
**CONSEIL CANADIEN DES NORMES DE LA RADIODIFFUSION
CONSEIL RÉGIONAL DE L'ONTARIO**

CFRA-AM concernant le Steve Madely Show

(Décision CCNR 93/94-0295)

Rendue le 15 novembre 1995

M. Barrie (présidente), R. Cohen (*ad hoc*), P. Fockler, R. Stanbury, M. Ziniak

LES FAITS

Le matin du 3 août 1994, CFRA a diffusé l'émission *Steve Madely Show*, une tribune téléphonique où l'animateur, ce jour-là précisément, encourageait les auditeurs à téléphoner pour discuter d'ivresse au volant. À la suite des nouvelles de 9 h, l'animateur a introduit son sujet sur une note pessimiste :

[traduction]

Et j'essaie de stimuler de l'intérêt pour l'ivresse au volant, mais honnêtement, c'est la troisième fois que je m'y prends et, euh, je vois d'après l'état des lignes que je n'ai toujours pas réussi.

L'animateur prend deux appels (de Chris et de Diane), puis déclare :

C'est terminé. Je vais clore le sujet. Et je ne peux pas vous dire à quel point je suis déçu. Mais je vais fermer ce dossier et le mettre de côté parce que tout le monde s'en fout (*no one gives a damn*). Ainsi va la vie, les amis. Mais je suis dépité, et je n'ai jamais été aussi dépité à cause d'un auditoire qu'en ce moment. Je veux dire, je ne peux pas croire, je ne sais pas ce que ça prend pour vous motiver, à part vous emmener à des funérailles ou aller vous sortir de votre salon pour vous traîner à l'urgence, parce que ce dossier est fermé, maudit (*dammit!*) ». Et je veux juste, qu'est-ce qu'il faut faire pour rendre les gens conscients de la souffrance qui les entoure en ce moment même? Il y a 450 familles chaque année qui pleurent la mort d'un père, d'une mère ou d'une fille ou un fils ou un cousin ou un oncle ou une tante. Et ces jeunes dont la vie est gâchée qui, paraplégiques ou quadriplégiques, avec un traumatisme crânien, des blessures au dos, la perte d'un membre, et des vies envoyées dans les limbes à cause de ce crime qui s'est produit en Ontario.

Il n'y a rien d'étonnant (*no goddam wonder*) à ce qu'aucun politicien ne veuille s'impliquer si le public refuse de s'impliquer. Si vous ne pouvez pas vous mettre en colère, si vous ne pouvez pas vous énerver pour ça, si vous ne pouvez pas exiger des changements, ne soyez

pas surpris que les politiciens ne puissent pas eux non plus. C'est de votre maudite faute (*your own damn fault*). Et ne les blâmez pas. Ne blâmez pas le premier ministre et ne blâmez pas les politiciens de ne pas s'impliquer, parce que vous vous en foutez complètement (*can't give a damn*). Très bien, nous allons parler de tout ce que vous voulez. Vous voulez parler de la météo, alors téléphonez!

L'appel qui suit cette explosion verbale et cette conclusion sarcastique sur la météo est celui d'une dénommée Anne.

- Madely:* Anne, vous voulez parler de la pluie?
- Anne:* Non, en fait je voudrais parler de l'ivresse au volant.
- Madely:* Oh non, personne ne veut parler de ça. Parlons de la pluie. La journée est nuageuse.
- Anne:* Qu'est-ce que voulez dire, personne? Vous dites que je ne suis personne? Bon, voulez-vous m'écouter s'il vous plaît?
- Madely:* Oh, vous êtes la seule. [Couvrant la voix de son interlocutrice] Écoutez bien, je vais vous dire quelque chose. Il va faire soleil plus tard aujourd'hui, avec un maximum de 28.
- Anne:* Allez-vous me laisser parler sur ce sujet, ou avez-vous décidé?
- Madely:* Non, j'ai fermé le dossier. Fermé. Le dossier est fermé. Je ne veux plus en parler.
- Anne:* Vous êtes fou, stupide!

