
CONSEIL CANADIEN DES NORMES DE LA RADIODIFFUSION

COMITÉ RÉGIONAL DE LA COLOMBIE-BRITANNIQUE

CKWX-AM concernant des reportages au sujet de SkyTrain

(Décision du CCNR 06/07-1127)

Rendue le 19 août 2008

S. Warren (présidente), R. Cohen (*ad hoc*), J. Doobay,
G. Leighton, O. Mowatt, N. Spector

LES FAITS

CKWX-AM (News1130) est une station de radio à Vancouver qui se consacre entièrement aux nouvelles. Son reportage principal de l'après-midi du 1^{er} mai 2007 concernait des déclarations au sujet du réseau de transport en commun SkyTrain qui avaient été faites par le PDG de ce service, Doug Kelsey. Nous aborderons les reportages connexes diffusés les 3 et 4 mai plus tard dans cet exposé des faits. Cependant, la plainte se concentrait sur le reportage du 1^{er} mai dont la station a fait la promotion à plusieurs reprises par le biais de brefs clips sonores ou annonces-amorces présentés avant chaque bulletin de nouvelles principal. Une variation de ce reportage a été diffusée chaque demi-heure de 14 h à 18 h pendant l'après-midi.

Le système SkyTrain mentionné dans les reportages et les annonces-amorces qui suivent est le réseau de transport urbain léger et rapide de Vancouver. SkyTrain relève de l'autorité de TransLink (South Coast British Columbia Transportation Authority), organisme qui exploite un système de transport intégré plus important desservant le Grand Vancouver et ses environs.

Le résumé et la transcription des annonces-amorces et des reportages qui suivent peuvent parfois se répéter en quelque sorte, toutefois les détails sont essentiels pour apprécier pleinement la façon dont CKWX a traité cette nouvelle et où elle a mis

l'accent. Pour aider le lecteur à bien comprendre le contenu radiodiffusé, nous présentons la transcription des reportages faits en après-midi selon chaque demi-heure de diffusion. Les déclarations faites par Doug Kelsey n'ayant pas été diffusées intégralement à l'antenne de CKWX, elles ne sont pas incluses dans les transcriptions qui suivent. Elles figurent cependant dans la lettre de plainte que TransLink a envoyée au CCNR, dont la totalité est citée plus loin.

Le reportage présenté à 14 h

La station a commencé à diffuser les messages promotionnels pour ce reportage vers 14 h. Voici le premier :

[traduction]

Don Lehn : [...] Voici ce qui fait l'actualité de l'heure.

Jim Goddard : Permettez-vous à vos enfants d'utiliser SkyTrain pour voyager seuls tard le soir? Ici Jim Goddard. Le patron du réseau de transport urbain à grande vitesse affirme que non.

Katharine Kitts : Et ici Katharine Kitts. Les gens qui empruntent SkyTrain, jeunes, âgés, hommes et femmes, se méfient en raison de la violence.

Le reportage au complet a passé à 14 h 03 :

[traduction]

Jim Goddard : Déclaration choquante sur la manière dont SkyTrain est perçu.

Don Lehn : Jim Goddard de News1130 nous informe que le PDG de SkyTrain a eu son mot à dire sur la sécurité.

Jim Goddard : Doug Kelsey affirme qu'il ne permettrait pas à ses enfants d'emprunter SkyTrain seuls tard le soir ou d'utiliser la station Broadway-Commercial tard le soir à moins qu'ils soient accompagnés par des copains. À son avis c'est le choix prudent. Ceux qui critiquent la sécurité de SkyTrain réclament davantage de caméras de surveillance, mais M. Kelsey dit que cette mesure n'améliorera pas forcément votre sécurité.

Doug Kelsey : Une caméra n'empêchera probablement pas un crime. Mais une caméra joue un rôle essentiel, comme ce fut le cas à Londres pour ce qui est de la reconstruction du crime, de la capacité de réagir rapidement, de centrer son attention là où il le faut.

Jim Goddard : M. Kelsey est d'avis que la présence de la police des transports aux stations SkyTrain ainsi que l'éclairage amélioré de ces stations ont rendu le système davantage sécuritaire. Jim Goddard, News1130.

Don Lehn : Katharine Kitts de News1130 continue la couverture assurée par notre équipe. Elle s'entretient avec des gens qui comptent sur SkyTrain pour se déplacer. Ils se disent fort inquiets des actes de violence qui ont eu lieu récemment.

Katharine Kitts : Que ce soit une femme qui dépend de SkyTrain pour se rendre au travail chaque jour, ou du propriétaire du café d'à côté, tout le monde redouble de précaution après la violence qui s'est produite dernièrement. Plusieurs refusent d'utiliser SkyTrain tard le soir et cette dame, bien elle me dit qu'elle s'est sentie davantage en sécurité lorsqu'elle a utilisé le réseau de transport en commun dans des villes plus grandes que Vancouver.

Dame : Le dernier système que j'ai utilisé était celui de la ville de New York et je m'y sentais bien plus en sécurité qu'à bord SkyTrain ici.

