
CANADIAN BROADCAST STANDARDS COUNCIL

QUEBEC REGIONAL PANEL

CKRB-FM re *Prends ça cool ...* and *Deux gars le midi*

(CBSC Decision 08/09-0689 & -1228)

Decided August 11, 2009

D. Meloul (Chair), G. Moisan (Vice-Chair), Y. Bombardier, R. Cohen (*ad hoc*),
M. Ille, J. Pennefather (*ad hoc*)

THE FACTS

Prends ça cool ... was CKRB-FM (Cool FM 103.5, St-Georges-de-Beauce, Quebec)'s morning show. It aired weekdays from 6:00 to 9:00 am and was hosted by Patrice Moore, Louis Poulin and Anne-Marie Doyon. *Deux gars le midi* aired weekdays from 11:00 am to noon and the two hosts were Patrice Moore and Louis Poulin. Both programs featured news, traffic and weather updates, and discussions among the hosts about politics, current events and other topics of interest.

The CBSC received complaints from a listener regarding the hosts' use of coarse language. The complainant provided various dates and examples from the two aforementioned programs (the full text of his complaints and all other correspondence can be found in Appendix B, available in French only). The complainant argued that the on-air hosts knew full well that they were not supposed to swear on air and that station management should make a greater effort to control its employees in this respect.

For example, on January 12, 2009, in the course of a discussion on social housing by the hosts of *Prends ça cool ...*, the following exchange took place (note that fuller transcripts of the relevant segments can be found in Appendix A, available in French only):

[translation]

Poulin: That pain in the neck FRAPRU keeps coming back to disparage housing conditions in, um, Montreal. We don't give a sh –

Moore: Very well.

Poulin: – t. Thank you very much. [“chr--sse” in the original French]

Moore: Hey.

Poulin: I've said it.

Moore: Complaint, complaint, complaint!

Then, on January 22, the hosts of the same program talked about spam e-mail and e-mail chain letters. Poulin recounted the following anecdote:

[translation]

Poulin: But before that. I was so happy yesterday when I received two e-mails one right after the other. The first one was damned crap, a piece of crap chain letter, O.K., that uses names in your data banks or the data banks of, of people you know. And the sender puts in the name of the person and in parenthesis, um, “Life.Killer@hotmail.com”. O.K., he's sending me damned crap. And send that along to ten people you know.

Doyon: Otherwise something bad will happen to you, right?

Poulin: Three minutes later, I get an e-mail saying “Stop sending me fucking crap chain letters, goddammit!” [laughs] [“Arrêtez de m'envoyer des tabarnac' de chaînes de lettre à marde, maudit calice!” in the original French]

During the April 23 episode of *Deux gars le midi*, a caller even challenged the two hosts on-air about their use of coarse language:

[translation]

Caller: And I have a bone to pick with you two.

Poulin: You do?

Caller: Last evening, afternoon, not after you finished the program. You were against women in grocery stores.

Moore: Who said that? Yes, it's true. Louis said that at the end, yeah.

Caller: Yes, yes, plus he said “sacrament”.

Poulin: Yeah.

Caller: You're not supposed to swear on the radio.

Poulin: Isn't that better than “calice”?

Caller: Um, no. You know, um, you should be called on that.

Another example occurred on May 1 on *Prends ça cool* The hosts were discussing changes that the Quebec Government had made to the accounting practices for school boards:

[translation]

Poulin: You go borrow the money and we will give the bank a loan guarantee.

Moore: Totally stupid. Those who are administering properly are being penalised.

Poulin: It doesn't –

Moore: That's what they decided to do.

Poulin: Excuse me. I'm going to read it because that's what I think. It makes no fucking sense. ["Ç'a pas de chrisse de bon sens" in original French]

Again, on July 16, Poulin and Moore had the following exchange:

[translation]

Poulin: Yeah. And you know Statistics Canada. It's the law; you have to answer a damned survey on your private life every I don't know how many years.

Moore: Ah! Yes, every four years.

Poulin: You're required to do it.

Moore: Yeah.

Poulin: The others, throw that in the garbage.

Moore: Mm hm. That's right. I haven't replied yet. I'm waiting, I'm waiting. I might reply. I don't know. I'll see. Um, maybe add a question. Question eleven, do you want a train and would you have used it? And I want an answer. I think that's what I'll do.

Poulin: And the third question: leave me the fuck alone. ["cristez-moi la paix" in original French]

Moore: That might not be so bad. Complaint! Good. [laughter]

The station responded to the complainant, in part, with the following letter:

[translation]

We produce a news and public affairs radio program dealing with current events at the local and regional levels or any topic that might interest listeners in Beauce and Chaudière-Appalaches.

We pursue credible and serious information objectives that respect the people who hear us and who talk to us.

However, a radio program has its share of the unexpected and leaves room for improvisation on the part of the hosts. A radio program, like a television program, is a form of entertainment and the hosts confront opinions, incite emotions and provoke discussions or debates on ideas.

At times, the language used by certain contributors proves to be less than desirable, but a certain level of tolerance must also intervene. Making a program interesting requires the ability to handle the tone, the expression and the emotional aspect. The format and colour of a program are the elements that make it interesting and that draw the attention of listeners. But, as in everything, caution and good taste must be exercised.