Il n'est pas clair si l'appelante a raccroché au nez de l'animateur ou si l'animateur a raccroché au nez de l'appelante. Bien que la première éventualité paraisse la plus probable, le conseil régional n'est pas d'avis que sa décision aurait été tellement différente.

La plaignante expose la situation dans les termes suivants :

[traduction]

Avant 9 h, M. Madely a introduit son sujet, en disant que la question avait déjà été traitée en ondes et qu'il était grand temps de faire quelque chose. Il a invité les gens à téléphoner pour donner leurs commentaires. Je n'ai rien à reprocher à cette partie de l'émission.

Toutefois, immédiatement après les nouvelles de 9 h, après avoir écouté un ou deux appelants, il s'est subitement mis très en colère. Il a dit « *goddammit* » et a proféré d'autres jurons. Il a utilisé le mot « *damn* » plus d'une fois. D'après le ton de sa voix, il n'y avait aucun doute qu'il avait perdu son sang-froid pendant une émission en direct.

J'ai été stupéfaite, je ne pouvais pas croire ce que j'entendais. Après plusieurs minutes, il a dit : « Ça y est, les amis – le dossier est fermé et il va rester fermé! » et il a continué à exprimer sa colère. Il a dit ensuite (sarcastiquement) : « OK, parlons de la météo... » Eh bien, il ne voulait pas l'écouter, lui a dit que le sujet (dossier) était clos et il lui a raccroché au nez.

[...]

Ce que je reproche le plus toutefois, c'est sa façon de nous parler à nous, l'auditeur [sic], son ton de voix, son utilisation de langage vulgaire et le fait qu'il se soit permis de ventiler sa colère sur le dos du grand public parce qu'il ne répondait pas de la façon qu'il aurait souhaité qu'on le fasse.

La plainte a d'abord été adressée au CRTC, qui l'a transmise au CCNR dont CFRA-AM est membre. Conformément au processus habituel, le CCNR a fait suivre la lettre à la station pour qu'elle y réponde.

Le directeur général de CFRA-AM a répondu à la plainte le 2 septembre 1994. Cette réponse disait que :

[traduction]

L'émission de M. Madeley a toujours été – et sera toujours – au centre de beaucoup de controverse et de passion. Dans les émissions-débats, ces deux ingrédients explosifs sont essentiels pour attirer les auditeurs. Ils veulent entendre des opinions divergentes, des arguments et des points de vue passionnés. Lorsque les gens se passionnent pour un sujet, ils deviennent émotionnels. Comme nous sommes tous humains, cette émotion risque tôt ou tard de déborder en ondes. Ce que vous avez entendu de la part de M. Madely, c'est sa passion authentique pour le sujet.

Le langage et l'approche utilisés pour cette émission s'inscrivent dans la culture dominante. Ce langage est commune aux émissions de télévision, aux chroniques journalistiques, aux articles de magazine et même aux commentaires sur les réseaux sur la toile.

Peu de temps après, la plaignante a adressé une longue lettre au CCNR. Dans cette seconde lettre, elle défend sa position en notant :

[Le directeur général] ne semble pas perturbé par le comportement de M. Madely, ses actions ou son langage au cours de cette émission précise.

La plaignante s'est donné la peine de citer plusieurs articles du *Code de déontologie de l'ACR*, dont un exemplaire lui avait été envoyé par le CCNR dans sa correspondance originale, en insistant tout particulièrement sur le principe général énoncé au second paragraphe de l'« Historique » :

Les radiodiffuseurs admettent que leur atout le plus précieux est le respect qu'ils doivent mériter du public et qu'ils ne peuvent conserver sans adhérer aux normes les plus élevées de service public et d'intégrité.

La plaignante se déclare de longue date fidèle auditrice de CFRA et du *Steve Madely Show*. Sa lettre laisse entendre que cette émission en particulier lui est apparue comme non représentative et atypique.

