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

DÉCISION RELATIVE À L'ÉMISSION *VOICE OF CROATIA* DIFFUSÉE
SUR LES ONDES DE CJMR-AM (Oakville)
LES 20 ET 27 JUIN 1999

EXPOSÉ DES FAITS

Au cours de son émission de radio hebdomadaire de langue croate, *Voice of Croatia*, diffusée entre 22 h 50 et 23 h le 20 juin 1993, la station CJMR a diffusé un message que le plaignant avait laissé sur un répondeur automatique à la station. Le lendemain, le plaignant a écrit une lettre au président de la station, dans laquelle il déclare que son message téléphonique avait été diffusé à son insu et sans sa permission. Il explique, de plus, que «Cela m'a causé beaucoup d'ennuis part rapport à ma famille, ma collectivité croate, mon travail et ma vie.» Il a demandé qu'on lui donne l'occasion d'exprimer son opinion à la même heure durant l'émission (probablement dans les deux prochaines semaines). À la lumière de la correspondance échangée par la suite, il est possible de conclure que le président de la station a téléphoné au plaignant et a entretenu une ou plusieurs conversations avec ce dernier.

Le président de la station a ensuite adressé une note de service au réalisateur de l'émission, avec copie conforme au plaignant, le 23 juin. Il explique, dans cette note de service, que selon sa connaissance des faits le répondeur ne faisait pas partie de l'émission *Voice of Croatia* et n'était pas non plus associé à CJMR. Il y note également l'aveu du réalisateur que «la prétention [du plaignant] est essentiellement exacte»; il explique que le plaignant n'a pas été nommé en ondes et ajoute que, «du point de vue de vos auditeurs le message enregistré qui a été diffusé est une voix anonyme.» Il enchaîne:

Je vous ai maintenant expliqué et je vous ai également rappelé qu'au Canada, il est interdit de diffuser la voix d'une personne à son insu et sans sa permission. En l'occurrence, [le plaignant] exprime des inquiétudes légitimes.

Par conséquent, il a demandé au réalisateur de diffuser l'annonce suivante durant la même tranche horaire le dimanche suivant:

Au cours de notre émission la semaine dernière, à environ cette heure, nous avons diffusé les commentaires enregistrés sur un répondeur automatique d'un monsieur non identifié, et ce à son insu et sans sa permission. Ledit monsieur a de bon droit porté cette indiscretion à l'attention de la station de radio CJMR et de l'émission *Voice of Croatia*. Nous nous excusons donc pour tout inconvéient ou embarras que cela aurait pu lui causer.

Même si le CCNR ne dispose pas d'une bande-témoïn prouvant que l'excuse ci-haut a effectivement été diffusée, il est clair que le réalisateur a été ordonné de le faire, que le plaignant était au courant que l'ordre avait été donné et que le plaignant ne s'est pas plaint par la suite qu'on n'avait pas exécuté ledit ordre donné par le président de la station.

En effet, le président de la station a également demandé au réalisateur de faire en sorte qu'on explique, à la suite de l'annonce, l'affirmation du plaignant voulant qu'un «certain club de soccer est plus vieux qu'un autre.» Selon le président, «Vous pourriez peut-être aussi éclaircir cette question sans nommer [le plaignant]. Je suis certain qu'il l'apprécierait.»

De toute évidence, l'on a diffusé cet éclaircissement le 27 juin. Cependant, ce segment de la deuxième émission a eu pour effet d'aggraver plutôt que de soulager le problème à certains égards. Le réalisateur a, semble-t-il, lu la lettre du plaignant en ondes suite à la dernière demande du président dont il est fait mention plus haut. Cela a entraîné la plainte du 28 juin selon laquelle «au Canada il est interdit de diffuser la voix ou une lettre privée d'une personne à son insu et sans sa permission.» Dans cette deuxième lettre, le plaignant demande de nouveau l'occasion de parler en ondes.

La correspondance initiale s'est faite avec le CRTC, qui a renvoyé l'affaire au CCNR le 4 août, soit environ 45 jours après la diffusion de l'émission d'origine.

LA DÉCISION

La présente affaire représente un cas exceptionnel pour le CCNR puisque le Conseil régional n'avait aucune bande-témoïn à examiner. Même si la *Loi sur la radiodiffusion* et le *Règlement sur la radio* imposent une *obligation* aux radiodiffuseurs de garder ces bandes-témoïns pendant une période de 28 jours, le CCNR n'a été saisi de la plainte que 45 jours suivant la diffusion de l'émission. Dans certaines circonstances ce délai pourrait rendre une affaire impossible à étudier; cependant, dans la présente affaire, les faits ne sont de toute évidence pas contestés. Par conséquent, le Conseil régional a examiné toute la correspondance concernant l'émission dont il est question plus haut, ainsi que la dernière lettre que le plaignant avait adressée au CRTC le 16 juillet, ce dernier ayant renvoyé l'affaire au CCNR tel qu'indiqué plus tôt.

Le CCNR a étudié la plainte à la lumière du paragraphe 3 de l'article 6 du *Code de déontologie* de l'Association canadienne des radiodiffuseurs, qui se lit comme suit:

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.

