

Tous égaux devant l'ombudsman de la Société Radio-Canada ?

Marc-François
Bernier

Professeur adjoint
Département de communication
Université d'Ottawa

Le rôle d'*ombudsman* vient du Parlement de la Suède qui a décidé, en 1809, de créer un poste de « protecteur du citoyen » qui serait en quelque sorte un gardien ayant la tâche de s'assurer de l'équité des décisions administratives du gouvernement (Nemeth et Sanders 1999, p.2 ; Sanders 1997, p.2). Cette fonction s'est transformée en représentant des lecteurs de la presse écrite ou représentant de l'auditoire de la presse électronique. Du reste, plusieurs membres de l'*Organisation of News Ombudsmen* (ONO) sont décrits comme des représentants des lecteurs ou des assistants du rédacteur (Starck et Eisele 1998, p.3 ; Thomas 1995, p.1 ; Sanders 1997, p.3).

Le premier *ombudsman* américain a été nommé en 1967 au *Louisville Courier-Journal and Times* (Starck et Eisele 1998, p.2) à la suite de commentaires favorables du critique des médias Ben H. Bagdikian et d'un cadre du *New York Times*, A. H. Raskin, qui suggéraient respectivement, quoique de façon indépendante, que les journaux devraient se doter d'un critique interne (Nemeth et Sanders 1999, p.2) qui se pencherait sur l'équité et la pertinence de la couverture journalistique, d'un *ombudsman* qui aurait l'autorité d'agir dans le cas de plaintes qu'il jugerait valides (Sanders 1997, p.2).

Le rôle de l'*ombudsman* de la SRC est loin de cette seconde fonction puisqu'il ne peut exiger quoi que ce soit des journalistes et des cadres de l'entreprise : son rôle se limite à porter

un jugement sur des plaintes, comme c'est du reste le cas pour la plupart des *ombudsmen* (Mogavero 1982, p.580). Le premier *ombudsman* du *Courier-Journal* avait surtout pour fonction d'expliquer au public les décisions éditoriales du journal et il ne lui arrivait que rarement de prendre en charge l'étude de plaintes de lecteurs qui auraient subi des conséquences fâcheuses en raison de la publication d'articles (Nemeth 2000b, p.60). Au Canada, le premier *ombudsman* a été celui du *Toronto Star* au début des années 1970, lui qui avait implanté le *Star Bureau of Accuracy* à la fin des années 1950. Le quotidien anglophone montréalais *The Gazette* a créé un poste similaire en 1981 (Langlois et Sauvageau 1989, pp.192-194), mais il a été aboli à la fin des années 1990 dans le contexte de l'achat de ce quotidien par Conrad Black.

Déjà, en 1947, le rapport de la *Commission on the Freedom of the Press*, mieux connue sous le nom de Commission Hutchins, concluait que les médias devaient être imputables pour demeurer libres (Nemeth 2000b, p.56). L'arrivée du premier *ombudsman* de presse américain s'inscrivait donc dans ce mouvement de reddition de comptes publique, bien que le premier *ombudsman* du *Courier-Journal* ne signât pas de chroniques par crainte d'ennuyer les lecteurs (Nemeth 2000b, p.56). Il n'était en fait qu'un gestionnaire interne. Il faudra attendre la création d'un poste d'*ombudsman* au *Washington Post*, dans les années 1970, pour que la fonction de critique des médias soit ajoutée (Nemeth 2000b, p.57). Le *Louisville Courier-Journal* possède même un *ombudsman* pour la publicité afin de juger de leur bon goût, de leur caractère obscène ou diffamatoire (Nemeth 2000b, p.60).

Signe de la suspicion qui règne à l'égard des médias ou du désir de faire preuve de transparence et d'intégrité tout en maintenant leur crédibilité, la fonction d'*ombudsman* chargé de veiller à la qualité et à l'intégrité de l'information transmise au public déborde maintenant les cadres de l'information destinée au grand public par les médias de masse pour s'étendre à l'information scientifique. Dès juillet 1996, la prestigieuse revue scientifique *The Lancet* se dotait ainsi d'un *ombudsman* qui était le premier à assumer une telle fonction dans les revues médicales. Prenant sa retraite, il a été remplacé en mars 2001 et l'éditeur de la revue lui trouvait un successeur en témoignant de l'importance de ce poste pour poser des jugements critiques sur l'information scientifique (Horton 2001, p.656). Cet *ombudsman* s'intéresse surtout aux procédures ayant conduit à la publication ou non des articles scientifiques proposés, mais ne se penche pas sur le contenu des articles publiés puisque ceux-ci ont déjà fait l'objet d'une révision par des pairs, conformément à la tradition en matière d'édition savante.

Le cas de l'ombudsman de la SRC

En avril 1990, le conseil d'administration de la SRC a approuvé le mandat et les procédures du Bureau de la politique et des pratiques journalistiques qui allait devenir le Bureau de l'*Ombudsman* en avril 1991¹. Le Bureau de la politique et des pratiques journalistiques relevait alors directement du président-directeur général de la SRC et chaque réseau avait son directeur pour établir et réviser la politique journalistique tout en répondant aux plaintes du public, assumant ainsi une fonction d'*ombudsman*. Les directeurs pouvaient faire des enquêtes en matière de déontologie et conseiller la haute direction.

Selon le rapport du Groupe d'étude sur le Bureau de l'*ombudsman* (GEBO), une résolution a été adoptée dès août 1992 pour réviser les procédures du Bureau « *afin de faire de l'Ombudsman un instrument vraiment efficace de responsabilité journalistique, et que l'on étudie les moyens de le rendre plus indépendant par rapport à la Société* » (GEBO, 1993, p.1). Dans le préambule du rapport, on note l'importance de l'expérience journalistique et du courage dont l'*ombudsman* doit faire preuve pour jouer un rôle utile face au public (GEBO, 1993, p.1).