Je ne l'ai jamais entendu se mettre autant en colère contre les auditeurs. Steve a toujours fait valoir ses arguments de façon claire, sans se laisser emporter et perdre son sang-froid. Steve a le talent de pousser les gens jusqu'au point où le sujet devient vraiment explosif. MAIS Steve ne peut pas se permettre de s'impliquer de façon aussi personnelle et de laisser le sujet devenir explosif au point de perdre le contrôle (comme c'est arrivé lors de cette émission). Steve ne peut pas contrôler ce que dit l'appelant, mais il peut très bien contrôler ce qu'il dit, lui et comment il le dit.

Nous ne pouvons pas et nous ne devons pas tolérer ce genre de comportement en ondes. Si les appelants sont « bipés » lorsqu'ils utilisent des termes « délicats », les mêmes restrictions doivent s'appliquer à l'animateur de l'émission. M. Madely a estimé qu'il avait le droit de faire et de dire ce qu'il voulait. Je ne suis pas d'accord pour deux raisons :

- 1) En tant qu'employé de CFRA, il est tenu par le CODE DE DÉONTOLOGIE de se conformer « aux normes les plus élevées de service public et d'intégrité » et selon l'article 16, « par [son] conduite ... »
- 2) En tant qu'animateur radiophonique professionnel, il a « dépassé les bornes » dès lors qu'il s'est laissé emporter et a perdu contrôle de la situation.

Chacun a droit à son opinion, même Steve Madely, MAIS demandez-vous ceci. Avait-il le droit de :

- a) refuser de prendre d'autres appels au sujet de l'« ivresse au volant »?
- b) refuser de garder le dossier ouvert?
- c) couper la dernière appelante sans la laisser dire ce qu'elle avait à dire et lui raccrocher la ligne au nez?

Demandez-vous aussi si Steve Madely avait le droit de :

- a) dire tout ce qui lui plaît.
- b) sacrer ou prononcer des jurons.
- c) recourir au sarcasme pour s'adresser au public.

Elle indique avoir été fâchée au point d'éteindre la radio pour ne plus entendre le reste de l'émission. Sa lettre conclut que l'animateur ne devrait pas devenir tellement négatif que [traduction] « les gens ne se donneront plus la peine d'écouter l'émission ». La plaignante a demandé que le conseil régional de l'Ontario du CCNR se penche sur cette affaire.

LA DÉCISION

Le conseil régional a étudié les deux lettres de la plaignante et celle du directeur général de CFRA. Il a aussi écouté le ruban-témoin de la portion pertinente de l'émission, dont la transcription figure ci-dessus.

Le conseil régional a étudié la plainte à la lumière des articles 2, 6, 7 et 16 du *Code de déontologie* de l'Association canadienne des radiodiffuseurs (ACR). Ces articles se lisent comme suit :

Article 2, Code de déontologie de l'ACR (Les droits de la personne)

Reconnaissant que tous et chacun ont droit à l'égalité des chances d'épanouissement et de jouir des mêmes droits et privilèges fondamentaux, les radiodiffuseurs s'efforceront, dans la mesure du possible, de ne pas inclure dans leur programmation du matériel ou des commentaires discriminatoires, quant à la race, l'origine ethnique ou nationale, la couleur, la religion, l'âge, le sexe, la situation de famille ou le handicap physique ou mental.

Article 6(3), *Code de déontologie de l'ACR* (Les nouvelles, etc.)

C'est un fait reconnu que la tâche première et fondamentale du radiodiffuseur est de présenter des nouvelles, des points de vue, des commentaires ou des textes éditoriaux avec exactitude, d'une manière objective, complète et impartiale.

Article 7, *Code de déontologie de l'ACR* (Controverse d'intérêt public)

Parce qu'en démocratie il faut présenter tous les aspects d'un sujet d'intérêt public, il incombera aux postes membres de traiter avec impartialité tous les sujets de nature à susciter la controverse. Avant d'accorder du temps à de tels sujets, on devra tenir compte des autres facteurs qui assurent l'équilibre de la programmation ainsi que du degré d'intérêt que ces questions suscitent dans le public. Puisque la saine controverse est essentielle au maintien des institutions démocratiques, le radiodiffuseur encouragera la présentation de nouvelles et de commentaires sur des sujets controversés qui suscitent un certain intérêt de la part du public.

