

[Texte]

• 2110

**Mr. Juneau:** That are slightly less restrictive. We would not object to the word "mainstream". It is not a very legal word. If you mean run-of-the-mill programming, it is the sort of program we should not be running normally.

**Mr. Audley:** If you come up with any language you would like to suggest, I am sure the committee would appreciate it.

I have one other question, which I promised I would ask. Do you support the idea the licensed cable companies should be precluded from being involved in programming?

**Mr. Juneau:** You are putting me on the spot with all my friends in cable broadcasting, but I have to answer you because the chairman will demand it. Obviously many people, including the president of CRTC, disagree. I have always had the view it would be better to separate broadcasting and production from a system so powerful in terms of distribution. I think I am more and more in the minority.

**Mr. Audley:** The task force on broadcasting agreed with you. Mrs. Finestone, would you like me to pursue the remaining question?

**Mrs. Finestone:** Yes.

**Mr. Audley:** Could you clarify your views on the proposal to have a CBC ombudsman and your problems and objections to that?

**Mr. Juneau:** We have a sort of ombudsman system. Let me explain how it works. All complaints addressed to senior management or the president go to a particular office with a full-time ex-information person with a great deal of experience. Investigations take place in consultation with the vice-president in charge of that area or with the director of information, either on the English side or the French side in radio or television. I personally check the prepared response, but it is signed by that office. To give the public a chance to get another go at the president if they want to . . . Usually it stops there, but perhaps 10% of the time, people will write and say they are not satisfied. Then we will look at it again. We always answer those letters, sometimes in great detail. I can give you examples of cases where we say we are sorry. We were wrong. There are many examples where we say we thought we did the right thing.

At the president's level, the vice-president's level or the level of directors of information, we are not in favour of relieving management of the responsibility for the decision made in journalistic matters. If that is what is meant, we have a concern.

**Mr. Audley:** I am not sure I am clear about it. Was it to create a public perception that there was someone other than the management of the corporation to go to with a complaint? In a sense, he might be independent and have some authority.

[Traduction]

**M. Juneau:** Qu'elle soit moins restrictive. Nous ne nous opposons pas au terme « populaire ». Ce n'est pas un terme très juridique. Si vous parlez d'émissions de qualité moyenne, ce n'est pas le type d'émission que nous présenterions normalement.

**M. Audley:** Si vous voulez suggérer des langues, je suis sûr que le Comité se montrera intéressé.

J'ai une autre question, que j'ai promis de poser. Appuyez-vous l'idée selon laquelle les sociétés de câblodistribution détentrices d'une licence devraient être exclues de la production, de la création des émissions?

**M. Juneau:** Vous me mettez dans une position délicate, car avec tous les amis que j'ai en télédistribution . . . mais je dois vous répondre car le président l'exigera. Bon nombre de personnes, dont le président du CRTC, ne sont évidemment pas d'accord. J'ai toujours soutenu qu'il vaudrait mieux séparer d'une part radiodiffusion et production et d'autre part le très puissant système de distribution. Je crois que je suis de plus en plus en position minoritaire.

**M. Audley:** Le groupe de travail sur la radiodiffusion était d'accord avec nous. Madame Finestone, voulez-vous que je pose la dernière question?

**Mme Finestone:** Oui.

**M. Audley:** Pourriez-vous clarifier votre position sur la recommandation d'un ombudsman pour CBC, et pourriez-vous expliquer vos réticences et la raison de votre opposition?

**M. Juneau:** Nous avons un genre d'ombudsman. Laissez-moi vous expliquer comment il procède. Toutes les plaintes adressées à la haute direction ou au président sont acheminées vers un bureau où travaille à plein temps une personne qui a déjà oeuvré dans le service de l'information et qui a beaucoup d'expérience. Les enquêtes ont lieu en consultation avec le vice-président responsable du secteur visé par la plainte ou avec le directeur de l'information, que ce soit au réseau français ou anglais, à la radio ou à la télévision. Je vérifie personnellement la réponse, mais elle est signée par le bureau d'enquête. Pour donner une autre chance au public de viser le président s'il le veut . . . La plupart des plaintes ne vont pas plus loin, mais environ 10 p. 100 des plaignants écrivent de nouveau pour dire qu'ils ne sont pas satisfaits. Le bureau étudiera de nouveau la plainte. Nous répondons toujours à ces lettres, parfois de façon très détaillée. Je peux vous donner des exemples de cas où nous nous sommes excusés. Nous étions fautifs. Dans de nombreux cas, nous avons dit que nous avions fait ce qui devait être fait.

Nous ne croyons pas qu'il faille décharger la direction—au niveau du président, du vice-président, des directeurs de l'information—de la responsabilité à l'égard des décisions prises sur les questions journalistiques. Si c'est ce qu'on veut dire, nous sommes inquiets.

**M. Audley:** Je ne suis pas certain d'avoir été clair. Était-ce pour donner au public l'impression que quelqu'un d'autre que la direction s'occupait des plaintes? En un sens, il pourrait être indépendant et avoir une certaine autorité.