- In the example you cite concerning the program of January 12, Mr. Poulin expressed his personal opinion in terms that might be said to be questionable but that are widely used in other electronic media.
- With respect to the excerpt from January 22, if you listen carefully, Mr. Poulin is reading an e-mail he had received. The terms used are not his, even though he could have omitted them.

We have never received a complaint in the past concerning the treatment of information or the level of language used by our hosts. We ask our hosts and contributors to avoid any offensive or violent language. Although we expect our hosts to avoid swear words, some do slip in at times, as is the case everywhere else in radio.

Following your complaint, we held work meetings that enabled us to tighten our communications criteria. We also apologized to you for any comments that may have displeased or offended you. You replied that you are maintaining your complaint and we respect your choice.

The complainant was dissatisfied with that response. He submitted his Ruling Request along with the following additional comments:

[translation]

I draw your attention to the complaint of January 12, 2009. [The CKRB-FM Director of Operations] is not qualified to take a definite position and he is attempting to justify his position by comparing himself with other electronic media.

Mr. Louis Poulin takes a position, but his filthy language is extremely questionable whatever form it may take, i.e. UNPROFESSIONAL. He discriminates against a community organisation and the people who work there, namely FRAPRU, an organisation that helps low-income people find decent housing. He is discrediting an organisation on the public airwaves that has proven itself time and time again.

With respect to the complaint of January 22, 2009, [the Director of Operations] is not qualified to take a position as to what Mr. Poulin should or should not say. Mr. Poulin always adopts a position with the same filthy language whether the words reported are by fax or any other means such as e-mail. The person at the microphone must take on the ultimate responsibility of delivering the full version of the news or not.

[The Director of Operations] says, and I quote, "However, a radio program has its share of the unexpected and leaves room for improvisation on the part of the hosts. A radio

program, like a television program, is a form of entertainment and the hosts confront opinions, incite emotions and provoke discussions or debates on ideas.”

I would say to him that while that is true, anyone given a microphone on the public airwaves is obligated to respect his or her audience, including the radio station regardless of its public or private status. These individuals must be coached and managed according to a professional code of the highest standards of journalistic ETHICS.

[The Director of Operations] says, and I quote, “ At times, the language used by certain contributors proves to be less than desirable, but a certain level of tolerance must also intervene. Making a program interesting requires the ability to handle the tone, the expression and the emotional aspect. The format and colour of a program are the elements that make it interesting and that draw the attention of listeners. But, as in everything, caution and good taste must be exercised.”

My reply to that is ZERO TOLERANCE when it comes to SWEARING on the public airwaves with audiences comprised of adults and children and ZERO TOLERANCE for any form of verbal violence.

I say to him that if a host is not capable of controlling what he says, it is in his interest and in the interest of the audience that he abandon the microphone. Of course, should that individual demonstrate a willingness to improve, that is a different story. While there might be repeated incidents, he must express regret and apologise on the spot to his audience.

[The Director of Operations] says, and I quote, “We have never received a complaint in the past concerning the treatment of information or the level of language used by our hosts.”

I would tell him not to wait for a complaint before acting and that he must aim at preventing complaints before they occur; that is called “journalistic professionalism”. I say to him that he must use increased vigilance where the treatment of information is concerned and also concerning the level of filthy language of a certain journalist HOST. [The Director of Operations] goes on to say “We ask our hosts and contributors to avoid any offensive or violent language. Although we expect our hosts to avoid swear words, some do slip in at times, as is the case everywhere else in radio.”

I say he must cease making comparisons with other electronic media. Any comparison he may wish to make should be with a media having extremely high standards. That type of comparison would certainly lead to improvement rather than stagnation.

I say that is also excellent, but for a repeat offender he must have solid in-house coaching in order to avoid recurring complaints, along with dissuasive disciplinary measures in the interest of all concerned.

THE DECISION

The Quebec Regional Panel examined the complaint under Clauses 6 and 9 of the Canadian Association of Broadcasters’ (CAB) *Code of Ethics* which read as follows:

Clause 6 – Full, Fair and Proper Presentation

It is recognized that the full, fair and proper presentation of news, opinion, comment and editorial is the prime and fundamental responsibility of each broadcaster. This principle shall apply to all radio and television programming, whether it relates to news, public affairs, magazine, talk, call-in, interview or other broadcasting formats in which news, opinion, comment or editorial may be expressed by broadcaster employees, their invited guests or callers.

Clause 9 – Radio Broadcasting

Recognizing that radio is a local medium and, consequently, reflective of local community standards, programming broadcast on a local radio station shall take into consideration the generally recognized access to programming content available in the market, the demographic composition of the station's audience, and the station's format. Within this context, particular care shall be taken by radio broadcasters to ensure that programming on their stations does not contain:

[...]

- c) Unduly coarse and offensive language.

The Quebec Regional Panel Adjudicators read all of the correspondence and listened to recordings of the challenged segments. For very particular reasons noted below, the Panel concludes that the broadcast of January 12 did not violate Clause 9(c) of the Code, but it does find that the broadcasts of January 22, April 23, May 1 and July 16 did violate that Clause. The Panel finds no breach of Clause 6 of the Code.

