

Commission for Public Complaints Against the
Royal Canadian Mounted Police



Commission des plaintes du public contre la
Gendarmerie royale du Canada

Conférence 2008 de l'ACSCMO
Pratiques exemplaires et autres leçons liées
à la surveillance
Du 16 au 18 juin 2008

La surveillance civile et les médias
Paul E. Kennedy
Président
Commission des plaintes du public contre la GRC
Le 17 juin 2008

Hotel Radisson Plaza Saskatchewan
Régina (Saskatchewan)

J'ai remarqué à un certain nombre d'occasions que l'atout le plus puissant de l'arsenal du policier est le soutien du public. Les ressources policières ne suffisent pas pour garantir la sécurité publique sans le soutien des citoyens. Quand les membres du public ont confiance dans les services policiers, ils n'hésitent pas à alerter la police lorsqu'ils sont témoins d'activités illégales et à témoigner lors des procédures judiciaires. Compte tenu de l'important rôle que joue la confiance du public dans le modèle canadien de la sécurité publique, j'ai déterminé que le rétablissement et le maintien d'une telle confiance dans la GRC est l'une des raisons d'être de la Commission, dont je suis le président.

Durant mon mandat, j'ai été très sensibilisé au rôle central que jouent les médias d'information, sous toutes leurs formes, pour ce qui est d'informer le public des activités policières et de l'opportunité des services policiers fournis.

Les médias, en raison de leur taille, de l'accès qu'ils ont à la technologie et du contrôle qu'ils exercent sur celle-ci, sont omniprésents dans la société occidentale. Ils font à tel point partie intégrante de la société canadienne qu'ils occupent même une place particulière dans notre Constitution; leur rôle est enchâssé en tant que liberté fondamentale à l'alinéa 2b) de la *Charte canadienne des droits et libertés*.

Il existe cependant une nette différence entre l'idéal et la réalité. À l'instar de la démocratie, que Churchill a déjà décrite comme étant « la pire forme de gouvernement à l'exception de toutes celles qui ont été essayées auparavant », la façon dont les médias s'acquittent de leur rôle dans la société peut constituer un défi pour ceux qui font l'objet de leur examen attentif.

Les questions de sécurité publique, c'est-à-dire toute la gamme de questions, allant de l'application de la loi à la sécurité nationale en passant par la gestion des urgences, constituent l'un des principaux sujets d'intérêt des médias de nos jours. L'importance qu'accordent les médias à ces questions est aussi une composante essentielle des services de police dans une société moderne. Vous observerez la police, par le truchement des médias, informer le public qu'un crime a été commis et solliciter les membres du public ayant des renseignements à communiquer avec elle. Nous avons tous été témoins de l'activation de l'alerte Amber qui mobilise tous les citoyens canadiens ou nord-américains pour aider à trouver un enfant disparu. Outre ces activités, qui sont sans aucun doute très appréciées par les services policiers, les médias jouent aussi un rôle de responsabilisation. S'ils constatent un rendement moins que reluisant de la part des services policiers, ils assureront une couverture médiatique avec autant de vigueur. Nous pouvons tous nous rappeler de reportages sur le travail bâclé de policiers, sur un informateur louche, sur des allégations d'un recours excessif à la force et, dans le cas le plus inacceptable, sur un agent de police corrompu.

Les reportages médiatiques sur ces types d'événements peuvent avoir des répercussions importantes et parfois démesurées sur la confiance du public dans les services policiers, et ce, à l'avantage ou au détriment de la police.

Si l'on souscrit à l'idée selon laquelle les médias, comme la police, jouent un rôle essentiel dans l'architecture globale de la sécurité publique, quelles pratiques ou quels comportements empêchent une collaboration plus efficace entre la police et les médias?

Je crois qu'il faut d'abord gérer les attentes. Vous devez accepter le fait qu'il régnera toujours une tension dynamique entre les besoins des médias et ceux de la police. Les médias veulent toute l'information dans les plus brefs délais. La police veut divulguer certains renseignements, mais pas tous. Les décisions prises par les services de police seront dictées par des stratégies ou des contraintes juridiques, pour éviter notamment de nuire à un procès équitable ou de divulguer des preuves accablantes pouvant aider à identifier un suspect.

La police veut vérifier l'exactitude des renseignements qu'elle divulguera. Cela exige du temps puisqu'il existe de nombreux intervenants entre la personne qui connaît les faits et le porte-parole désigné des services de police. En général, plus le temps d'attente est long, plus les renseignements sont exacts. Toutefois, la diffusion rapide d'une nouvelle sensationnelle fondée sur des sources confidentielles ou publiques ne donne pas à la police le luxe d'attendre. La nécessité de fournir une réponse rapide pour satisfaire aux besoins des médias entraîne le risque de commettre une erreur, laquelle minera la crédibilité de la police et la confiance qui lui est accordée.

Le support et le format employés par les divers médias ne sont pas propices à la transmission de renseignements exacts. Beaucoup d'entre nous ont déjà fait l'expérience d'une entrevue de 45 minutes, qui est ensuite montée en un clip de 20 secondes. Les mises en garde, les exemples contextuels et l'emploi du conditionnel sont tous supprimés et un clip sonore est produit. Il n'est pas rare que ce clip sonore soit incorporé à un reportage incluant d'autres clips sonores auxquels il est juxtaposé. Des différences sont alors établies entre les deux positions qui, avant de passer au montage, n'étaient probablement pas aussi contradictoires. Un conflit évident suscite l'intérêt du lecteur et rend l'histoire plus intéressante – mais il peut miner votre crédibilité ou celle des autres personnes citées. De plus, les journalistes ne maîtrisent peut-être pas le sujet abordé, et des nuances importantes ne seront donc pas reconnues et diffusées.