Il a de plus examiné la disposition du *Règlement sur la radio* interdisant au titulaire de diffuser une interview ou conversation téléphonique, sauf dans des circonstances précises. L'article 3 prévoit en partie:

Il est interdit au titulaire de diffuser:

...

e) tout ou partie d'une interview ou conversation téléphonique avec une personne, sauf si cette personne a:

- (i) soit consenti de vive voix ou par écrit au préalable à sa radiodiffusion,
- (ii) soit téléphoné à la station pour participer à une émission.

Le Conseil est à l'aise en invoquant un principe arrêté par le *Règlement sur la radio*, puisque ce dernier fait ni plus ni moins partie des normes selon lesquelles il s'attend à ce que les radiodiffuseurs gouvernent leurs activités quotidiennes en ondes. Même s'il est évident que la responsabilité de veiller au respect de la loi et du règlement fédéraux incombe au CRTC, le CCNR a déjà tranché à la lumière de certains principes que renferment ces textes réglementaires publics. Ceci étant dit, il ne peut faire mieux que référer à sa décision dans l'affaire CKTB-AM (le 3 juin 1993):

Pour ce qui est des dispositions du *Règlement sur la radio*, soulignons que la *Loi sur la radiodiffusion* et le *Règlement* adopté en vertu de ladite loi par le CRTC sont évidemment de son ressort et non de celui du CCNR. Toutefois, le CCNR estime qu'il peut, le cas échéant, s'en inspirer pour rendre sa décision dans la mesure où leurs dispositions éclaircissent ou expliquent les normes gouvernant la radiodiffusion qui sous-tendent les codes de son ressort. Après tout, ces codes ont été adoptés, ne serait-ce que volontairement, par l'association englobant les radiotélédiffuseurs privés liés par les dispositions de la *Loi sur la radiodiffusion* et de son *Règlement*.

Un code d'autoréglementation doit sûrement reposer entièrement sur la prémisse que ceux qui y sont assujettis respectent d'abord la loi qui constitue la pierre angulaire de leurs activités. Dans la présente affaire, le Conseil régional a conclu que puisque le radiodiffuseur avait diffusé la voix du plaignant à son insu et sans sa permission -

infraction envisagée par le *Règlement sur la radio* - le radiodiffuseur n'avait pas présenté des nouvelles, des points de vue, des commentaires ou des textes éditoriaux avec *exactitude*, et a donc enfreint le paragraphe 6 (3) du *Code de déontologie*.

Le CCNR a également examiné la nature et la qualité de la réponse faite par le radiodiffuseur au plaignant et réfère à la décision qu'il a rendue dans le cas de CFOX-FM (les 15 au 19 mars et le 26 avril 1993):

Le CCNR est également conscient d'une responsabilité plus large que celle de veiller au respect des normes préconisées par les trois codes d'application volontaire arrêtés par l'ACR, notamment celle d'encourager le dialogue entre les radiodiffuseurs et leurs auditeurs et téléspectateurs.

...

Par conséquent, le Conseil estime que lorsqu'il s'agit de régler une plainte, son mandat lui confère entièrement l'autorité d'évaluer non seulement la plainte à la lumière des normes des divers codes de son ressort, mais aussi d'évaluer la façon dont le radiodiffuseur a réagi à la plainte faite par le téléspectateur ou l'auditeur.

Le CCNR ne considère pas qu'en général un auditeur a le droit d' *exiger* de passer en ondes pour exprimer son point de vue, même si le radiodiffuseur a erré. (Tout radiodiffuseur peut naturellement décider que ses intérêts et ceux de son public sont mieux servis en agissant de la façon exceptionnelle et compréhensive adoptée par la station CFOX-FM dont il est question plus haut.) Cependant, dans la présente affaire, le Conseil régional estime que les démarches prises par le président de la station, soit d'expliquer l'erreur commise par le réalisateur à ce dernier, d'envoyer une copie de sa note de service afférente au plaignant et de donner au réalisateur un texte à diffuser au même créneau horaire durant l'émission de la semaine suivante, sont raisonnables, efficaces et sensibles envers l'auditeur. Le CCNR considère qu'à cet égard la station a respecté son obligation d'entretenir un dialogue positif avec son auditeur.

Contenu de l'annonce du radiodiffuseur concernant la décision du Conseil

Le radiodiffuseur est généralement tenu d'annoncer une décision défavorable du CCNR durant les heures de grande écoute dans les trente jours suivant la parution de la décision. Le Conseil juge que le radiodiffuseur a violé le *Code de déontologie* de l'industrie; cependant, le Conseil estime que le texte de l'annonce diffusée la semaine suivante durant l'émission correspond facilement à ce qui aurait normalement été exigé. En l'occurrence, le Conseil estime que le radiodiffuseur a respecté, par anticipation, ses obligations dans le cas d'une décision défavorable.

De plus, en ce qui concerne l'obligation du radiodiffuseur de se montrer réceptif à ses auditeurs, le Conseil a jugé, tel qu'indiqué plus haut, que CJMR a effectivement respecté son obligation d'entretenir un dialogue positif avec son auditeur.

La présente décision devient un document public dès sa publication par le Conseil canadien des normes de la radiotélévision. À ce moment-là, la station en cause peut la rapporter, l'annoncer ou la lire en public. Cependant, la station n'est pas tenue d'annoncer les résultats dans le cas d'une décision favorable ou dans ce cas exceptionnel d'une décision défavorable.