Article 16, *Code de déontologie de l'ACR* (Le personnel) (portion pertinente)

Chaque poste membre s'efforcera d'engager le personnel le mieux qualifié et le plus apte à remplir les fonctions qui lui sont confiées.

Dans sa décision unanime, le conseil régional déclare que la station n'a enfreint aucun des articles précités du *Code de déontologie*. Quoique le comportement de l'animateur radiophonique ait déplu à la plaignante, les membres ne sont pas d'accord avec elle que l'animateur ou la station ont enfreint les dispositions du Code.

Cela étant dit, les membres du conseil ont été d'avis que la lettre de la plaignante était sérieuse et soigneusement présentée, et ont entrepris de faire, comme pour toute décision qu'ils sont appelés à rendre, l'effort de soupeser chacun des arguments invoqués dans cette décision. En outre, ils ont gardé à l'esprit qu'une autre décision rendue à l'occasion de cette même session du conseil, cette fois *contre* CFRA, concernait une affaire de nature suffisamment semblable pour qu'il soit nécessaire d'expliquer la distinction entre les deux¹.

La présentation objective, complète et impartiale des points de vue et des commentaires

Essentiellement, le conseil régional a examiné cette émission de la même façon qu'il le fait toujours pour une tribune téléphonique ou une émission-débat, en se reportant au troisième paragraphe de l'article 6 du *Code de déontologie de l'ACR*, qui prévoit de « présenter des nouvelles, des points de vue, des commentaires ou des textes éditoriaux avec exactitude, d'une manière objective, complète et impartiale ». Le conseil s'est préoccupé surtout des points de vue et commentaires, les nouvelles et les textes éditoriaux

¹ *Lowell Green Show* (CFRA-AM, 93/94-0276, publiée le 7 septembre 1995).

n'ayant aucune pertinence ici. Le conseil s'est appuyé, pour interpréter cette disposition d'ordre général, sur des énoncés de politique visant les tribunes téléphoniques. Comme il l'a fait dans le passé (par exemple dans *CKTB-AM concernant le John Michael Show* (Décision CCNR 92/93-0170, 15 février 1994) et dans *CFRA-AM concernant le Lowell Green Show* (Décision CCNR 93/94-0276, 15 novembre 1994), le conseil régional de l'Ontario a consulté le *Projet de lignes directrices concernant les tribunes téléphoniques*, avis public CRTC 1988-121, la *Politique en matière de tribunes téléphoniques*, avis public CRTC 1988-213, qui en est découlée et la *Submission to the CRTC in the Matter of Public Notice CRTC 1988-121 (Observations soumises au CRTC concernant l'avis public CRTC 1988-121)* de l'Association canadienne des radiodiffuseurs.

Dans l'avis public CRTC 1988-121, le CRTC note que les émissions de tribune téléphonique « peuvent donner lieu à des débats publics animés » en « permett[ant] au public d'exprimer un éventail de points de vue ». Cela dit, le CRTC mentionne trois aspects préoccupants de cette catégorie d'émission, soit :

[...] la diffusion de propos jugés offensants fondés sur la race, la religion, l'origine ethnique, l'âge, le sexe ou la déficience physique ou mentale; l'incapacité de fournir une possibilité raisonnable et équilibrée au public d'exprimer des vues divergentes sur des questions l'intéressant; et l'incapacité de respecter les normes élevées d'émissions que les radiodiffuseurs devraient atteindre. Cette dernière préoccupation prend habituellement la forme d'attaques personnelles contre des particuliers ou des groupes, de sensationnalisme, de manque de préparation des émissions, de déclarations inexactes et de laisser-aller général dans le traitement de questions controversées.

Le rôle de l'animateur est souvent un facteur déterminant de la qualité de ces émissions. Intimidation et injures des appelants, représailles contre ceux qui ont des points de vue divergents et des points de vue personnels biaisés comptent parmi les abus que certains animateurs ont commis.