Katharine Kitts : Je me demande quelles seraient les raisons?

Dame : Euh, on avait la sensation d'être plus en sécurité.

Katharine Kitts : Les gens à la station SkyTrain de la 29^e avenue se sentent aujourd'hui à la fois inquiets et frustrés par le fait que leur routine quotidienne soit soudainement la victime de la violence. Katharine Kitts, News1130.

Le reportage présenté à 14 h 30

Un autre message promotionnel, celui-ci annoncé par Jim Bennie, à passé à 14 h 15 :

[traduction]

Jim Bennie : Jim Bennie avec les nouvelles qui font la une. Le chef de TransLink affirme qu'il ne permettrait pas à ses enfants d'utiliser SkyTrain la nuit à moins qu'ils aient des amis avec eux. Une passagère avec qui nous avons parlé déclare qu'elle se sentait davantage en sécurité dans le métro de New York qu'à bord SkyTrain.

M. Bennie a présenté un message promotionnel légèrement plus long quelques minutes plus tard à 14 h 23 :

[traduction]

Jim Bennie : À la une de notre édition de cette heure, une nouvelle surprenante. Le PDG du système de transport en commun rapide dit qu'il ne laisserait pas ses enfants emprunter SkyTrain seuls la nuit, qu'ils devraient être accompagnés d'amis et qu'il en est de même s'ils sont à la station Broadway de SkyTrain. Nous avons parlé à des gens dans cette partie de la ville et leur avons demandé ce qu'ils pensent de ces commentaires et s'ils se sentent en sécurité. Les détails ainsi que d'autres nouvelles de premier intérêt à quatorze heures trente.

À 14 h 30, Jim Goddard a informé les auditeurs du reportage qui allait être présenté sur la question de SkyTrain :

[traduction]

Jim Goddard : Même le grand patron de SkyTrain déclare qu'il ne laisserait pas ses enfants utiliser ce système pour voyager seuls le soir. Ici Jim Goddard. Ce commentaire intervient au moment où les gens soulèvent des inquiétudes quant à la sécurité du système de transport en commun rapide.

Katharine Kitts : Et ici Katharine Kitts en conversation avec des gens qui vivent, travaillent et se divertissent près de stations SkyTrain et qui prennent maintenant l'habitude de faire davantage attention.

Deux minutes plus tard, on diffusait le reportage au complet :

[traduction]

Jim Bennie : À quel point est-il sécuritaire d'utiliser le système SkyTrain tard le soir? Jim Goddard de News1130 nous rapporte que le PDG de ce système a des réserves à cet égard.

Jim Goddard : Permettez-vous à vos enfants d'utiliser le système SkyTrain seuls tard le soir? Doug Kelsey, le patron de SkyTrain, déclare qu'il se méfierait.

Doug Kelsey : Je ne veux pas que mes enfants soient seuls à minuit à bord de SkyTrain et je ne veux pas non plus qu'ils soient seuls à minuit à la station Broadway et Commercial.

Jim Goddard : M. Kelsey affirme qu'il n'y a rien de choquant dans ce qu'il dit. Il est d'avis que le choix prudent est simplement de se déplacer en compagnie d'autres personnes lorsqu'il est tard le soir. Il est également d'avis que le fait d'installer davantage de caméras de surveillance ne découragera pas forcément le crime, bien qu'elles aident à appréhender les malfaiteurs. M. Kelsey croit que la présence de la police des transports et un meilleur éclairage aux stations SkyTrain ont amélioré la sécurité du système. Jim Goddard, News1130.

Jim Bennie : Katharine Kitts de News1130 continue la couverture assurée par notre équipe. Elle demande aux gens quelles mesures ils prennent pour se sentir en sécurité lorsqu'ils utilisent SkyTrain.

Katharine Kitts : Les gens qui utilisent SkyTrain chaque jour me disent que cette semaine ils ont modifié quelque peu leur routine quotidienne. La violence qui a eu lieu récemment pèse toujours sur l'esprit de bien des gens, qu'ils soient jeunes, âgés, hommes ou femmes. Cette cliente habituelle de SkyTrain dit que Vancouver doit se retrousser les manches et voir à la sécurité.

Dame : Même ma sœur qui est à Toronto me dit que ce n'est pas du tout comme ici, vous savez. Là-bas, le système est bien plus efficace; il y a plus de gens alors il est moins probable que des choses se passent parce que c'est achalandé toute la journée.

Katharine Kitts : Aujourd'hui, les risques de voyager tard la nuit avec SkyTrain sont une préoccupation commune parmi beaucoup de gens dans les parages. Ils me disent qu'en raison de nombreux incidents ils se sentent très vulnérables quand ils voyagent seuls la nuit sans aucun système de sécurité en vue. Katharine Kitts, News1130, à la station SkyTrain de la 29^e avenue.

Le reportage présenté à 15 h

Deux autres courts messages promotionnels ont été présentés à 14 h 45 et à 14 h 54, respectivement :

[traduction]

Don Lehn : À la une, un dirigeant haut placé de SkyTrain n'a pas une opinion favorable du service dont il est chargé.