Le Bureau de l'*Ombudsman* créé, ses titulaires successifs ont le mandat d'enquêter sur les plaintes et d'en discuter avec les responsables des services visés. Ils communiquent aussi leurs constats au président-directeur général ainsi qu'aux cadres de l'information. Ils ont également un mandat de collecte de données sur des questions déontologiques dans le but de faire face aux situations nouvelles et d'offrir des « *avis plus étoffés sur l'interprétation et l'application de la politique journalistique* » (GEBO, 1993, p.2). Les titulaires du Bureau doivent aussi être indépendants et neutres face à la SRC. En se basant sur un imposant texte normatif, soit les *Normes et pratiques journalistiques* (SRC, 1993, 2001), l'*ombudsman* a le mandat d'enquêter sur les plaintes et griefs portés en révision, c'est-à-dire lorsque le plaignant est insatisfait de la réponse obtenue en première instance par les responsables des émissions mises en cause. La neutralité et l'indépendance qu'il revendique, ainsi que l'implantation d'une procédure pour l'analyse des plaintes, laissent croire que ce processus est équitable pour les plaignants. C'est ce que l'*ombudsman* affirme quand il écrit que le « *mécanisme de dépôt et d'analyse des plaintes en provenance des auditeurs et des téléspectateurs qui a été mis en place à Radio-Canada, en 1993, est le plus complet, le plus équitable, le plus "démocratique" qui soit au Canada, en Amérique du Nord et probablement dans le monde. Aucune autre entreprise de presse ne demande à ses cadres de répondre à toutes les plaintes qu'elle reçoit et aucune entreprise de presse n'a*

un ombudsman jouissant d'une indépendance aussi grande que celle de l'ombudsman de Radio-Canada » (1999-2000, p.78).

Cette affirmation permet d'énoncer l'hypothèse suivante : il n'y a pas de différences significatives dans le traitement de plaintes en fonction du statut social des plaignants.

Un statut social qui compte

Contrairement à cette hypothèse, Nemeth et Sanders (1999, p.3) estiment que le statut social du plaignant peut favoriser le sort qui sera réservé à ses griefs. Dans une autre recherche, Nemeth a observé que les plaignants qui jouissaient d'un important statut social ou politique voyaient leurs plaintes être traitées plus rapidement que les autres plaignants qui avaient droit à une certaine indifférence de la part des responsables de journaux (Nemeth 2000a, p.42). Il faut signaler que cette observation a été réalisée dans un journal qui ne possédait pas un processus d'imputabilité aussi formel que celui de la SRC, Nemeth le qualifiant plutôt de « *fairly haphazard process* » (Nemeth 2000a, p.52). Il fait cependant valoir que la perception de traitements inégaux en fonction du statut du plaignant peut alimenter le sentiment que les médias sont des institutions sociales puissantes au même titre que d'autres qui parlent davantage d'imputabilité qu'elle ne s'y soumettent (Nemeth 2000a, p.53). Pour sa part, Hermanson rapporte que ceux qui ont déposé des plaintes devant deux conseils de presse des États-Unis sont généralement des individus associés à des groupes bien nantis et détenant des positions de pouvoir au sein de la société (Hermanson 1993, p.964). Plaisance réplique que Hermanson a vu un problème d'imputabilité là où il faudrait plutôt voir une tension saine et normale causée par l'autonomie des journalistes dans leurs relations avec divers groupes sociaux (Plaisance 2001, p.6). De leur côté, Langlois et Sauvageau ont observé que les journalistes à l'emploi de quotidiens canadiens possédant un *ombudsman* estiment que ce dernier est surtout utile pour les lecteurs et les acteurs de l'information (1989, pp.200-201).

En tout état de cause, il importe de vérifier si les plaignants ont droit à un traitement équitable de la part de l'*ombudsman* de la SRC, selon qu'ils se plaignent à titre individuel ou au nom d'un groupe. Les indicateurs de l'équité retenus sont les suivants : taux de rejet des griefs², délai de réponse, exhaustivité de la réponse (longueur), énonciation des normes et pratiques journalistiques qui justifient la décision de l'*ombudsman* et implication des plaignants. En principe, un traitement équitable de tous les plaignants devrait se traduire par des résultats

similaires pour ces cinq indicateurs de l'équité de traitement des plaintes, surtout en ce qui concerne le premier indicateur, car le sort réservé aux griefs est ce qui importe en premier lieu aux plaignants.

Méthodologie

Nous avons procédé à une analyse de contenu quantitative et qualitative de l'ensemble des rapports annuels publiés depuis 1992 par le Bureau de l'*ombudsman* du service français de Radio-Canada. Le corpus couvre les années 1992–1993 à 1999–2000. Le rapport annuel 2000–2001, obtenu à la fin du travail de codage, est présenté dans une forme radicalement différente des précédents car il n'offre que de brefs résumés des plaintes et des réponses d'où sont absentes plusieurs des variables présentes dans les rapports des années précédentes, si bien qu'il a fallu se résigner à le laisser de côté pour la dimension quantitative de la recherche, sauf en ce qui concerne des données quantitatives annuelles que l'*ombudsman* fournit (nombre de révisions, médias visés, plaintes fondées ou non, etc.). Cependant, on tiendra compte des observations du rapport annuel 2000–2001 afin de mieux cerner l'évolution de la jurisprudence de l'*ombudsman* sur des thèmes précis (intérêt public, équité, rigueur, etc.).

L'analyse porte sur une population-mère de 144 décisions relatives aux plaintes portées en révision. Plusieurs variables ont été retenues dans le cadre de l'analyse de contenu quantitative. Une analyse qualitative a également été réalisée afin de mieux comprendre et mettre au jour différents aspects du mandat de l'*ombudsman* de la SRC. Une lecture des autres volumes du rapport annuel, qui consignent systématiquement toutes les plaintes et commentaires acheminés au Bureau de l'*ombudsman*, a aussi été réalisée, ce qui a permis de trouver des informations qui enrichissent l'analyse des 144 révisions puisque plusieurs thèmes y sont repris et qu'il arrive que l'*ombudsman* y exprime clairement certaines opinions abordées dans ses révisions.

Se déroulant dans le cadre d'une recherche exploratoire, la grille d'analyse des décisions n'a pas été soumise à un test de fidélité auprès de codeurs indépendants³. La recherche a cependant l'avantage de se pencher sur l'ensemble de la population plutôt que sur un échantillon aléatoire. La recherche procède de l'analyse de contenu pour classer les décisions en fonction de variables diverses sans toutefois pousser le traitement statistique à un degré de précision peu pertinent pour l'objectif recherché. Elle consiste aussi en une analyse du discours de l'*ombudsman* et des plaignants pour mieux saisir le sens et l'évolution des décisions

de l'*ombudsman* afin de les mettre en rapport avec la dimension quantitative.

Résultats

Avant de prendre connaissance des données liées aux indicateurs de l'équité de l'*ombudsman*, il convient de mentionner que les plaignants individuels et les plaignants associés à des groupes ne réagissent pas de la même façon aux informations, si bien que les normes professionnelles que leurs plaintes mettent en cause sont différentes.