A Preliminary Point of Clarification

There were some points raised in the letter of February 5 from the Director of Operations to the complainant that require some clarification, in the opinion of the Panel. In the series of comments in question, there is a kind of theme, namely, that [translations] “a radio program has its share of the unexpected”, that a radio program “is a form of entertainment”, in which the hosts can be expected to confront opinions, incite emotions, and provoke discussion and debate. Those words of the CKRB-FM executive are indeed consistent with the idea inherent in the verb “animer”, the root of the French word for host. This very point was discussed in a decision of the Ontario Regional Panel in *CKTB-AM re the John Michael Show (Middle East Commentary)* (CBSC Decision 01/02-0651, June 7, 2002). As that Panel explained on that occasion, when dealing with another issue not germane to the matter at hand, namely, the distinction between the traditional hosting approaches of the public and private sectors of the Canadian broadcasting system,

private radio's talk shows are intended to be livelier and more provocative. [...] The verb which is the root of the French word for host, “animer”, gives a far better sense of the role of such a talk radio host. It is to breathe life into, to communicate ardour, energy, enthusiasm, excitement, passion, to lead, to inspire. Passions invite countervailing

passions. Emotion begets emotion. Disagreement and unpleasantness are not strangers to the electronic forum.

There is, in other words, a permissible range of animation, provocation and even showboating that goes with radio entertainment. This does not, however, mean that there are no limits to what may be said in the pursuit of audience attention. While it is acceptable to use [translations] “terms that might be said to be questionable”, the fact that they may be “widely used in other electronic media” will not constitute an acceptable defence. Nor is the fact that one of the co-hosts may have been reading [translations] “terms [that] are not his” amount to any protection for the host’s having read offending words. That CKRB-FM may wish “[that] our hosts [...] avoid swear words”, and may even take steps to avoid the broadcast of such language, the fact that the words aired are not those of an employee will not protect the station against a breach of the Code. The responsibility for the broadcast of inappropriate language is the broadcaster’s, whether the offending words are or are not those of their employees. Nor is it a defence to acknowledge that there may be an inadvertent slip or that such “accidents” happen all over the place on radio, in the words of the letter, [translation] “some do slip in at times, as is the case everywhere else in radio.” As the complainant himself correctly noted, the broadcaster [translation] “is attempting to justify his position by comparing himself with other electronic media”.

The bottom line is that there is indeed room for the broadcast of enthusiastic, provocative, boisterous language, but not language which *per se* crosses the line. To again refer to the *John Michael* decision by analogy, and paraphrasing slightly, particular “care must be exercised by the host.” The power that the holder of the microphone has “must not be exercised irresponsibly.” And there is no justification or defence in the broadcaster’s assertion that other broadcasters may be doing the same thing. It is with those constraints in mind that the Quebec Panel will review the language used in the challenged broadcasts.

Coarse Language

Although there is some literal cross-over of coarse words in French and English, there are not surprisingly some differences to be expected between words or expressions deemed coarse in the two languages. The challenged words in the matter at hand are limited to liturgical or religious references, about which this Panel has taken a consistent position when faced with their use at times of the day when children could be expected to be listening. Thus, for example, in *CJMF-FM re a commentary on Bouchard en parle* (CBSC Decision 05/06-0326, February 3, 2006), the host used the word “tabernac” in the course of comments he was making on the subject of the political left. This Panel concluded that

the use of the language was gratuitous. Not only was it unnecessary, it was irrelevant to the phrases it adorned. [...] It is obvious that not all swear words will be problematic, even during times of the day when children could be listening. It is the view of the Panel that “tabernac” and certain other words of the genre (which the Panel is not called upon to list in the circumstances under consideration) is one word which does fall on the list of words generally to be avoided in Francophone broadcasting.

Similar terminology was used in *CKAC-AM re an episode of Doc Mailloux (Money)* (CBSC Decision 05/06-1379, December 11, 2006) and *CKAC-AM re Doc Mailloux (six episodes)* (CBSC Decision 06/07-0168 & -0266, August 23, 2007) and, in both cases, the broadcaster was found in breach of Clause 9(c) of the *CAB Code of Ethics* by this Panel. The Panel finds no reason to conclude differently here. It concludes that the broadcasts of the words “tabarnac”, “calice”, “chrisse” and “crissez-moi” during the shows of January 22, May 1 and July 16 (on *Prends ça cool ...*), and April 23 (on *Deux gars le midi*) were equally in breach of Clause 9(c).

The Panel does not, however, find the broadcast of January 12 in breach because the word, which would *likely* have been “chrisse”, had it not been split by a co-host’s intervention, was not a *clear* use of the word. It was partly muted and never fully enunciated. It is, in some respects, like an otherwise offending word that has been bleeped. The listener may be quite sure what it was meant to be, but it never was broadcast. In such a case, the Panel does not consider that it is entitled to assume what was intended. It is the broadcast, not the intention, that is required to constitute a breach of Clause 9(c).