Le drame humain l'emportera sur une discussion portant sur les défis systémiques ou organisationnels. Il est plus facile et intéressant de mettre l'accent sur la mauvaise conduite alléguée d'un agent que sur les problèmes relatifs aux politiques, aux procédures, aux lignes directrices et à la formation qui ont dicté le comportement de ce même agent.

En plus du défi que posent l'exclusion de renseignements des reportages et la juxtaposition de versions en apparence contraires ou l'interprétation des événements, il convient de noter deux autres pratiques des médias.

D'abord, il y a le phénomène de l'amplification. Les humains ont tendance à suivre la foule, et les médias ne font pas exception. La réalité est qu'il existe une concentration de la propriété des médias. Il y a des médias clés pour la télévision, la radio et la presse écrite (ce qui inclut Internet). Un reportage effectué par l'un de ces médias clés est ensuite reformulé et publié par une corporation filiale de la chaîne de distribution. Il n'y a pas, ou si peu, de vérification approfondie des faits ou d'avancement d'une opinion contraire. Par conséquent, le reportage de l'un devient le reportage de tous. Pire encore, tout montage subséquent peut créer ou aggraver une erreur sur les faits.

Finalement, les médias se considèrent les uns les autres comme des sources de recherche. J'ai vu des reportages d'événements distincts provenant de diverses parties du Canada être fusionnés et présentés comme un tout cohérent pour appuyer l'histoire dont il était question aux nouvelles. Par exemple, je ne sais plus combien de fois le gouvernement du Canada a dû informer les divers médias américains qu'aucun des pirates de l'air responsables des événements du 11 septembre n'était entré illégalement aux États-Unis à partir du Canada. Il s'agit pourtant des mêmes médias qui ont couvert la Commission d'enquête sur les événements du 11 septembre, dont le rapport indique que les 19 terroristes sont entrés aux États-Unis légalement.

Ce mimétisme et le fait que les médias utilisent d'autres médias comme source de recherche sont particulièrement importants pour la GRC, c'est l'effet « boule de neige » que j'ai déjà décrit précédemment. Peu importe l'endroit, que ce soit sur une réserve des Premières nations, dans un petit village, une ville, une province ou à l'échelle nationale, les bévues des membres de la GRC risquent de nuire à la réputation générale de l'organisme à tous les niveaux. Il s'agit d'un défi unique à la GRC.

Maintenant que l'on accepte l'important rôle que jouent la police et les médias dans la société et que l'on reconnaît que les deux sont unis à jamais, il y a lieu de se demander si les deux peuvent collaborer plus efficacement pour mieux informer les Canadiens et Canadiennes des activités des services de police et instaurer la confiance des citoyens dans les services de police de leur collectivité.

Je crois qu'ils le peuvent. Toutefois, je crois qu'il incombe à la police et aux autres partenaires du système de justice pénale d'apporter des améliorations, y compris les organismes de surveillance qui interagissent avec les médias.

Voici certains points que vous voudrez peut-être garder à l'esprit au moment d'élaborer votre stratégie d'engagement envers les médias :

- En ce qui concerne les questions de sécurité publique, les médias jouent un rôle essentiel à deux niveaux : l'information et la responsabilisation. Leurs efforts peuvent avoir des répercussions positives ou négatives sur votre travail ou votre réputation.
- Les médias traditionnels sont en compétition avec les nouveaux médias tels que les blogues et YouTube. Par conséquent, les délais pour fournir une réponse aux médias ont été réduits de façon radicale.
- Vous pourriez avoir à divulguer plus de renseignements que vous ne le feriez en temps normal, c'est-à-dire que le public a des attentes plus élevées qu'auparavant en matière de transparence. On exagère les torts causés par la divulgation et on minimise ceux causés par le silence.
- Les médias sont un outil neutre. D'autres personnes, groupes et organismes savent comment utiliser cet outil. Aidez les médias à obtenir les faits. Préparez le matériel à l'avance, c'est-à-dire, vos messages clés. Votre porte-parole devrait avoir suffisamment d'expérience, ce qui démontre que vous comprenez la gravité de la situation.
- Certaines questions prendront évidemment quelques mois à résoudre. Informez les médias et le public des étapes que vous prendrez pour les tenir au courant.
- Soyez attentif aux différents types de médias avec lesquels vous traitez. Par exemple, vous aurez peut-être l'occasion d'élaborer une explication complète pour la presse écrite tandis que vous devrez être plus bref à la télévision ou à la radio.
- Utilisez Internet, mais ne tentez pas d'aller trop vite. C'est votre blogue. Il peut être utilisé comme un outil d'information pour le public. À la suite d'un point de presse, affichez vos documents sur votre site Internet. Cela contribue à corriger les reportages erronés.
- Une histoire sera racontée et des opinions seront émises que vous y participiez ou non.
 - o Le silence et la mention « sans commentaire » ne sont pas des options.
 - o Le fait de révéler des renseignements ne signifie pas qu'il faut divulguer tous les détails de l'enquête.
 - o Les messages préparés d'avance, même s'ils ne sont liés qu'au processus, vous permettront de répondre aux questions urgentes des médias qui ont des délais serrés à respecter.

- La question qui attire l'attention des médias n'est pas toujours prévisible. Vous devez apprendre à reconnaître les situations anodines qui sont susceptibles d'attirer l'attention des médias et à y répondre. Surveillez les médias régulièrement.

Je vous remercie de votre précieuse attention.