Il existe au moins quatre types de plaignants, selon Mesquita, qui œuvre dans les journaux mais dont les observations demeurent pertinentes dans un contexte de médias électroniques. Il identifie le « lecteur-type » qui est mis en cause par une information erronée, le « lecteur-citoyen » qui s'intéresse à la qualité de l'information du journal, le « lecteur-spécialiste » (journaliste, professeur, personnalité) qui fait une lecture éclairée du journal et le « lecteur-source » qui a pris part à la production de l'article ou en est l'objet (1999, p.296). Il ajoute que la présence d'experts et de consultants en communication se fait sentir et qu'il est devenu « *impensable que l'ombudsman continue à ne recevoir que des lettres de lecteurs ingénus, ignorant les modes d'opération du journalisme. Au contraire, il est de plus en plus souvent confronté à des critiques provenant d'organisations formées à influencer les médias et à des "communicateurs" professionnels habitués à décoder les journaux* » (1999, p.297). Pour notre part, nous avons dans un premier temps catégorisé les plaignants en fonction de leur niveau d'implication dans l'information dénoncée, en tenant compte également de leur statut social (avocats, politiciens, gens d'affaires, entreprises, villes, etc.), puis en fonction du caractère de leur plainte (individuelle ou à titre de représentant d'une groupe).

L'analyse des rapports annuels de l'*ombudsman* de la SRC révèle que les plaignants directement impliqués par l'information, c'est-à-dire ceux qui sont directement mis en cause par celle-ci, demeurent minoritaires puisqu'ils ne représentent que 34,7% des 144 plaintes révisées par l'*ombudsman* et revendiquent 39,1% des 363 griefs du corpus⁴. Quant aux plaignants qui réagissent à une information sans être directement impliqués ou mis en cause (information qui peut avoir mal fait paraître un groupe, une association ou une cause qui leur tient à cœur), ils sont à l'origine de 63% des plaintes et de 60,1% des griefs. Dans seulement 2% des cas, la lecture des plaintes n'a pas permis de déterminer le niveau d'implication du plaignant.

Quant au statut civil des plaignants, il est très diversifié comme l'indique le tableau n°1, qui permet d'affirmer que le bureau de l'*ombudsman* de la SRC demeure principalement au service d'individus « ordinaires » et qu'il n'a pas en quelque sorte été pris d'assaut par des acteurs jouissant d'un statut social, d'une notoriété et de ressources plus élevées que la moyenne. À cet effet, dans son rapport annuel 1999–2000, l'*ombudsman* estime « intéressant de noter » que les plaintes qui font l'objet de révision « ne semblent pas venir de groupes de pression : ce sont des citoyens qui, personnellement, prennent la peine de porter plainte » (1999–2000, p.2). Pour procéder à cette catégorisation, nous nous sommes basé sur la façon dont les plaignants se présentaient eux-mêmes à l'*ombudsman* ou lors de leur première lettre. Il se peut que certains des plaignants classés comme « privés » aient un statut social pouvant être classé dans une des catégories du tableau, mais ils n'y ont pas fait mention dans leur correspondance.

Tableau n°1 : Répartition des types de plaignants

Type de plaignant	Nombre	Proportion %
Privés	99	68,8
Organismes divers	17	11,8
Entreprises	12	8,2
Professionnels	5	3,5
Politiciens	5	3,5
Villes	3	2,1
Professeur	1	0,7
Collège	1	0,7
Média	1	0,7
Total	144	100*

* 100% une fois intégrées les autres décimales.

Quel que soit leur statut social, les plaignants peuvent intervenir auprès de l'*ombudsman* à titre individuel ou comme représentant officiel et mandaté d'un groupe, d'une association, d'une entreprise, d'une ville, d'un média, etc. Par exemple, un député peut se plaindre tantôt à titre individuel, tantôt comme porte-parole de sa formation ; le maire d'une municipalité peut intervenir à titre individuel quand il n'a pas de résolution du conseil municipal ; le président d'une importante papetière peut critiquer à titre personnel le travail de la SRC dans la couverture de certains événements politiques reliés à la question nationale ; à titre de porte-parole de la compagnie, une professionnelle peut se plaindre du

traitement accordé à son entreprise et sera alors considérée comme une plaignante provenant d'un groupe. Cette variable est utilisée pour chaque plainte et pour chaque grief, une plainte pouvant contenir plus d'un grief comme on l'a déjà indiqué. Cette catégorisation permet d'affirmer qu'au fil des années, les individus demeurent les principaux plaignants qui font appel à l'*ombudsman*. Pour l'ensemble de la période analysée, ils sont à l'origine de 73,6% des plaintes (71,7% des griefs) tandis que les plaintes provenant du représentant d'un groupe constituent 25% de l'échantillon (28,3% des griefs).

Cependant, un tableau croisé indique que les individus interviennent surtout quand ils ne sont pas directement mis en cause par l'information (« public-citoyen », « public-spécialiste ») tandis que les groupes ont une attitude tout à fait opposée et font surtout appel à l'*ombudsman* lorsqu'ils sont mis en cause par une information (« public-source », « public-type »).

Les plaignants ont donc des attitudes différentes et cela peut s'expliquer par les enjeux que mobilisent l'information dénoncée. Pour les plaignants « individuels » qu'on pourrait associer au « public-citoyen » ou au « public-spécialiste », l'intervention auprès de l'*ombudsman* est souvent une question de principe, une démarche désintéressée en quelque sorte qui vise à rectifier des informations sans qu'elles les aient personnellement fait mal paraître. Pour les plaignants jouissant d'un statut social plus en vue, ceux que nous désignons comme des plaignants de « groupe », l'intervention auprès de l'*ombudsman* serait plus intéressée car elle vise à réagir à une information les concernant directement à titre de « public-type » ou de « public-source » pour adapter la typologie de Mesquita au contexte de Radio-Canada.

Si la proportion de plaignants mis en cause est plus élevée chez les groupes que chez les individus (77,8% contre 19,8%), cela peut s'expliquer d'une part par l'intérêt immédiat et légitime que les groupes et leurs représentants ont à protéger leur image publique et, d'autre part, parce qu'une entreprise publique comme Radio-Canada s'intéresse plus souvent à ces groupes et à leurs représentants qu'aux citoyens privés. Lorsque ces derniers se plaignent, toutefois, c'est souvent pour protester contre des reportages qui malmènent (de leur point de vue) leurs croyances religieuses ou politiques ainsi que leur bon goût.

Les tableaux suivants sont éloquentes à ce sujet. Le tableau n°2 illustre assez bien les préoccupations générales des plaignants affiliés à des groupes qui portent davantage sur les notions d'équité, d'exactitude, de rigueur et d'impartialité que ce n'est le cas pour les plaignants individuels (84,3% contre 64%). Les individus se montrent plus préoccupés par les notions de partialité politique, par l'intégrité journalistique ainsi que

par d'autres normes professionnelles (sensationnalisme, discrimination, violence, vie privée, etc.) alors que les groupes sont nettement moins revendicateurs à ce chapitre.