Don Lehn : À la une, la sécurité de SkyTrain et les gens au sein du système qui la critiquent. Nous vous présenterons les dernières nouvelles à ce sujet ainsi que sur les préparatifs en vue du quatrième match opposant les Canucks et les Ducks. Tout ça et plus encore à quinze heures avec Jim Bennie.

Le bulletin de nouvelles de quinze heures s'est ouvert sur l'introduction suivante :

[traduction]

Jim Goddard : Même le patron de SkyTrain se préoccupe de la sécurité de ce système de transport. Ici Jim Goddard. Il dit qu'il ne laisserait pas ses enfants utiliser ce système seuls tard le soir.

Un reportage plus complet a suivi à 15 h 03 :

[traduction]

Jim Goddard : La question de l'heure : À quel point le système SkyTrain est-il sécuritaire?

Jim Bennie : Jim Goddard de News1130 rapporte que le PDG du système de transport en commun rapide aurait des réserves sur la possibilité que ses enfants et son épouse empruntent SkyTrain tard le soir.

Jim Goddard : Doug Kelsey affirme qu'il ne permettrait pas à ses enfants de voyager seuls à bord SkyTrain tard le soir, et qu'il ne leur permettrait pas non plus de se rendre seuls à la station Broadway-Commercial tard en soirée ou tôt le matin. Pour lui, il n'y a rien de choquant dans cette affirmation.

Doug Kelsey : La simple prudence exige qu'on se déplace en groupes, en sécurité et dans des endroits bien éclairés. Cela n'est pas dicté par SkyTrain, mais par des réalités sociétales.

Jim Goddard : M. Kelsey n'est pas non plus du même avis que les gens qui pensent que l'installation davantage de caméras de surveillance permettrait de réduire les crimes liés au système SkyTrain, mais il est d'avis qu'elles aident à appréhender les malfaiteurs. Selon M. Kelsey, le système de transport urbain rapide est devenu davantage sécuritaire grâce à plus d'éclairage et à la présence de la police des transports. Jim Goddard, News1130.

Jim Bennie : Notre équipe continue la couverture de cette question. Katharine Kitts de News1130 interroge les gens sur combien ils se sentent en sécurité à bord de SkyTrain.

Katharine Kitts : Tout le monde s'inquiète suite aux cas récents de violence, qu'ils travaillent pour SkyTrain, vivent dans les parages ou dépendent de ce système. Mais il règne également une véritable sensation de frustration devant le fait que leurs routines quotidiennes soient touchées par la violence. Cette dame me dit qu'il y a une limite à ce qu'on peut faire pour se protéger.

Dame : Ce qu'il faut comprendre c'est que ces filles avaient probablement un emploi, il faut qu'elles subviennent à leurs besoins, elles ont, elles ont des enfants à charge à la maison, des mères seules. Elles n'ont pas le choix de faire du neuf à cinq.

Katharine Kitts : La préoccupation commune des gens ici aujourd'hui n'est pas de prendre SkyTrain pendant la journée; c'est plutôt les voyages tard le soir qui les inquiètent. Beaucoup d'entre eux affirment qu'ils n'opteraient jamais pour la dépense d'un taxi par rapport à un voyage bien moins cher pour se rendre à la maison. Katharine Kitts, News1130, à la station SkyTrain de la 29^e avenue.

Le reportage présenté à 15 h 30

Un message promotionnel différent fut diffusé quelques minutes plus tard :

[traduction]

Jim Bennie : Le PDG de TransLink dit qu'il ne laisserait pas ses enfants voyager seuls sur SkyTrain, ni d'ailleurs se promener seuls dans la rue, tard le soir. Mais Doug Kelsey déclare que le système de transport urbain rapide est davantage sécuritaire depuis l'ajout d'un meilleur éclairage et de la police des transports.

Et de nouveau à 15 h 23 :

[traduction]

Jim Bennie : Notre nouvelle de l'heure. Nul autre que le PDG de SkyTrain se dit inquiet de voyager tard le soir à bord de ce système. Doug Kelsey s'est prononcé sur la sécurité, c'est-à-dire la sécurité en général de la ville. Il a déclaré qu'il ne voudrait pas que ses enfants soient dans les rues de la ville ou empruntent SkyTrain tard le soir. Nous vous présenterons les dernières nouvelles à ce sujet à quinze heures trente lorsque nous demanderons aux clients de SkyTrain et aux gens qui vivent et travaillent près de la ligne SkyTrain s'ils se sentent en sécurité.

À 15 h 30, on a fait l'introduction suivante au reportage :

[traduction]

Jim Goddard : Permettez-vous à vos enfants de voyager seuls tard le soir à bord de SkyTrain? Ici Jim Goddard. Le patron du réseau de transport en commun rapide affirme que non.

Katharine Kitts : Et ici Katharine Kitts. En raison des cas récents de violence, les jeunes, les personnes âgées, les hommes, les femmes, se méfient tous lorsqu'ils empruntent SkyTrain.

