexe de l'auteur, du lieu d'habitation, de l'origine ethnique, etc.

La Société, diffuseur public, a aussi le droit d'exercer son autorité éditoriale sur les messages envoyés par les internautes pour mise en ligne. Elle ne peut se contenter «d'afficher routinièrement» en ligne les propos des internautes : elle doit s'assurer que le contenu de ces messages respecte la Loi (en particulier que le contenu d'un message n'est pas diffamatoire, haineux, etc.); que ces messages sont rédigés dans la langue autorisée (le français), etc., règles exposées dans la Nétiquette.

Conclusion

L'ombudsman ne croit pas que l'opinion du plaignant n'a pas été mise en ligne «parce qu'il était devenu un intervenant indésirable»; au contraire, le fait que son dernier message ait été publié tend à démontrer le contraire. C'est plutôt une question d'organisation du travail qui a empêché la publication de l'opinion du plaignant dans certaines circonstances.

L'ombudsman rejette donc la plainte comme non fondée.

Toutefois, afin d'éviter la confusion chez les internautes, l'ombudsman recommande d'adopter la pratique qui prévaut dans les tribunes sur le site Internet des Services anglais de Radio-Canada, à savoir d'ajouter à la forme proposée aux internautes qui veulent exprimer leur opinion un avis semblable à celui des Services anglais :

The CBC reserves the right to edit submissions(...). CBC NewsOnline will publish some submissions but cannot guarantee that every contribution will be published.
www.cbc.ca/national/yourturn/index.html

Traduction libre : Radio-Canada se réserve le droit de condenser les messages reçus(...) Radio-Canada en ligne publiera certains messages, mais ne peut garantir que chaque message sera publié.

Renaud Gilbert
Ombudsman des Services français
Société Radio-Canada

Le 2 mai 2005