Tableau n°2 : Comparaison des normes mises en cause selon le type de plaignant

Norme mise en cause	Groupe %	Individu %	Total %
Équité	27,5	20,2	22,2
Exactitude	26,5	22,9	23,9
Rigueur	22,5	12,8	15,6
Intégrité	7,8	8,1	8,1
Partialité pro-souveraineté	0	6,6	4,7
Impartialité	3,9	3,5	3,6
Partialité pro-fédéraliste	1	1,9	1,7
Autres*	5,9	17,4	14,1
Indéterminé	4,9	6,6	6,1
	100	100	100

Tableau n°3 : Comparaison des normes mises en cause selon l'implication des plaignants

Norme mise en cause	Mis en cause %	Non mis en cause %	Total %
Équité	20	11	13,9
Exactitude	16	12	13,2
Rigueur	12	13	12,5
Intégrité	12	6,6	8,3
Partialité pro-souveraineté	0	13	8,3
Impartialité	8	4,4	5,6
Partialité pro-fédéraliste	0	4,4	4
Vie privée	4	0	1,4
Autres*	8	15,4	12,5
Indéterminées	16	6,6	9,7
	100**	100**	100**

* Sensationnalisme, procédés trompeurs, intérêt public, violence, discrimination, crédibilité, normes de production, droit à l'information, non pertinent.

** Ne tient pas compte de toutes les décimales et de trois cas où il a été impossible de déterminer le niveau d'implication du plaignant.

Type de plaignant
Groupe %
% du total
Individu %
% du total
Total %

TOUS ÉGAUX DEVANT L'OMBUDSMAN DE LA SOCIÉTÉ RADIO-CANADA ?

Le tableau n°3 propose un exercice similaire en fonction de l'implication des plaignants. Il permet de constater que les plaignants mis en cause par l'information dénoncent beaucoup plus les informations qui, selon eux, transgressent les principes journalistiques de l'équité, de l'exactitude, de l'intégrité et de l'impartialité tandis qu'ils sont aussi mécontents que les plaignants non mis en cause en ce qui concerne la manque de rigueur présumé de l'information. Les seconds sont en revanche nettement plus enclins à demander l'intervention de l'ombudsman de la SRC quand ils estiment que des journalistes font preuve de partialité politique dans le contexte des débats sur la question nationale. Ils sont aussi nettement plus intéressés à dénoncer des informations qui leur semblent discriminatoires et sensationnalistes.

Le tableau n°4 rapporte des données des plus intéressantes en ce qui concerne le taux de rejet des griefs des plaignants qui est nettement plus élevé (+ 18,3%) pour les individus que pour les groupes. Par ailleurs, les griefs provenant des groupes sont jugés fondés dans près de 30% des cas contre près de 20% pour les individus, ce qui donne un taux de réussite 33,3% plus élevé pour les groupes. Certes, pour l'ensemble de l'échantillon de 363 griefs, ceux des individus sont jugés fondés dans 14% des cas contre 8,6% pour les groupes, mais cela est simplement dû à leur supériorité numérique. C'est la comparaison du taux de succès des deux types de plaignants qui est l'élément déterminant en matière d'équité de traitement.

**Tableau n°4 : Décisions de l'ombudsman (griefs)
selon les types de plaignants***

Type de plaignant	Fondée	Non fondée	Partiellement fondée	Indéterminée	Omise	Total
Groupe %	29,7	53,5	1	14,9	1	100
% du total	8,6	15,5	0,3	4,3	0,3	28,9
Individu %	19,8	63,3	2,8	14,1		100
% du total	14	45	2	10		71,1
Total %	22,6	60,5	2,3	14,3	0,3	100

* Relation statistiquement significative <.05

Ce tableau n°4 confirme que seulement 28,9% des griefs analysés par l'ombudsman de la SRC provenaient de plaignants associés à un groupe, tandis que plus de 71% provenaient de plaignants qui agissaient à titre individuel. Rappelons que ces griefs sont consignés dans 144 plaintes révisées, dont près de 75% proviennent d'individus et seulement

25% de groupes. Si les groupes représentent 25% des plaignants, leurs griefs représentent 28,3% du corpus contre 71,7% pour les individus qui ont déposé 75% des plaintes. Les groupes ont donc une proportion de griefs supérieure à la proportion de leurs plaintes (environ + 14%), comme l'indique le tableau n°5, mais leur taux de succès est supérieur de 33% à celui des individus. Il n'y a pas de différence statistiquement significative entre les deux groupes au niveau du nombre moyen de griefs.

Tableau n°5 : Nombre moyen de griefs par plainte en fonction du type de plaignant

Type de plaignant	Moyenne	Nombre
Groupe	2,83	36
Individu	2,43	106
Moyenne du corpus	2,52	144

Tableau n°6 : Délai de réponse de l'ombudsman en fonction du type de plaignant*

Type de plaignant	Moyenne
Groupe	9,8
Individu	7,7
Total	8,2

* en semaines

Les tableaux n°4 et n°5 indiquent que les griefs provenant des groupes sont favorisés puisqu'ils sont jugés fondés beaucoup plus souvent que ceux des individus. L'analyse statistique indique l'existence d'une relation significative à cet égard. Afin de poursuivre la vérification de cette tendance, dont la confirmation pourrait être lourde de conséquences pour la crédibilité de l'ombudsman de la SRC, nous avons croisé la variable du type de plaignant avec les autres indicateurs de l'équité.

Le tableau n°6 indique que les plaintes provenant des groupes font face, en général, à des délais de traitement plus longs que les plaignants qui agissent à titre individuel. À première vue, cela pourrait être interprété comme un signe d'iniquité à l'endroit des groupes. Cependant, on ne retrouve pas de différence statistiquement significative à ce chapitre.

Nous savons par ailleurs que le nombre moyen de griefs est plus élevé chez les groupes, ce qui peut accroître la complexité de l'analyse et allonger le délai de traitement (tableau n°7). L'analyse exhaustive des résultats de la recherche nous apprend aussi que les groupes s'intéressent davantage que les individus à certaines normes professionnelles et que ces normes exigent généralement des réponses plus longues, ce qui pourrait expliquer en partie le délai plus important pour les groupes, à moins que l'ombudsman ne privilégie volontairement le traitement des

Princip
et régle
Exactitu
Rigueur
Violen
Norme
de produ
Impartia
Intégrit
Équit
Droit
l'informa
Sensationn
Discrimin
Intérêt pu
Partiali
pro-souver
Vie priv
Partiali
pro-fédér
Total

plaintes provenant des individus puisqu'il se réjouit de leur présence, comme on l'a vu plus haut.