Un reportage plus complet, et d'ailleurs fort semblable à celui de 14 h 03 qui présentait de nouveau une entrevue effectuée dans la rue tirée de ce reportage-là, a été diffusé trois minutes plus tard :

[traduction]

Don Lehn : On soulève des craintes quant à l'utilisation du réseau SkyTrain tard le soir.

Jim Bennie : Jim Goddard de News1130 nous dit que le PDG de SkyTrain a eu son mot à dire sur la sécurité.

Jim Goddard : Doug Kelsey affirme qu'il ne permettrait pas à ses enfants d'emprunter SkyTrain seuls tard le soir ou d'utiliser la station Broadway-Commercial tard le soir à moins qu'ils soient accompagnés par des copains. À son avis c'est le choix prudent. Ceux qui critiquent la sécurité de SkyTrain réclament davantage de caméras de surveillance, mais M. Kelsey dit que cette mesure n'améliorera pas forcément votre sécurité.

Doug Kelsey : Une caméra n'empêchera probablement pas un crime. Mais une camera joue un rôle essentiel, comme ce fut le cas à Londres pour ce qui est de la reconstruction du crime, de la capacité de réagir rapidement, de centrer son attention là où il le faut.

Jim Goddard : M. Kelsey est d'avis que la présence de la police des transports aux stations SkyTrain ainsi que l'éclairage amélioré de ces stations ont rendu le système davantage sécuritaire. Jim Goddard, News1130.

Jim Bennie : Comme le souligne, M. Kelsey, non seulement ne veut-il pas que ses enfants se rendent aux stations SkyTrain tard le soir, mais il ne veut pas qu'ils soient dans les rues de la ville à ce moment-là.

Don Lehn : Katharine Kitts de News1130 continue la couverture assurée par notre équipe. Elle s'entretient avec des gens qui comptent sur SkyTrain pour se déplacer. Ils se disent fort inquiets des actes de violence qui ont eu lieu récemment.

Katharine Kitts : Que ce soit une femme qui dépend de SkyTrain pour se rendre au travail chaque jour, ou du propriétaire du café d'à côté, tout le monde redouble de précaution après la violence qui s'est produite dernièrement. Plusieurs refusent d'utiliser SkyTrain tard le soir et cette dame, bien elle me dit qu'elle s'est sentie davantage en sécurité lorsqu'elle a utilisé le réseau de transport en commun dans des villes plus grandes que Vancouver.

Dame : Le dernier système que j'ai utilisé était celui de la ville de New York et je m'y sentais bien plus en sécurité qu'à bord SkyTrain ici.

Katharine Kitts : Je me demande quelles seraient les raisons?

Dame : Euh, on avait la sensation d'être plus en sécurité.

Katharine Kitts : Les gens à la station SkyTrain de la 29^e avenue se sentent aujourd'hui à la fois inquiets et frustrés par le fait que leur routine quotidienne soit soudainement la victime de la violence. Katharine Kitts, News1130.

Le reportage présenté à 16 h

À 16 h, News1130 a diffusé le même reportage de nouvelles que celui de 14 h 32. On a de nouveau fait la promotion de ce reportage à deux occasions plus tard pendant cette demi-heure :

[traduction]

Jim Bennie : Le PDG de TransLink dit qu'il ne laisserait pas ses enfants voyager seuls sur SkyTrain, ni d'ailleurs être seuls dans la rue, tard le soir.

Jim Bennie : À la une de notre édition de cette heure : le chef de TransLink affirme qu'il ne permettrait pas à ses enfants d'utiliser le réseau SkyTrain le soir à moins qu'ils

soient accompagnés d'amis. En fait, Doug Kelsey dit qu'il préfère que ses enfants ne soient sortis nulle part la nuit. Nous ferons le point sur comment les gens perçoivent SkyTrain. Est-il sécuritaire ou non? Nous parlerons à des gens obligés de s'en servir et à des personnes qui exploitent des magasins près de la ligne de transport. Tout ça ainsi que d'autres nouvelles de premier intérêt à seize heures trente.

Le reportage présenté à 16 h 30

La version du reportage diffusée à 16 h 30 était pour ainsi dire identique à celle de 15 h 02, y compris l'entrevue faite dans la rue par Katharine Kitts. La station a présenté d'autres messages promotionnels à 16 h 45 et à 16 h 54 :

[traduction]

Don Lehn : Le PDG de SkyTrain fait écho à ce que beaucoup parmi nous disons sur la sécurité du réseau SkyTrain depuis déjà quelque temps.

Jim Bennie : À la une : le PDG de SkyTrain a des réserves quant à la sécurité tard le soir *à bord* des trains SkyTrain et dans les rues du Grand Vancouver. Nous vous apportons les dernières nouvelles à ce sujet et sur comment prévoir avec exactitude les points chauds avant qu'un crime n'ait lieu. Tout ça et plus encore à dix-sept heures.