Criticism of FRAPRU

One of the concerns raised by the complainant was that one of the hosts criticized the organization called FRAPRU (Front d'action populaire en réaménagement urbain) inappropriately. He wrote:

[translation]

Mr. Louis Poulin takes a position, but his filthy language is extremely questionable whatever form it may take, i.e. UNPROFESSIONAL. He discriminates against a community organisation and the people who work there, namely FRAPRU, an organisation that helps low-income people find decent housing. He is discrediting an organisation on the public airwaves that has proven itself time and time again.

What the host said was [translation] “That pain in the neck FRAPRU keeps coming back to disparage housing conditions in, um, Montreal. We don’t give a sh--t. Thank you very much. I’ve said it.” Based on its considerable experience in dealing with critical comments in a morning show environment, it is the view of the Quebec Panel that the comments are not particularly harsh. Second, though, there is considerable leeway in making comments about organizations, bodies, agencies, institutions of various kinds,

the Government and so on. In *CKAC-AM re an episode of Doc Mailloux (Childless by Choice)* (CBSC Decision 05/06-1671, December 11, 2006), the then host of that open-line radio program criticized the CRTC for a decision he thought (in error) that the CRTC had rendered about him. In reality, the decision had been rendered by the Quebec Regional Panel of the CBSC, and not by the federal broadcast regulator. The former radio host's language was particularly harsh and in bad taste. Notwithstanding that, this Panel concluded that it was not in breach of the Code.

The CBSC has said in previous decisions that broadcasters are free to criticize decisions of the CRTC, the Government, the courts and other such institutions that are in the business of developing policy and reaching conclusions about the rights of persons. The appreciation of such questions falls squarely within the anticipated limits of the freedom of expression of all citizens. This does not, however, mean that those who criticize are entitled to expect terminological shelter when their comments exceed the bounds of other codified standards.

In the matter at hand, it is certainly acceptable for the host to have been in total disagreement with the CBSC's above-cited decision; however, what is regrettable is that this host apparently did not have the ability to express his disagreement in substantive or even literate terms. The visceral reaction, [translations] "It was major damned bullshit" is hardly on the level of the explanation of the broadcaster's breach in the first place. And it was followed by an out-of-control reaction to the decision in the following language: "So I say to the CRTC, my eye and up your anus. Is that clear?" Audiences deserve more. On-air hosts have an obligation to manifest a certain level of aptitude before the powerful microphone that it is their *privilege* to employ. While the foregoing comment is not equal to the responsibility of the host, the Panel concludes that it is inept and in the worst of taste but not sufficiently over the edge to be in breach of Clause 6 of the *CAB Code of Ethics*.

While FRAPRU is not a governmental institution, the above-cited paragraph is not necessarily limited in its application to such bodies. Moreover, FRAPRU in any case operates in corresponding policy domains and the Panel is of the view that critical opinions can be expressed about such bodies without necessarily breaching Clause 6 of the *CAB Code of Ethics*. And the Quebec Regional Panel concludes that the comments made in the matter at hand about FRAPRU are far from being in breach of that codified standard.

Broadcaster Responsiveness

In addition to assessing the relevance of the Codes to the complaint, the CBSC always assesses the responsiveness of the broadcaster to the substance of the complaint. In the matter at hand, the Panel finds the letter of the Director of Operations to be a thorough, thoughtful and contextual reply to the complainant. The fact that the Panel clarified a couple of the points made in that letter does not in any way diminish its appreciation of the judicious perspective provided by the broadcaster on the nature and

realities of the medium. Nothing more could be expected of the broadcaster. CKRB-FM has amply fulfilled its obligation of membership in the CBSC on this occasion.

ANNOUNCEMENT OF THE DECISION

CKRB-FM is required to: 1) announce the decision, in the following terms, once during peak listening hours within three days following the release of this decision and once more within seven days following the release of this decision during the time period in which *Prends ça cool ...* was broadcast, but not on the same day as the first mandated announcement; 2) once during peak listening hours within three days following the release of this decision and once more within seven days following the release of this decision during the time period in which *Deux gars le midi* was broadcast, but not on the same day as the first mandated announcement; 3) within the fourteen days following the broadcasts of the announcements, to provide written confirmation of the airing of the statements to the complainant who filed the Ruling Request; and 4) at that time, to provide the CBSC with a copy of that written confirmation and with air check copies of the broadcasts of the four announcements which must be made by CKRB-FM.

The Canadian Broadcast Standards Council has found that CKRB-FM, Cool FM 103.5, violated the Clause of the Canadian Association of Broadcasters' *Code of Ethics* that prohibits the broadcast of coarse or offensive language. During episodes of the program *Prends ça cool ...* broadcast on January 22, May 1, and July 16, 2009 and during the episode of the program *Deux gars le midi* broadcast on April 23, 2009, CKRB-FM broadcast swear words at a time of day when children could be listening, contrary to Clause 9(c) of the Code.

This decision is a public document upon its release by the Canadian Broadcast Standards Council.

ANNEXE A

Décision du CCNR 08/09-0689 et -1228 CKRB-FM concernant *Prends ça cool ... et Deux gars le midi*

Voici une transcription d'un extrait de l'émission *Prends ça cool ...* diffusée à l'antenne de CKRB-FM (103.5 Cool FM, St-Georges-de-Beauce) le 12 janvier 2009 entre 6 h à 9 h. L'émission est animée par Patrice Moore, Louis Poulin et Anne-Marie Doyon.