Tableau n°7 : Moyennes de diverses variables en fonction des principes et règles en cause

Principes et règles	Nombre moyen de griefs des plaintes	Délai de traitement des griefs (en semaines)	Nombre moyen de lignes des décisions
Exactitude**	4,8	27,1	162,3
Rigueur	3,8	24,5	108,7
Violence	1	20,75	57
Normes de production	1,25	19,5	103
Impartialité	2,25	15,85	166,9
Intégrité	2,6	12,8	121,4
Équité	2,8	12,7	103,9
Droit à l'information	2,5	8,5	111,5
Sensationnalisme	1,5	7,9	72
Discrimination	1,8	5,9	62,5
Intérêt public	7	7,45	256
Partialité pro-souveraineté	1,6	5	58,3
Vie privée	1	4,42	40
Partialité pro-fédéraliste	1	3	65,75
Total*	2,5	16,3	93,3

* Nous avons laissé de côté des griefs marginaux (crédibilité, indéterminés, etc.).

** Les cellules tramées représentent les normes le plus souvent mises en cause par les groupes.

Par ailleurs, puisque l'*ombudsman* accepte plus souvent les griefs des groupes que ceux des individus, cela peut conduire à des décisions plus exhaustives. La longueur moyenne est basée sur le nombre de lignes de chaque décision.

Tableau n°8 : Longueur moyenne des décisions selon le type de plaignant

Type de plaignant	Moyenne
Groupe	131,4
Individu	82
Moyenne du corpus	93,3

Le tableau n°8 indique qu'il existe bien une différence entre la longueur moyenne des réponses que l'*ombudsman* adresse aux plaignants associés à des groupes comparativement aux plaignants individuels, mais elle n'est pas statistiquement significative. Il existe cependant une corrélation positive entre le nombre de griefs des plaintes et la longueur des décisions (0,643). Mais cette corrélation ne rend pas compte de toute la variation. Les plaignants des groupes ont droit à des réponses plus longues que les individus, ce qui suggère à nouveau l'existence d'un traitement qui les avantage. Cela est peut-être dû, comme on l'a souligné, au fait que les griefs des groupes sont plus souvent acceptés que ceux des individus, ce qui peut inciter l'*ombudsman* à être plus explicite dans les décisions qui défavorisent Radio-Canada que pour celles qui ne remettent pas en cause la conduite des journalistes.

Une comparaison à ce sujet indique cependant le contraire, puisque la longueur moyenne des décisions relatives à des plaintes jugées totalement fondées est un peu moins élevée que celle des plaintes jugées totalement non fondées (80 vs. 87 lignes), tout comme le nombre moyen de griefs des plaintes des premières est moins élevé que celui des secondes (1,53 vs. 1,98). Ce sont les plaintes jugées partiellement fondées qui revendiquent à la fois la longueur moyenne la plus élevée (180 lignes) et le nombre moyen de griefs (5,2). Ce qui laisse croire que la complexité de la plainte demeure l'élément principal qui détermine la longueur des décisions. Or, nous avons vu que les plaintes des groupes contiennent en moyenne plus de griefs que celles des individus (2,83 vs. 2,43), bien que la différence ne soit pas significative sur le plan statistique. Ces données suggèrent une tendance qui favorise les groupes, même si elle n'est pas confirmée à tous les égards sur le plan statistique.

À présent, nous savons que l'*ombudsman* reconnaît plus souvent le bien-fondé des griefs provenant de plaignants associés à des groupes que ceux des individus. Pour ce faire, il a besoin d'un délai moyen plus long et il fournit généralement des décisions plus longues, même si le nombre moyen de griefs ne varie pas de façon significative entre ces deux types de plaignants. Une comparaison entre les principes journalistiques mis en cause par les groupes et les individus a déjà révélé que les groupes étaient surtout sensibles à certains principes (exactitude, rigueur et équité) tandis que les individus prenaient aussi à cœur les principes comme l'impartialité, les partialités pro-fédéralistes ou pro-souverainistes, l'intégrité ou encore le sensationnalisme. Or, les décisions les plus longues (celles dont la moyenne est supérieure à 100 lignes) sont justement celles qui mettent surtout en cause les normes de l'impartialité (167), l'exactitude (162), l'intégrité (121), l'équité (104) et les normes de production (103).

Type de plaignant
Groupe
Individu
Total %

Nous avons vu que les groupes formulent des plaintes qui contiennent un peu plus de griefs que celles des individus, et qu'ils ont droit à des réponses nettement plus longues. Nous allons maintenant vérifier si l'*ombudsman* fait un usage similaire des « NPJ » (Normes et Pratiques Journalistiques) dans ses décisions selon qu'elles s'adressent à des plaignants individuels ou non. En fait, nous voulons savoir s'il se montre plus explicite dans son interprétation des NPJ avec les individus ou avec les groupes. Un indice important ici est l'utilisation de ces normes journalistiques. S'il est équitable dans son traitement des plaintes, on peut supposer que l'*ombudsman* énoncera ou évoquera les NPJ avec la même régularité car ce sont les textes sur lesquels il base ses décisions. Pour les besoins de la recherche, énoncer une règle, c'est la citer, tandis que l'évoquer, c'est y faire référence sans la citer.

**Tableau n°9 : Utilisation des NPJ
dans les décisions en fonction du type de plaignant**

Type de plaignant	Énoncée	Évoquée	Passée sous silence	Indéterminée	Non pertinent	Total
Groupe	24,5	10,8	56,9	2,9	4,9	28,2
Individu	26,4	8,1	51,2	3,1	11,2	71,3
Total %	25,7	8,8	52,8	3	9,7	100

Le tableau n°9 révèle que l'*ombudsman* ne favorise de façon significative aucun type de plaignant pour ce qui en est de l'énonciation et de l'évocation des NPJ dans ses décisions. On observe aussi que dans la majorité des cas, l'*ombudsman* ne fait aucunement mention des NPJ qui sont passées sous silence. Il y a donc lieu d'observer que les plaignants des groupes ont droit à un traitement similaire à ce chapitre, c'est-à-dire qu'ils sont en quelque sorte égaux aux individus face au silence de l'*ombudsman*.

Toujours en matière d'équité de traitement des plaignants, on peut se demander si le fait d'être mis en cause par l'information dénoncée influence le traitement que l'*ombudsman* fera de la plainte. En analysant chacune des 144 plaintes, il a été possible de déterminer si le plaignant était personnellement mis en cause ou non par l'information contestée. En considérant trois variables différentes, on constate que le fait d'être mis en cause assure un traitement nettement différent de la part de l'*ombudsman* (tableau n°10).