Les observations de l'Association canadienne des radiodiffuseurs concernant l'avis public du CRTC soulignent le rôle que peuvent jouer les tribunes téléphoniques dans une démocratie en ménageant un espace pour le débat public:

[traduction]

[...] les tribunes téléphoniques sont devenues le forum le plus immédiat, le plus naturel et le plus spontané pour donner libre cours à l'expression des points de vue sur des questions d'intérêt public. Selon nous, elles représentent de manière importante l'expression et le renforcement d'une véritable démocratie et, comme telles, sont propres aux sociétés démocratiques les plus solides et les plus matures.

En tenant compte des préoccupations exprimées par le CRTC à l'égard des tribunes téléphoniques et des observations soumises par l'ACR concernant le rôle que ce type d'émission est appelé à jouer en favorisant la discussion sur d'importantes questions d'intérêt public, le conseil régional reconnaît que les radiodiffuseurs ont l'obligation de maintenir le bon équilibre entre la liberté d'expression et les abus liés à cette liberté. Au Canada, la liberté d'expression est garantie par l'article 2(b) de la *Charte canadienne des droits et libertés* et elle n'est pas sans limites (voir l'article 1 de la *charte*). Comme l'affirme le CCNR dans *CKTB-AM concernant le John Michael Show* (Décision CCNR 92/93-0170, 15 février 1994), « c'est là le rôle délicat de l'animateur, celui de faire la part de la liberté et

des restrictions, du débat animé et de la responsabilité imperturbable, et que le CCNR doit juger lorsqu'un auditeur se déclare offensé ».

Concernant l'émission à l'examen, les membres du conseil régional n'ont pas été d'avis que le comportement de l'animateur en ondes contrevenait aux dispositions du Code en étant injuste ou vulgaire. Il paraît avoir perdu son sang-froid, comme allégué. Il paraît s'être mis en colère, comme allégué. Il a certainement refusé, *temporairement*, de garder le dossier ouvert et de prendre d'autres appels concernant l'ivresse au volant comme allégué. Il a certainement utilisé le sarcasme pour s'adresser à l'ensemble de son auditoire comme allégué. Il n'est pas clair si l'appelante Anne lui a raccroché au nez, ou le contraire comme allégué. Il a certainement utilisé le mot « *damn* » et « *Goddammit* » comme allégué. La question demeure à savoir si l'une ou l'autre de ces actions constitue en soi une violation du code. Le conseil a jugé que non.

Le conseil invoque ici encore un extrait de l'avis public du CRTC cité ci-dessus :

Le rôle de l'animateur est souvent un facteur déterminant de la qualité de ces émissions. Intimidation et injures des appelants, représailles contre ceux qui ont des points de vue divergents et des points de vue personnels biaisés comptent parmi les abus que certains animateurs ont commis.

Dans cette affaire, l'animateur n'a injurié *aucun* appelant et ne paraît pas non plus en avoir intimidé un seul. Après tout, c'est Anne qui l'a injurié, *lui*, et non pas le contraire. Il est vrai qu'elle se sentait frustrée par son refus de pousser plus loin le débat à *ce moment précis*, mais, en tant qu'animateur de l'émission, il ne semble pas déraisonnable de sa part d'avoir pris une telle décision, surtout qu'elle n'était ni motivée par des raisons d'ordre idéologique ni par une divergence de points de vue incontrôlable entre lui-même et les appelants. En fait, la source du problème semble avoir été l'auditoire qui, pour une certaine période de temps, n'a pas été enclin à exposer quelque point de vue que ce soit. L'animateur a agi d'une façon très théâtrale, il est vrai, mais dans le but de stimuler son auditoire et non pas, de l'avis du conseil, pour des motifs discriminatoires ou offensants. Par conséquent, le conseil régional estime qu'il n'y a pas eu violation de l'article 2 du *Code de déontologie*.