Poulin : Mon coup de pied de FRAPRU qui revient à la charge pour dénoncer les, les, les conditions de logements, euh, à Montréal. On s'en chr-

Moore : Très bien.

Poulin : -sse. Merci.

Moore : Hey.

Poulin : Je l'ai dit.

Moore : Une plainte, une plainte, une plainte.

Poulin : [?]dront.

Moore : Anne-Marie. [Doyon rit]

Voici un extrait de la même émission du 22 janvier :

Moore : Sports.

Poulin : Mais avant. Moi j'étais tellement content hier quand j'ai reçu deux emails. Un à la suite de l'autre. Le premier c'est une maudite cochonnerie de chaîne de lettre de mosuse, de tabarouette, O.K.? Qui utilise des noms dans tes banques de données ou des banques de données de, de personnes qui tu connais. Pis là il met le nom de la personne pis entre parenthèses c'est marqué, euh, « Life.Killer@hotmail.com ». O.K., c'est de la maudite cochonnerie qui nous envoie. Pis renvoyez ça à dix personnes dans vos connaissances.

Doyon : Sinon il va t'arriver un malheur, hein?

Poulin : Trois minutes après je reçois un email : « Arrêtez de m'envoyer des tabarnac' de chaînes de lettre à marde, maudit calice! » [il rit]

Moore : Il y a quelqu'un qui t'envoie ça.

Poulin : L'monde sont tannés là.

Moore : Tanné, tanné, tanné. J'en ai reçu, euh, moi aussi, continue, finit ton affaire. Je reviendrai.

Poulin : Ben, c'est juste pour dire, 'garde, j'étais content que quelqu'un a enfin dit [il rit].

Moore : Je l'ai pas dit de cette manière-là l'autre matin cette semaine –

Poulin : Ouais.

Moore : – mais c'est à peu près ça là.

Poulin : C'est un auditeur là.

Moore : Oui, oui.

Poulin : Probablement qui est tanné là.

Moore : Ouais.

Poulin : Qui m'a envoyé ça.

Moore : Il y a des gens qui, envoyez ça à dix de vos personnes –

Poulin : Ah.

Moore : – pis la planète va sauter. Arrêtez. Envoyez-nous pas ça en studio. Pis là avec des documents attachés. [???

Poulin : Pas juste en studio. Dans nos affaires.

Moore : Dans nos affaires. J'en veux pas de ça.

Deux gars le midi est une autre émission diffusée à l'antenne de CKRB-FM à midi. Le dialogue suivant a eu lieu le 23 avril :

interlocutrice : Et pis vous deux là. J'ai à vous parler là.

Poulin : Ben voyons vous.

interlocutrice : Hier soir après-midi là c'est pas après vous fini [*sic*] l'émission. Alors vous étiez contre les femmes dans les épiceries.

Moore : Qui qui a dit ça? Oui, c'est vrai. Louis a dit ça à fin, ouais.

interlocutrice : Oui, oui, pis là il a dit « sacrement » à part de ça.

Poulin : Ouais.

interlocutrice : T'es pas supposé de sacrer au radio [*sic*].

Poulin : C'est mieux que « calice », non?

interlocutrice : Euh, non. Vous savez, euh, vous me reprenez tout le temps des fois quand vous m'envoyez un.

Moore : Oui, oui vous échappez des fois vous.

Le 1^{er} mai, dans le cadre de l'émission *Prends ça cool ...* à environ 7 h05, les animateurs discutaient du fait que le gouvernement du Québec a changé les normes comptables pour les commissions scolaires :

Poulin : Vous en allez emprunter de l'argent, pis nous autres on va faire un garanti de prêt aux banques.

Moore : C'est bien niais. On pénalise les gens qui administrent comme du monde.

Poulin : Ç'a pas –

Moore : C'est ça qu'on a décidé de faire.

Poulin : Excusez-moi là. Je vais le dire là parce que je le pense : Ç'a pas de chrisse de bon sens.

Le 16 juillet, la discussion suivante a eu lieu dans le cadre de *Prends ça cool ...* :

Poulin : Ouais. Pis tu sais Statistique Canada là. C'est une loi, tu t'es obligé de répondre une fois par j'sais pas combien d'années à un maudit sondage là sur ta vie privée là.

Moore : Ah! Oui, ouais c'est aux quatre ans.

Poulin : T'es obligé de le faire là.

Moore : Ouais.

Poulin : Les autres là, sacrer ça à la poubelle.

Moore : Mm hm. C'est ça. J'ai pas répondu encore. J'attends, j'attends. Je vais peut-être répondre. J'sais pas. Je verrai. Euh, peut-être ajouter une question. Question onze, veux-tu un train et l'aurais-tu l'utilisé? Et je veux une réponse. Je pense que c'est ça que je vais faire.

Poulin : Pis troisième question : crissez-moi la paix.

Moore : Ça serait peut-être pas pire ça. Ah, plainte! Bon. [rires]

ANNEXE B

Décision du CCNR 08/09-0689 et -1228 CKRB-FM concernant *Prends ça cool ... et Deux gars le midi*

La plainte

Le CCNR a reçu la plainte suivante en date du 12 janvier 2009 :

Radio Cool FM 103.3, Louis Poulin, 12 janvier 2009, 9 h AM, émission le matin. Ces paroles, coup de pied et coup de cœur en fin d'émission 9 h AM environ.