Tableau n°10 : Traitement des plaignants selon leur implication

Implication du plaignant	Nombre de griefs (moyenne)	Nombre de lignes (moyenne)	Délai moyen (semaines)
Mis en cause	2,8	124,9	9,6
Non mis en cause	2,4	78,8	7,6
Indéterminée	1	5	2
Total	2,5	93,2	8,2

Ce tableau nous indique que les plaignants directement mis en cause par l'information qu'ils dénoncent ont droit à un traitement privilégié en ce qui a trait à la longueur moyenne des décisions (près de 125 lignes contre environ 79). Bien que non statistiquement significatif, cet écart semble se répercuter sur le délai de traitement de leur plainte qui est de 9,6 semaines pour les plaignants mis en cause contre 7,6 semaines pour les autres, même si la différence entre le nombre moyen de griefs par plainte n'est pas très grand (2,8 contre 2,4).

Allons voir maintenant (tableau n°11) si l'*ombudsman* donne plus souvent raison aux doléances des plaignants mis en cause qui sont à l'origine de 35% des plaintes du corpus. L'analyse révèle que dans bien des cas, les plaignants non mis en cause (63% des plaintes) réagissent à des informations qui choquent leurs croyances morales, religieuses ou politiques.

Tableau n°11 : Décisions de l'ombudsman pour les plaintes* en fonction de l'implication des plaignants**

Implication	Fondée	Partiellement fondée	Non fondée
Mis en cause	12 %	30 %	38 %
Non mis en cause	10 %	21 %	49,5 %
Total	10,4 %	23,6 %	44,4 %

* Chaque plainte a été classée de la façon suivante : fondée si tous les griefs étaient jugés fondés par l'*ombudsman*, partiellement fondée si certains griefs seulement étaient jugés fondés, non fondée si tous les griefs étaient rejetés, indéterminée dans les cas où la décision ou l'implication du plaignant étaient incertaines.

** Relation statistiquement significative <0,05.

Ce tableau indique que le fait d'être mis en cause est associé à un taux de rejet moins élevé des plaintes soumises à l'*ombudsman* (38% vs. 49,5%) tandis que 42% de leurs plaintes sont jugées totalement fondées ou partiellement fondées contre seulement 31% pour les plaignants non mis en cause. Cela ne trahit pas nécessairement un biais de l'*ombudsman*

car les plaignants mis en cause (« public-source », « public-type ») par l'information dénoncée ont peut-être mieux documenté leurs griefs que les autres (« public-citoyen », « public-spécialiste »). Du reste, nous pouvons refaire le même exercice pour chacun des griefs, ce qui nous permet de voir des différences.

ai moyen
(maines)
9.6
7.6
2
8.2

Tableau n°12 : Décisions de l'ombudsman pour les griefs* en fonction de l'implication du plaignant**

Implication	Fondée	Partiellement fondée	Non fondée	Indéterminée
Mis en cause	24 %	1 %	60 %	15 %
Non mis en cause	22 %	4 %	61 %	13 %
Total***	22,5 %	3 %	60 %	14,5 %

* 12 griefs ont été omis par l'ombudsman.

** Relation statistiquement significative < 0,05.

*** Les statistiques ont été arrondies à la plus proche décimale.

Quand on observe les décisions pour chacun des griefs en fonction de l'implication du plaignant, cette variable perd de son importance dans la décision qui résultera du travail de l'ombudsman. En fait, le haut taux de rejet demeure la norme mais l'implication du plaignant n'est plus en cause. Sans être déterminante, l'implication est donc un facteur plus visible au niveau de la décision globale qu'au niveau de la décision portant sur chaque grief.

Maintenons que nous savons que l'implication du plaignant est une variable un peu plus déterminante dans la décision globale réservée aux plaintes que pour la décision de chacun des griefs, nous pouvons y aller de deux tableaux plus complets (n°13 et n°14) qui montrent clairement l'importance du statut du plaignant en conjugaison avec sa mise en cause.

Tableau n°13 : Comparaison des décisions de l'ombudsman pour chaque grief en fonction du type de plaignant et de leur implication

Décision	Groupe %		Individu %	
	Mis en cause	Non mis en cause	Mis en cause	Non mis en cause
Fondée	26	3	3	16
Non fondée	51	2	12	48
Partiellement Fondée	1	0	0	3
Indéterminée	11	3	3	9

Dans un premier temps, le tableau n°13 nous indique clairement que le taux de succès des griefs provenant de groupes (décisions fondées et partiellement fondées) est nettement plus élevé quand les plaignants sont directement mis en cause par l'information dénoncés (27% contre 3%). Il surpasse même celui des individus, peu importe qu'ils soient mis en cause ou non (22%). On constate sous un nouvel angle que le taux de rejet des griefs est plus élevé chez les plaignants individuels que pour ceux affiliés à des groupes (60% contre 53%).

Mais le tableau n°14 est encore plus éclairant car il révèle le fait qu'au niveau de la décision globale, les plaintes des groupes ont droit à un traitement qui leur est largement favorable : près de 50% des plaintes des groupes sont jugées fondées ou partiellement fondées contre seulement 28,5% pour les individus. Les groupes mis en cause ont ainsi un taux de succès de 44% contre seulement 5% pour les individus mis en cause.

Tableau n°14 : Comparaison des décisions globales de l'ombudsman pour chaque plainte en fonction du type de plaignant et de leur implication*

Décision	Groupe %		Individu %	
	Mis en cause	Non mis en cause	Mis en cause	Non mis en cause
Fondée	8	5,5	3	6,5
Non fondée	25	5,5	9	40,5
Partiellement Fondée	36	0	2	17
Indéterminée	8	8	6	14

Conclusion

Il est permis de croire que les plaignants ne sont pas tous égaux devant l'ombudsman ; ceux associés aux groupes ont définitivement plus de succès que les plaignants individuels. Cela laisse supposer un manque d'équité de la part de l'ombudsman de la SRC. En effet, les griefs et les plaintes qui proviennent de plaignants de groupes sont jugés fondés plus souvent que ceux des individus. Ce premier indicateur de l'équité est fondamental puisque c'est justement pour obtenir une décision favorable que les plaignants s'adressent à l'ombudsman. Il serait donc justifié de lui accorder plus de poids qu'aux autres indicateurs. À ce chapitre, la comparaison des taux de succès des plaintes (entièrement

ou partiellement fondées) est plus révélatrice que le taux de succès des griefs individuels. Pour les groupes, ce taux de succès est de 50% tandis qu'il n'est que de 29% pour les individus.

La différence est encore plus marquante quand on tient compte d'un autre indicateur, soit l'implication du plaignant. Les plaintes provenant de groupes mis en cause par l'information dénoncée ont un taux de succès neuf fois supérieur aux plaintes d'individus mis en cause (44% contre 5%). C'est surtout au chapitre des plaintes jugées partiellement fondées par l'ombudsman que se manifeste l'écart majeur entre groupes mise en cause et individus mis en cause (36% contre 0%). Les indicateurs du taux de succès et de l'implication favorisent donc les plaignants associés à des groupes. Nous y reviendrons après avoir analysé les trois autres indicateurs de l'équité.