Le reportage présenté à 17 h

Le reportage de 17 h était le même que celui de 14 h 03, sauf que Jim Bennie a présenté l'entrevue effectuée par Katharine Kitts en disant ce qui suit :

[traduction]

Jim Bennie : Maintenant M. Kelsey souligne *qu'en plus* d'éviter les stations SkyTrain, il ne veut pas que ses enfants soient où que ce soit dans les rues de la ville tard le soir. Katharine Kitts de News1130 continue la couverture assurée par notre équipe. Elle s'entretient avec des gens qui comptent sur SkyTrain pour se déplacer. Ils se disent fort inquiets des actes de violence qui ont eu lieu récemment.

La station a périodiquement diffusé des reportages et des messages promotionnels semblables à ceux précités pendant au moins une heure de plus.

Le reportage du 3 mai

Le 3 mai, News1130 a fait la couverture d'un autre incident qui s'est produit près d'une station SkyTrain. L'introduction à ce reportage s'est faite à 8 h :

[traduction]

Tamara Slobogean : Autre rendez-vous à la violence au sein du réseau SkyTrain. Ici Tamara Slobogean. Un expert nous dit qu'il faut améliorer l'aménagement urbain pour sécuriser davantage le système de transport en commun.

Le reportage au complet a passé à 8 h 03 :

[traduction]

George Gordon : Le cas d'un homme poignardé cette nuit à la station SkyTrain de Surrey Central vient s'ajouter à la longue liste d'incidents violents le long de cette ligne de transport urbain très achalandée. La police montée nous dit qu'un homme a été poignardé dans la jambe en raison, paraît-il, d'une dispute sur une question d'argent.

Diane Newman : Les experts nous dissent maintenant que tout le va-et-vient de la ville nous donne, bien naturellement, le sentiment d'être plus en sécurité puisqu'il y a des témoins partout. Tamara Slobogean de News1130 découvre que les stations SKyTrain, qui sont d'ailleurs plutôt isolées, peuvent s'avérer des endroits dangereux.

Tamara Slobogean : Diane, pas de restaurants, de cafés ou de boutiques, donc aucune raison légitime de traîner à la station de la 29^e avenue. C'est loin d'être l'endroit idéal décrit par Penny Gurstein de la UBC (University of British Columbia).

Penny Gurstein : Ça serait un endroit tellement dynamique et accueillant qu'il ne faudrait pas forcément s'inquiéter de sa sécurité personnelle puisqu'il y aurait beaucoup d'activité et naturellement les gens se sentiraient en sécurité.

Tamara Slobogean : Madame Gurstein affirme que le choix de l'emplacement d'une station doit se faire selon bien d'autres critères que la distance entre les arrêts et le nombre de passagers. D'après elle, les trois cas de violence qui ont eu lieu dans les environs de cette station ces dernières semaines sont inquiétants mais pas surprenants vu que la station est isolée. Tamara Slobogean, News1130, Vancouver Est.

À 8 h 32 la station a fait une couverture semblable de cette question en y ajoutant des commentaires supplémentaires faits dans l'entrevue avec Penny Gurstein.

Le reportage présenté le 4 mai

Le 4 mai, la station a également présenté un reportage sur une personne qui est tombée sur les rails de SkyTrain à la station Metrotown.

La plainte initiale faite par TransLink à la station

Avant de porter officiellement plainte au CCNR, TransLink s'est mise directement en communication avec la station pour lui faire part de ses inquiétudes concernant la couverture de son service qui fut assurée par News1130, couverture qui selon elle donnait l'impression que le système de transport urbain était dangereux. TransLink s'inquiétait tout particulièrement du fait qu'à son avis la station avait présenté des messages promotionnels trompeurs et incomplets le 1^{er} mai. Voici les parties pertinentes de sa lettre (le texte intégral de toute la correspondance dans ce dossier se trouve en annexe, en anglais seulement) :

[traduction]

La présente concerne la série de reportages diffusée le mardi 1^{er} mai au sujet de commentaires faits dans le cadre d'une entrevue enregistrée sur bande vidéo qui est actuellement disponible sur le site Web de TransLink. Bien que les reportages de Jim Goddard aient présenté fidèlement les commentaires de Doug Kelsey (quoique je suis d'avis qu'il aurait dû mentionner que ces commentaires faisaient partie d'une entrevue sur le site Web et non d'une entrevue effectuée par Jim), les annonces-amorces faisant la promotion des reportages à venir manquaient d'exactitude, ce qui préoccupe TransLink en ce qui concerne la présentation de renseignements précis au public.

Dans une de ces annonces on dit « le PDG de SkyTrain n'a pas une opinion favorable du service dont il est chargé » et dans une autre « Permettez-vous à vos enfants d'utiliser le système SkyTrain le soir? Le PDG de SkyTrain affirme que non. » [...]

En fait, Doug déclare dans l'entrevue sur le site Web, et dans au moins une annonce faite par Jim dans le clip, qu'il permettrait effectivement à ses enfants d'utiliser SkyTrain le soir à condition qu'ils se déplacent en groupe et fassent preuve de prudence. Il ajoute qu'il ne voudrait pas que ses enfants soient sortis où que ce soit à minuit sans un groupe de copains. Cette distinction se veut un message de sécurité publique important.