« Je donne mon coup de pied au FRAPRU pour les logements sociaux en rénovation à Montréal. Je m'en christ. » Suite à ces paroles, Patrice répond « plainte, plainte, plainte » et ils ont rit.

Merci de l'intérêt apporté toujours dans l'intérêt de l'auditoire.

Le plaignant a écrit de nouveau le 22 janvier :

Radio Cool FM 103.5. Nouvelle fréquence depuis ce 19 janvier 2009 et 103,3 ancienne fréquence. Louis Poulin, émission du matin du 22 janvier 2009. Sacre à 6 h 11 min, toujours en onde sans aucune retenue et maîtrise et plus encore sans regret et de mauvaise foi.

« Tabernacle de calice » et autre. Merci de l'intérêt apporté toujours dans l'intérêt de l'auditoire.

P.S. Symptôme ressemblant à de la radio poubelle répétitif et provocateur, le tout délibérément.

Le plaignant a écrit une autre lettre de plainte le 24 avril :

Objet : Complément d'information additionnelle suit à appel téléphonique avec vous vers 9 h ce 24 avril 2009

Ce 24 avril 2009 je dénonce Cool FM 103,5 et M. Louis Poulin, employé de celle-ci (radio), une émission de midi le 23 avril entre 12 h et 1 h (*2 gars le midi*).

Mise en contexte : Une auditeur habitué des ondes s'adresse à M. Patrice Moore et M. Louis Poulin et leur rappelle qu'ils n'ont pas le droit de sacrer en onde. M. Louis Poulin avec son arrogance et ses propos irrespectueux de son auditoire, son langage ordurier grossier et injurieux, violence gratuite, ses termes employés « CALICE ».

Article 9, *Code de déontologie* de l'Association canadienne des radiodiffuseurs.

Merci de l'intérêt apporté toujours dans l'intérêt de l'auditoire. Je demande aussi des excuses publiques de Cool FM 103,5 et de son employé et aucune représailles suite à cela. Bien sûr des excuses en onde sur décision du CCNR et la décision de la direction sur le ou les employés fautif.

Le 1^{er} mai il a porté plainte une fois de plus :

Objet: Plainte contre Cool FM CKRB 103,5
Émission le matin entre 6 h et 9 h
Plainte contre M. [M.], Directeur de opérations
contre M. Louis Poulin coanimateur
contre M. Patrice Moore, animateur

Celui-ci M. Louis Poulin, coanimateur, en date du 1^{er} mai 2009 vers 7 h 18 environ.

Je le cite : « Je vais le dire comme je le pause [sic], ça pas de CHRIST de bon sens ». Le tout sachant très bien qu'il ne peut sacrer sur les ONDES publiques sans excuses bien sûr.

Celui-ci M. Patrice Moore, animateur de l'émission, donc celui en charge et responsable de l'émission ne s'est pas excusé pour ce manquement d'éthique (déontologie) professionnalisme de son coanimateur. Ne l'a aucunement repris donc il lui donne une forme d'approbation.

Celui-ci M. [M.], directeur des opérations chez Cool FM CKRB 103,5, a l'obligation de faire respecter les normes des radiodiffuseurs en éthique et déontologie. Bien sûr norme MORALE. Celle-ci la direction de Cool FM CKRB 103,5 a cette même obligation envers son auditoire (nous) de respect, une obligation aussi de respecter un code moral et un code de déontologie de l'Association canadienne des radiodiffuseurs.

Merci de l'intérêt apporté à ma plainte, le tout dans l'intérêt des auditeurs.

Bien sûr suite à cette plainte je vous demande de ne recevoir aucune représaille incluant représaille VERBALE sur les ondes de Cool FM 103, 5.

Veuillez recevoir mes salutations sincères.

Je demande des excuses publiques en ondes et demande exigeantes sanctions sur décision rendue [sic].

Et le 20 juillet, il a écrit une autre lettre :

Objet : Dérogation à l'article 9 du *Code de déontologie* de l'Association canadienne des radiodiffuseurs A et C et du Conseil de presse du Québec sur leur activité professionnelle

Plainte contre M. [M.], directeur des opérations
Plainte contre M. Patrice Moore, animateur principal
Plainte contre M. Louis Poulin, coanimateur au sport

Je vous réfère au dossier antérieur. Je vous mets en situation le 16 juillet 2009 vers 7 h 11 le matin entre 6 h et 9 h intitulée *Prends ça cool*. M. Louis Poulin qui se fait appeler Cootch [sic Coach] Lou, qui est tout aussi questionnable au niveau de l'éthique et déontologie. Celui-ci, je le cite « Crisse-moi la paix » [sic]. Ceux-ci commentait des sondages, je crois que oui au sondage.

Pour ce qui est de Cool FM 103,5 je perçois du récidivisme.

Pour ce qui est [du directeur des opérations] je perçois de la non maîtrise sur ses employés.