En ce qui concerne le délai de traitement des plaintes, on constate qu'il est plus court pour les plaignants individuels que pour ceux des groupes. Mais ces derniers ont droit à des décisions beaucoup plus longues même si les plaintes de ces deux types de plaignants contiennent un nombre moyen de griefs qui se ressemblent. L'indicateur liée au délai de traitement favorise donc les individus, tandis que l'indicateur liée à la longueur de la réponse favorise les groupes.

Par ailleurs, les deux types de plaignants ont des traitements similaires en ce qui a trait à la divulgation (énonciation et évocation) des *Normes et pratiques journalistiques* sur lesquelles se base l'ombudsman, puisque ces règles sont énoncées pour seulement 24,5% des griefs des groupes et 26,3% de ceux des individus. Elles sont passées sous silence dans 56,7% des griefs des groupes contre 51,1% des griefs provenant d'individus. On peut supposer que dans la majorité des cas, les plaignants ne savent pas sur quoi se base l'ombudsman pour accepter ou refuser leurs griefs, ce qui les rend égaux dans l'incertitude, sinon l'ignorance des fondements normatifs qui déterminent l'accueil réservé à leurs griefs. Les deux types de plaignants ont donc droit à un traitement semblable au niveau de cet indicateur de l'équité. Au total, trois indicateurs de l'équité favorisent les plaignants des groupes, un seul indicateur favorise les plaignants individuels et les deux types de plaignants sont en quelque sorte égaux devant un autre indicateur. On le sait, les indicateurs du taux de succès et de l'implication favorisent les plaignants provenant de groupes. Globalement, les individus n'ont pas un traitement équitable de leurs plaintes si on s'en remet aux critères de l'analyse. Cela ne signifie pourtant pas que les ombudsmen qui se sont succédé ont volontairement voulu priver les individus de leur droit à une décision juste et équitable. Certaines hypothèses explicatives s'imposent ici pour tenter de mieux comprendre le phénomène observé.

on
cause
5
,5
7
4

Premièrement, le déséquilibre que nous avons observé pourrait s'expliquer en partie par les normes professionnelles principalement mises en cause par chaque type de plaignant ; nous savons que les griefs relatifs à certaines normes ont un taux de succès plus élevé que d'autres (exactitude, rigueur, impartialité et équité notamment). Or, les groupes mettent plus souvent ces normes en cause que les individus, comme on l'a vu plus haut.

Deuxièmement, les groupes ont généralement accès à des ressources et des compétences diversifiées (argent, avocat, documents, consultant, etc.) et il se pourrait que la façon dont ils formulent leurs plaintes et documentent leurs griefs leur permette de mieux défendre leur cause. Certes, ce sont surtout les groupes qui ont les moyens de sanctionner Radio-Canada et ses journalistes par le biais de plaintes au Conseil de presse, de poursuites civiles, de déclarations publiques, etc., des initiatives qui déplaisent aux *ombudsmen* de la SRC qui ne cachent pas leur agacement à cet égard comme le révèle une analyse qualitative de leurs décisions. Sur le plan stratégique, peut-être considèrent-ils qu'en donnant parfois totalement raison et souvent partiellement raison aux groupes qui se plaignent, cela permet d'éloigner la tourmente et d'assurer une certaine « paix » pour Radio-Canada et ses journalistes. Quant au constat selon lequel l'implication accentue le taux de succès des plaignants associés à des groupes, il faut probablement l'attribuer au fait que 78% des groupes ne se plaignent justement que lorsque l'information qu'ils dénoncent les met en cause, tandis que seulement 20% des individus qui se plaignent sont mis en cause par l'information. Les groupes sont peut-être plus sélectifs dans leurs appels à l'*ombudsman*, notamment en raison de leur avantage au niveau des ressources et des compétences à leur disposition.

Troisièmement, pour compléter la deuxième hypothèse explicative, on peut imaginer que bon nombre d'individus qui réagissent à l'information ont une connaissance approximative, sinon une réelle méconnaissance des normes professionnelles des journalistes, si bien que leurs attentes et leurs revendications se retrouvent en dissonance avec les NPJ, ce qui ne laisse d'autre choix à l'*ombudsman* que de les rejeter régulièrement. Une analyse qualitative des plaintes nous suggère cependant de ne pas accorder trop d'importance à cette piste car s'il est vrai que bon nombre de doléances et de plaintes variées sont acheminées au Bureau de l'*ombudsman*, celles qui se rendent au processus de révision font état de dénonciations qui mettent en cause les normes journalistiques de Radio-Canada. Cette même analyse qualitative révèle par ailleurs que l'*ombudsman* a tendance à concéder que certains comportements

dénoncés son contraire aux NPJ, mais il refuse de donner raison au plaignant en usant de sa discrétion pour justifier le geste ou encore pour en minimiser les conséquences.

Quatrièmement, il est possible que les *ombudsmen* qui se sont succédé partagent des préjugés favorables aux doléances des plaignants associés à des groupes, mais il serait téméraire d'accorder plus de poids qu'elle n'en mérite à cette explication qui a peut-être joué dans quelques plaintes seulement si tant est qu'elle soit valable.

Au-delà de ces tentatives d'explication, il faut cependant reconnaître que le biais systématique observé en faveur des groupes peut alimenter et renforcer la thèse de ceux qui croient que les *ombudsmen* des médias sont plus réceptifs aux doléances des groupes sociaux qu'à celles des individus ; médias et groupes partageant en quelque sorte des valeurs de l'*establishment* de la société. Cette observation n'est pas sans conséquence sur la crédibilité du Bureau de l'*ombudsman* de la SRC, laquelle est parfois mise en doute par divers types de plaignants, notamment chez les souverainistes comme le révèle l'analyse qualitative des décisions de l'*ombudsman* et la lecture des annexes aux rapports annuels qui contiennent des centaines de correspondances entre Radio-Canada et son public.