(Dans l'entrevue sur le site Web, Doug cite en exemple « Broadway et Commercial » comme étant un autre endroit où il ne voudrait pas que ses enfants se trouvent tard le soir, surtout s'ils étaient seuls. Il faisait en fait référence à l'intersection et au voisinage de Broadway et de Commercial et non pas aux stations de SkyTrain.) Or, les reportages de nouvelles se sont centrés presque exclusivement sur le fait de se déplacer en utilisant le réseau, obscurcissant ainsi la vraie nature des incidents qui se sont produits dans les rues de la ville.

J'ai parlé avec Katharine Kitts mardi après-midi après que Jim était rentré à la maison, et même si elle m'a dit qu'elle ferait suivre mes inquiétudes quant aux annonces-amorces, les prochaines annonces ont été présentées sur plus ou moins le même ton auquel je fais allusion plus haut.

[...]

La station s'est également trompée à plusieurs reprises en disant que Doug Kelsey est le « PDG de TransLink ». En réalité, Pat Jacobsen occupe ce poste tandis que Doug est le PDG de SkyTrain.

Il ne s'agit pas d'une question gênante pour TransLink ou SkyTrain. Quoique nous préférerions nettement que le nom de ces deux services ne soit pas lié à des incidents comme ceux-ci (on a dit : « SkyTrain, lieu de vols et d'agressions » dans le passé), nous reconnaissons qu'en tant que points de repère bien connus, les stations sont un moyen facile de situer l'auditeur.

Cependant, la couverture assurée par votre station et d'autres organes médiatiques des incidents récents et de ceux qui se sont produits plus tôt cette année près de la station de la 29^e avenue s'est centrée sur « la sécurité sur SkyTrain ». Inévitablement, les questions se rapportant à du personnel de réseau supplémentaire ou à la présence plus nombreuse de la police des transports, à la vidéosurveillance et aux tourniquets ont été soulevées à nouveau. Et là, nous nous opposons vigoureusement à ce qui a été dit. Ces questions n'ont absolument aucun rapport avec les incidents qui se produisent à l'extérieur de la propriété de TransLink et dans bien des cas à plus d'un pâté de maisons dans une rue de la ville.

Ce matin, soit le 3 mai, un autre incident malheureux s'est produit. On a découvert un homme poignardé dans la cuisse à la station Surrey Central. La GRC a qualifié l'incident de non-événement. Une femme à qui l'homme devait 10 \$ a sorti un couteau. Elle s'est enfuie, et au moment de rédiger cette lettre, l'homme refusait de collaborer avec la police.

Mais, selon notre service de veille médiatique vous avez dit dans votre bulletin de nouvelles de 8 h que cet incident « vient s'ajouter à la longue liste d'incidents violents le long de la ligne SkyTrain ». J'ai parlé à un de vos journalistes lorsque je lui répondais à propos d'un autre incident et il m'a dit que « c'est un "Georgisme" [en référence au chef d'antenne], une nouvelle qu'il faut faire mousser autant que possible ». Nous comprenons que la station ait adopté un style qui lui permet de présenter les informations de manière à intéresser et à captiver l'auditeur, mais nous constatons que cette technique permet au style de l'emporter sur la substance, technique qui d'ailleurs ne sait pas très bien servir le public.

Comme vous savez, peu importe qu'il s'agisse d'un commentaire improvisé ou scénarisé si l'auditoire est nombreux, puisque le résultat est le même : fomenter inutilement la peur chez le public.

Je tiens à ce que vous compreniez bien que cette façon d'agir met en jeu des questions de sécurité communautaire. Présenter ces cas comme des cas de « sécurité liée à SkyTrain » c'est embrouiller la vraie question, ce qui à son tour augmente la possibilité que ceux qui entendent ces nouvelles ne se rendent pas du tout compte que le trajet vers les stations et en provenance de celles-ci constitue le véritable danger.

Nous acceptons notre charge de veiller à ce que le système et la communauté soient davantage sécuritaires et nous serions heureux de vous fournir des détails sur les moyens que nous employons pour respecter cette obligation. Le public se fie à nous et en fait à votre station, vu votre cote d'écoute élevée. Il incombe donc à nos deux entreprises de faire bien les choses et de les faire de la bonne façon. Il nous ferait plaisir de travailler avec vous à cet égard. Nous souhaitons donc vous rencontrer dès que possible pour discuter des moyens qui nous permettront de réaliser cet objectif.

La réponse du radiodiffuseur à TransLink

La directrice des nouvelles de CKWX a répondu à cette lettre le 8 mai, en partie comme suit :

[traduction]

Après avoir examiné les reportages que vous mentionnez dans votre lettre du 3 mai, j'ai constaté que notre présentation sur les ondes était factuelle et représentait avec exactitude ce qui a été dit par le PDG de SkyTrain, Doug Kelsey. Je suis également d'avis que notre présentation reflétait fidèlement les entrevues que nous avons effectuées avec le service de police de Vancouver, le public et d'autres sources, dont un urbaniste, qui ont tous dit qu'ils continuent à s'inquiéter de la sécurité de notre système de transport en commun.