Pour ce qui est de M. Moore je perçois de la non maîtrise sur son coanimateur versus celui-ci qui est animateur sur émission donc celui en charge, responsable de l'émission donc M. Moore approuve celui-ci en laissant passer sous silence ou en n'exigeant pas d'excuse devant ses auditeurs (excuse publique) pour des propos de violence gratuite et qui endosse, encourage ou glorifie la violence, son langage grossier et injurieux.

Pour ce qui est de Cootch Lou [*sic* Coach], Louis Poulin, nous, moi et une autre personne, en avons parlé [au directeur des opérations] à son bureau chez Cool FM. Celui-ci, pour essayer de se justifier et justifier son employé, je le cite, « Y'en a un autre au Québec qui fait ça ». Toujours des comparatifs pour stagner. Il aurait dû se référer à leur ordre professionnel plutôt.

Merci de l'intérêt apporté à ma plainte le tout dans l'intérêt des auditeurs.

Bien sûr suite à cette plainte je vous demande de ne recevoir aucune représaille qu'elle qu'en soit la forme.

Je vous joint en annexe celui-ci tiré du *Journal du Québec* samedi 18 juillet 2009 avec collaboration spéciale de M. Guy Fournier, « Sacrer ou pas sacrer : That is the question. »
Merci.

La réponse du radiodiffuseur

Le radiodiffuseur a répondu au plaignant avec une lettre en date du 5 février :

Monsieur,

[La coordonnatrice des communications du CCNR] nous a transmis les compléments d'informations que vous lui avez adressés les 12 et 22 janvier 2009 concernant la plainte que vous avez logée à l'encontre de COOL FM (CKRB) et plus spécifiquement de l'émission du matin diffusée entre 6 h et 9 h du lundi au vendredi.

Nous produisons une émission radiophonique d'information et d'affaires publiques traitant de sujets d'actualités locales et régionales ou de tous sujets susceptibles d'intéresser les auditeurs de la Beauce et de Chaudière-Appalaches.

Nous poursuivons des objectifs d'information crédible, sérieuse et respectueuse des personnes à qui nous nous adressons et des personnes qui s'adressent à nous.

Toutefois, une émission de radio comporte son lot d'imprévus et elle laisse place à de l'improvisation de la part de ses animateurs. Une émission de radio, comme en télévision, est une forme de spectacle et les animateurs confrontent des opinions, suscitent des émotions, et provoquent des discussions ou des débats d'idées.

Il arrive que le langage de certains collaborateurs laisse à désirer de temps à autre, mais il faut aussi faire preuve d'un certain niveau de tolérance. Pour rendre une émission intéressante il faut savoir manier le ton, l'expression et l'émotivité. Le format et la couleur d'une émission lui procure [*sic*] de l'intérêt et attire l'attention des auditeurs. Mais comme partout, il faut user de mesure et de bon goût.

- Dans l'exemple que vous rapportez de l'émission du 12 janvier, Monsieur Poulin a fait part de son opinion personnelle en des termes peut-être discutables mais largement utilisés dans d'autres médias électroniques.

- Pour ce qui est de l'extrait du 22 janvier, si vous écoutez bien, Monsieur Poulin fait la lecture d'un courriel qu'il avait reçu. Les termes rapportés ne sont pas les siens, même si il [*sic*] aurait pu les passer sous silence.

Nous n'avons jamais reçu de plainte dans le passé concernant le traitement de l'information ou le niveau de langage de nos animateurs. Nous demandons à nos animateurs et collaborateurs d'éviter tout langage offensant ou violent. Nous souhaitons que nos animateurs n'utilisent pas de « sacres », mais il arrive qu'il s'en échappe, comme partout ailleurs en radio.

Par suite de votre plainte, nous avons eu des réunions de travail qui nous ont permis de resserrer nos critères de communication. Nous vous avons aussi offert nos excuses si certains propos vous avaient déplu ou offensé. Vous nous avez alors répondu que vous mainteniez votre plainte, ce que nous respectons.

Correspondance additionnelle

Le plaignant a soumis sa Demande de décision en date du 18 février avec la lettre suivante.

Madame, par la présente je désire faire suite à la réponse que vous m'avez faite parvenir.

Tout d'abord M. [M.], Directeur des opérations chez Cool FM et porte parole de M. Louis Poulin, avance, je cite ces paroles : « Nous poursuivons des objectifs d'information crédible, sérieuse et respectueuse des personnes à qui nous nous adressons et des personnes qui s'adressent à nous. »

J'aimerais porter à votre attention la plainte du 12 janvier 2009. M. [M.] n'est pas apte à prendre une position arrêtée et tente d'en justifier sa position en se comparant avec d'autres médias électroniques.

M. Louis Poulin : celui-ci se positionne mais son langage ordurier est extrêmement questionable quelqu'en [*sic*] soit la forme (NON PROFESSIONNEL). Celui-ci fait de la discrimination sur un organisme communautaire et les personnes qui y travaillent. Le FRAPRU : organisme venant en aide aux personnes avec un faible revenu pour arriver à leur faire avoir un logement décent. Celui-ci discrédite sur les ondes publiques un organisme qui a fait et fait ses preuves.