Il y a lieu de pousser plus avant la recherche et la réflexion concernant la fonction de l'*ombudsman* à la SRC. Des enquêtes sur le taux de satisfaction des plaignants en première instance et en révision ainsi que sur leur conception du journalisme permettraient d'en apprendre davantage à ce sujet. On pourrait par exemple observer si les individus ont des attentes incompatibles avec les NPJ, ce qui expliquerait que leurs plaintes soient rejetées plus souvent. Il serait aussi intéressant de vérifier les ressources mobilisées par les plaignants individuels et les groupes dans la rédaction de leurs plaintes afin d'y rechercher des particularités pouvant être associées à un taux de rejet moins élevé. De même, il y aurait lieu d'enquêter sur les motivations des plaignants, en première instance comme en révision, afin de voir si leur démarche est désintéressée ou, au contraire, fait partie d'une stratégie mieux définie et intéressée ■

Notes

1. Cette section résume l'essentiel du Rapport final du Groupe d'étude sur le Bureau de l'*ombudsman*.
2. Il importe de rappeler que l'unité de base de l'analyse est le grief et non la plainte, qui peut contenir plusieurs griefs. Une analyse basée sur la plainte donnerait des résultats

différents, mais moins pertinents car toutes les plaintes contenant un mélange de griefs jugés fondés, non fondés, partiellement fondés ou indéterminés seraient classées comme des plaintes partiellement fondées. Selon cette façon d'analyser le corpus, 44,4% des plaintes sont jugées totalement non fondées, 24,3% partiellement fondées, 20,8% se retrouvent dans la catégorie indéterminée (surtout en raison du classement des plaintes du rapport annuel 1992-1993) tandis que seulement 10% des plaintes sont totalement fondées. Même en recourant à cette façon de faire, on observe que le taux de rejet total des plaintes est nettement plus élevé chez les individus que chez les groupes (49% vs. 31%), que les plaintes totalement fondées sont plus courantes pour les groupes que pour les individus (13,9% vs. 9,3%), tout comme les plaintes jugées partiellement fondées (36,1% vs. 20,4%).

3. Une annexe méthodologique définissant opérationnellement les variables retenues est disponible sur demande.
4. Rappelons que chaque plainte peut contenir plus d'un grief. La moyenne est de 2,52 griefs par plainte.

Bibliographie

- GRUPE D'ÉTUDE DU BUREAU DE L'OMBUDSMAN (1993), *Rapport final*, Société Radio-Canada, 6 pages.
- HERMANSON L. W. (1993), « News Council Complainants : Who Are They and What do They Want ? » *Journalism Quarterly*, vol.70, n°4, pp.947-970.
- HORTON Richard (2001), « A new ombudsman », *The Lancet*, vol.357, n°9257, 3 mars 01, p.656.
- LANGLOIS Simon & Florian SAUVAGEAU (1989), « L'image de l'ombudsman de presse dans deux quotidiens canadiens », *Communication*, vol.10, n°2-3, automne 89, pp.189-210.
- MESQUITA Mário (1999), « Un médiateur portugais de la presse quotidienne », dans Claude-Jean Bertrand, *L'Arsenal démocratique : Médias, déontologie et M*A*R*S**, Paris, Economica, 372 pages, pp.291-298.
- MOGAVERO Donald T. (1982), « The American Ombudsman », *Journalism Quarterly*, vol.59, hiver 82, pp.548-553.
- NEMETH Neil (2000a), « How a Typical American Newspaper Handles Complaints » in Pritchard David (2000a), *Holding the Media Accountable : Citizens, Ethics, and the Law*, Indianapolis, Indiana University Press, 203 pages, pp.42-54.
- NEMETH Neil (2000b), « A News Ombudsman as an Agent of Accountability » in Pritchard David (2000b), *Holding the Media Accountable : Citizens, Ethics, and the Law*, Indianapolis, Indiana University Press, 203 pages, pp. 55-67.
- NEMETH Neil & Craig SANDERS (1999), *The Quest for Newspaper Credibility Through the Public Dialogue in Correction Boxes, Letters to the Editor and Columns Written by Newspapers Ombudsmen*, communication présentée devant l'Association for Education in Journalism and Mass Communication, congrès annuel, août 99, Nouvelle-Orléans, document électronique de 13 pages.
(hyperlink "<http://list.msu.edu/cgi-bin/wa?A2=ind9909D&L=aejmc&P=R19123>"
<http://list.msu.edu/cgi-bin/wa?A2=ind9909D&L=aejmc&P=R19123>)

TOUS ÉGAUX DEVANT L'OMBUDSMAN DE LA SOCIÉTÉ RADIO-CANADA ?

- PLAISANCE Patrick L (2001), *The Concept of Media Accountability Reconsidered*, AEJMC Conference Papers, 6 janvier 01, 11 pages.
<http://list.msu.edu/cgi-in/wa?A2=ind0101A&L=aejmc&D=0&P=11645&f=P>
- SANDERS, C (1997), *Public Information and Public Dialogues : An Analysis of the Public Relations Behavior of Newspaper Ombudsmen*, communication présentée devant l'Association for Education in Journalism and Mass Communication, document électronique de 11 pages.
<http://list.msu.edu/cgi-bin/wa?A2=ind9709D&L=aejmc&P=R25808>
- SOCIÉTÉ RADIO-CANADA (1993), *Normes et pratiques journalistiques*, Montréal, 192 pages.
- SOCIÉTÉ RADIO-CANADA (2001), *Normes et pratiques journalistiques*, Montréal, 172 pages.
- SOCIÉTÉ RADIO-CANADA (1992–1993), *Rapport annuel de l'ombudsman du service français*, Montréal.
- SOCIÉTÉ RADIO-CANADA (1993–1994), *Rapport annuel de l'ombudsman du service français*, Montréal.
- SOCIÉTÉ RADIO-CANADA (1994–1995), *Rapport annuel de l'ombudsman du service français*, Montréal.
- SOCIÉTÉ RADIO-CANADA (1995–1996), *Rapport annuel de l'ombudsman du service français*, Montréal.
- SOCIÉTÉ RADIO-CANADA (1996–1997), *Rapport annuel de l'ombudsman du service français*, Montréal.
- SOCIÉTÉ RADIO-CANADA (1997–1998), *Rapport annuel de l'ombudsman du service français*, Montréal.
- SOCIÉTÉ RADIO-CANADA (1998–1999), *Rapport annuel de l'ombudsman du service français*, Montréal.
- SOCIÉTÉ RADIO-CANADA (1999–2000), *Rapport annuel de l'ombudsman du service français*, Montréal.
- SOCIÉTÉ RADIO-CANADA (2000–2001), *Rapport annuel de l'ombudsman du service français*, Montréal.
- STARCK Kenneth & Julie EISELE (1998), *Newspaper Ombudsmanship As Viewed by Ombudsmen and their Editors*, communication présentée devant l'Association for Education in Journalism and Mass Communication, congrès annuel, août 98, Baltimore, document électronique de 9 pages.
<http://list.msu.edu/cgi-bin/wa?A2=ind9902A&L=aejmc&P=R10092>
- THOMAS Maggie B. (1995), *News Ombudsmen : An Inside View*, conférence présentée au congrès international de l'Organization of News Ombudsmen, Fort Worth, Texas, 8 mai 95, 20 pages.
<http://www.infi.net/ono/mthomas.html>