Nous ne laissons nullement entendre que TransLink, SkyTrain ou la police de SkyTrain ne font pas leur travail. Nous nous sommes faits le miroir d'une position et cela fait partie de notre tâche de diffuser de l'information au public.

Si vous désirez une rencontre avec les médias, il nous ferait plaisir de nous réunir avec les directeurs de nouvelles de CTV et Global, des quotidiens *Vancouver Sun* et *Vancouver Province*, et autres. Il serait peut-être utile également d'inviter un représentant du service de police de Vancouver.

La plainte portée au CCNR par TransLink

Insatisfaite de cette réponse, TransLink a ensuite communiqué avec le CCNR le 23 mai. Elle a réitéré ses préoccupations quant aux messages promotionnels diffusés par News1130 et a soulevé quelques autres questions concernant les reportages :

[traduction]

Le problème concerne une série de reportages diffusée le mardi 1^{er} mai ainsi qu'un reportage qui a passé le vendredi 4 mai 2007 au sujet de la sécurité de SkyTrain (notre système de transport urbain à grande vitesse) et de ses stations. Les reportages ont suivi une série d'agressions qui a eu lieu dans les rues de la ville dans les parages d'une de nos stations.

Au cours des années, les reportages de nouvelles dans ce marché sur des incidents comme ceux-ci ont masqué en général leur nature et n'ont donc pas fourni au public une image claire des enjeux et surtout de ce que les gens doivent faire pour se protéger. Quoique les incidents se produisent à l'écart des stations, on qualifie invariablement SkyTrain de « lieu de vols et d'agressions » dans les reportages de nouvelles et l'on nous pose des questions sur la sécurité du système comme tel.

Dans l'espoir de donner des précisions au public sur cette question, TransLink a réalisé et affiché sur Internet une courte séquence vidéo dans laquelle Doug Kelsey, le président de notre filiale SkyTrain, commente sur ce réseau de transport en commun. Une de nos inquiétudes mineures concerne le fait que dans ses reportages CKWX a diffusé des séquences de la trame sonore de cette vidéo sans en indiquer la source à l'auditoire.

Pour nous, le fait que cela semblerait déroger à l'article trois de votre *Code de déontologie* ne constitue pas le plus grand problème. Il aurait été utile que la station dirige les auditeurs vers le site Web pour regarder la vidéo au complet et fournir de ce fait de l'information précieuse sur la sécurité, mais nous nous opposons principalement à la manière dont la station a fait la promotion de ses reportages à ce sujet.

Afin de bien vous préciser la substance de cette objection, nous vous fournissons ici la transcription des commentaires faits par M. Kelsey dans la vidéo, suivie de la transcription des annonces-amorces diffusées par la station. M. Kelsey a dit ce qui suit au sujet de la sécurité pendant les dernières deux minutes de la vidéo de sept minutes et demie :

« Sur la question substantive, permettez-moi de m'interroger. Bien, j'ai trois ados : est-ce que je leur permettrais d'utiliser SkyTrain accompagnés de leurs amis? La réponse est oui, mais avec des conditions. **Je ne veux pas que mes enfants soient seuls à bord de SkyTrain à minuit, et je ne veux pas qu'ils soient seuls à Broadway et Commercial à minuit.** Ce sont simplement des couloirs de transport – ce sont des lieux de rencontre – donc la simple prudence exige qu'on se déplace en groupes, en sécurité et dans des endroits bien éclairés.

Cela n'est pas dicté par SkyTrain, mais par des réalités sociétales. Alors, ai-je confiance en ce que mes enfants, le trésor le plus précieux de ma vie, utilisent SkyTrain? Absolument. Mais il faut le faire prudemment comme lorsqu'on conduit une voiture ou on emprunte une rue tard le soir tout seul. Il faut le faire prudemment. »

La station a présenté les messages promotionnels qui suivent à maintes reprises. Ceux-ci étaient annoncés par le journaliste qui avait élaboré le reportage afin d'attirer l'attention sur ses reportages :

- « *Un dirigeant haut placé de SkyTrain n'a pas une opinion favorable du service dont il est chargé.* »
- « *À quel point est-il sécuritaire d'utiliser le système SkyTrain tard le soir? Le PDG de ce système a des réserves à cet égard.* »
- « *Déclaration choquante sur la manière dont SkyTrain est perçu ...* »
- « *Le PDG de SkyTrain fait écho à ce que beaucoup parmi nous disons sur la sécurité du réseau SkyTrain depuis déjà quelque temps.* »

Il ressort clairement des transcriptions qu'il y avait une différence considérable entre le texte des reportages diffusés par CKWX et celui de la vidéo. Étant donné, en effet, que CKWX a adopté une formule qui tient compte du fait que les gens syntonisent la station pendant seulement un quart d'heure à la fois et écoutent par la suite d'autres stations, il se peut que quelqu'un qui a entendu ces annonces-amorces ait manqué le véritable reportage. Encore d'autres étaient peut-être confus par la divergence entre l'annonce-amorce ou la manchette et le reportage comme tel.