Langage vulgaire

Il ne fait aucun doute que l'animateur a prononcé les mots *damn* et *goddammit* au cours de son émission le jour en question. Il ne fait aucun doute non plus que la plaignante en a été offensée. L'utilisation acceptable ou non de ces mots, selon le conseil, serait couverte par les dispositions de l'article 6(3) du *Code de déontologie* dans la mesure où ils se rattachent à la présentation d'un point de vue ou d'un commentaire. Le conseil a souvent trouvé bon de chercher conseil, quant aux normes acceptables pour le comportement d'un radiodiffuseur, dans le *Règlement de 1986 sur la radio* ou le *Règlement de 1987 sur la télédiffusion*. En l'occurrence, c'est l'article 3(c) du *Règlement de 1986 sur la radio* qui évoque le langage. Il déclare que « Il est interdit au titulaire de diffuser ... (c) tout langage obscène ou blasphématoire ». Dans sa détermination de ce qui constitue un « langage obscène et blasphématoire », le conseil a considéré que les normes sociales actuelles doivent être appliquées. Le conseil a également eu à admettre que certains langages qui

pourraient en d'autres temps avoir été considérés comme obscènes et blasphématoires étaient maintenant entrés dans l'usage commun et étaient marginalement acceptables. Des termes auparavant considérés comme blasphématoires et irréligieux sont aujourd'hui non-religieux et inoffensifs pour la population entière, même s'ils sont peut-être de mauvais goût. En général, le conseil régional a conclu qu'il pouvait y avoir des mots qui ne devraient pas être utilisés dans le milieu mais dont l'usage pourrait ne pas être porté au niveau de la profanation et de l'obscénité. Alors que le mot « *damn* » n'a donné au conseil aucune difficulté selon les normes actuelles, ce fut un cas qui est passé en second plan dans la mesure où il avait rapport au mot « *Goddammit* ». De leur avis, l'animateur a utilisé le terme en tant qu'expression épithétique de frustration mais pas de façon *intentionnellement* irrévérente, blasphématoire ou irréligieuse. Tandis que le bon goût et le jugement ont pu avoir dicté la non-utilisation de l'expression sur les ondes publiques, ce n'était pas un usage qui aurait pu être sanctionné.

Controverse d'intérêt public

La plaignante a invoqué à bon escient l'article 7 du *Code de déontologie*, qui traite la question des sujets de nature à susciter la controverse. En ce qui concerne les exigences de cette disposition, le diffuseur, par l'intermédiaire de son animateur, *cherchait*, comme requis, à « encourager la présentation de nouvelles et de commentaires » sur un sujet de nature à susciter la controverse. Le problème de l'animateur, de son propre aveu, c'est que l'auditoire ne réagissait pas, et non pas qu'*il lui refusait* l'accès. En outre, il est revenu sur le sujet une fois que son stratagème dramatique a réussi à rameuter les auditeurs autour du dialogue.

Le personnel

Dans l'ensemble, au vu des considérations qui précèdent, le conseil n'estime pas qu'il y ait eu présentation injuste ou inconvenante des opinions ou points de vue et, par conséquent, infraction à l'article 6(3) du *Code de déontologie*. De plus, le conseil conclut que *rien* dans le comportement en ondes de M. Madely, ne justifie la plaignante de suggérer qu'il n'était pas « qualifié et le plus apte à remplir les fonctions qui lui sont confiées », conformément aux dispositions de l'article 16.

La norme de réceptivité

Le CCNR a noté dans de nombreuses décisions passées l'obligation qui incombe aux radiodiffuseurs, en tant que membres du CCNR, de répondre aux plaignants. Dans ce cas, le conseil régional a jugé que la lettre du directeur général de CFRA répondait aux points importants, même si ce n'était pas nécessairement dans le sens où la plaignante l'aurait souhaité (comme c'est évidemment *toujours* le cas, sans quoi la plainte n'aurait pas fait l'objet d'une demande de décision). Par conséquent, la station n'a pas enfreint la norme de réceptivité.

La présente décision sera considérée comme un document public dès sa publication par le Conseil canadien des normes de la radiotélévision et peut être rapportée, annoncée ou lue par les stations visées. Toutefois, quand elle leur est favorable, celles-ci ne sont pas tenues de l'annoncer.