Pour ce qui est de la plainte du 22 janvier 2009, [le directeur des opérations] n'est pas apte à se positionner à savoir si M. Poulin doit dire ou ne pas dire. Pour ce qui est de M. Poulin, celui-ci se positionne toujours avec ce même langage ordurier peu importe que la parole rapportée soit par un fax (courrier électronique ou non c'est celui qui est au micro qui doit prendre cette dernière responsabilité de livrer la nouvelle dans son intégralité ou non.)

[Le directeur des opérations] nous dit, je le cite : « Toute fois [*sic*], une émission de radio comporte son lot d'imprévu et elle laisse place à de l'improvisation de la part de ses animateurs. Une émission de radio, comme en télévision, est une forme de spectacle et les animateurs confrontent des opinions, suscitent des émotions et provoquent des discussions ou des débats d'idées. »

Je lui dirais oui c'est que vrai, mais quelqu'un qu'il soit qu'on lui donne un micro sur des ondes publiques doit obligatoirement respecter son public (auditoire) incluant aussi la station

de radio qu'elle soit privée ou non. Ceux-ci se doivent d'être encadrés et régies par un code d'ÉTHIQUE professionnel avec les plus hauts standards journalistiques de DÉONTOLOGIE.

[Le directeur des opérations] nous dit, je le cite : « Il arrive que le langage de certains collaborateurs laisse à désirer de temps à autre, mais il faut aussi faire preuve d'un certain niveau de tolérance. Pour rendre une émission intéressante, il faut savoir manier le ton, l'expression et l'émotivité. Le format et la couleur d'une émission lui procure [*sic*] de l'intérêt et attire l'attention des auditeurs, mais comme partout il faut user de mesure et de bon goût. »

Moi je lui réponds, TOLÉRANCE ZÉRO pour ce qui est de SACRER sur les ondes publiques avec un auditoire adulte et avec enfants et TOLÉRANCE ZÉRO sur toute forme de violence verbale.

Je lui dis que si un animateur n'est pas apte à maîtriser ses paroles c'est dans son propre intérêt et dans celui de son auditoire qu'il doit quitter son micro. Bien entendu si celui-ci démontre de la volonté de s'améliorer c'est différent. Bien entendu il peut peut-être récidiver [*sic*] mais il doit démontrer du regret et s'excuser sur le champ devant son auditoire.

[Le directeur des opérations] nous dit, je le cite : « Nous n'avons jamais reçu de plainte dans le passé concernant le traitement de l'information ou le niveau de langage de nos animateurs. »

Je lui dirais de ne pas attendre une plainte avant d'agir, qu'il doit travailler en prévention plutôt avant la ou les plaintes. On appelle cela du « professionnalisme journalistique ». Je lui dis de redoubler la vigilance pour ce qui est du traitement de l'information et bien sur redoubler la vigilance sur le niveau du langage ordurier de [un] certain ANIMATEUR journaliste. Un peu plus loin [le directeur des opérations] cite [*sic*] « Nous demandons à nos animateurs et collaborateurs d'éviter tout langage offensant ou violent. Nous souhaitons que nos animateurs n'utilisent pas de "sacres", mais il arrive qu'il s'en échappe, comme partout ailleurs en radio. »

Moi je lui dis de cesser du comparatif avec d'autre média électronique. S'il veut se comparer, il doit le faire avec un média ayant la barre très élevée. Son comparatif inciterait certainement pour de l'amélioration plutôt que de stagner.

Je lui dis aussi excellent, mais il doit avoir un encadrement sérieux à l'interne pour quelqu'un qui récidive pour éviter ces plaintes répétitives accompagné de mesure disciplinaire dissuasive dans l'intérêt de tous.

[Le directeur des opérations] nous dit, je le cite : « Par suite de votre plainte nous avons eu des réunions de travail qui nous ont permis de resserrer nos critères de communication. Nous vous avons aussi offert nos excuses si certains propos vous avaient déplu ou offensé. Vous nous avez alors répondu que vous mainteniez votre plainte, ce que nous respectons. »

J'ai jamais eu connaissance d'aucune excuse publique en ONDE chez Cool FM 103.5 (CKRB) suite à ma plainte du 16 juin 2008.

Celle-ci spécifiant : Je demande de recevoir des excuses officielles (sur décision rendue CCNR) en onde de la part des journalistes Louis Poulin et Patrice Moore, dossier CCNR C07/08-1739. S'il y a eu excuse en onde, j'aimerais avoir extrait de la bande-témoin, la date de diffusion, émission et heure. Je demande aussi des excuses publiques en onde chez Cool FM 103.5 (CKRB, suite à ma plainte du 12 et 22 janvier 2009 après décision rendue par le CCNR C08/09-0689)

Sur décision rendue je demande de connaître la date de la diffusion de ses excuses, l'heure et à une heure de choix bien entendu.

Suite à ma plainte je demande de ne pas recevoir de représailles.

Je vous remercie de l'attention que vous portez à ma plainte. Veuillez recevoir mes salutations distinguées.

P.S. [Le directeur des opérations] cite dossier (document en date du 30 juin 2008 Cool FM) je le cite, « Ceci constitue, selon nous, une accusation grave et sans fondement de la part du plaignant. »

Je crois vous avoir démontré par des faits objectifs et véridiques ma crédibilité espérant une amélioration communicative sur l'ensemble des média radiophoniques.