[...] Nous sommes fermement d'avis que ces déclarations ont véhiculé le message suivant : « même le président de SkyTrain avoue que le système est dangereux », ce qui n'est clairement pas ce qu'il a dit. En effet, l'article de journal ci-joint à ce sujet rapporte fidèlement et clairement les commentaires de M. Kelsey.

Compte tenu de ce qui précède, nous sommes d'avis que la couverture faite par la station n'était pas fidèle à la substance du message communiqué par M. Kelsey. Nous ne vous signalons pas ceci surtout parce qu'il contrarie ou gêne notre entreprise et ses services. Si c'était le cas, nous aurions bien d'autres plaintes à porter contre cette station.

Nous nous inquiétons principalement de la façon dont la station a fait la promotion des reportages sans faire ressortir le vrai caractère d'un danger public notable, soit le fait que des gens se faisaient attaquer dans les rues autour d'une de nos stations. Ce faisant, la station a privé le public d'un message qu'il lui aurait été fort utile sur comment veiller à son bien-être.

[...]

Dans le cas de l'incident du 4 mai, la station a diffusé une brève introduction à un reportage sur la création d'une communauté sécuritaire dans les parages des stations SkyTrain. Un des chefs d'antenne des nouvelles matinales a lu un bref reportage sur un incident qui s'était produit à la station SkyTrain de Surrey Central et a dit qu'il « *vient s'ajouter à la longue liste d'incidents violents le long de cette ligne de transport urbain très achalandée.* » La GRC nous avait informés ce matin-là qu'il s'agissait d'un argument entre un homme et une femme sur la somme de dix dollars, incident qu'elle a qualifié de

« non-événement ». La femme a sorti un couteau et l'homme a été coupé à la jambe; il refusait de collaborer avec la police. Lorsque nous avons posé des questions à un des journalistes de CKWX au sujet des reportages faits sur les ondes, il nous a répondu que c'était un « Georgisme » (en référence au chef d'antenne), utilisé dans le but de « faire mousser » le reportage.

Il y a eu une très importante couverture médiatique des crimes commis aux environs des stations SkyTrain du Grand Vancouver. Malheureusement, le public a une fausse conception de la sécurité du réseau parce que cette couverture englobe de nombreux crimes qualifiés de « crimes liés au système SkyTrain » qui n'ont en effet pas eu lieu près des stations.

Les annonces-amorces et les manchettes comme celles que nous venons de citer ne font qu'alimenter la peur que ressent déjà le public. Quand elles se fondent sur un résumé inexact du reportage à venir, elles deviennent des tentatives gratuites de sensationnalisme. Il en est de même pour le reportage du 4 mai qui, lui aussi, est sans fondement.

Il est ironique de constater que dans l'entrevue sur le site Web, Doug Kelsey fait plusieurs commentaires sur les dispositifs de sécurité dont est doté SkyTrain afin d'indiquer aux gens les moyens qui sont à leur disposition s'ils se sentent menacés. Il n'y en avait aucune mention dans les reportages présentés par CKWX. Nous sommes d'avis qu'en les omettant, la station ne sert pas l'intérêt public puisqu'elle préfère alimenter ou valider un sentiment populaire plutôt que d'instruire son auditoire.

Comme vous pourrez le constater à la lecture du courriel qui nous a été envoyé par [la directrice des nouvelles de CKWX], elle ne s'intéresse pas à nous rencontrer face à face pour discuter de ces préoccupations. Elle a suggéré une rencontre avec d'autres organes médiatiques et avec le service de police de Vancouver. Cependant, nous n'avons pas de problème avec les autres organes médiatiques et nous pouvons traiter avec la police séparément si des problèmes surgissent de ce côté-là.

Au service des communications de TransLink nous sommes des anciens radiodiffuseurs et journalistes. Nous avons travaillé dans les domaines de la radio et de la télévision commerciales et nous comprenons le côté « showbiz » des nouvelles radiodiffusées et la nécessité de tenir l'auditoire en haleine d'un quart d'heure au prochain. De plus, nous ne prétendrions jamais dicter la politique ou le style d'une salle de nouvelles. Toutefois, nous sommes d'avis que ces services ont la responsabilité de dire quelque chose de nouveau et d'édifiant à leurs auditoires, plutôt que de répéter une opinion dominante. Selon nous, CKWX a permis au style de l'emporter sur la substance quand elle a fait des déclarations trompeuses sur le reportage qu'elle comptait présenter et l'entrevue comme telle. Ce manque de rigueur a inutilement augmenté la peur que ressent le grand public.

Présenter des reportages inexacts c'est violer l'article un du *Code de déontologie de l'ACDIRT*. Le radiodiffuseur qui ne divulgue pas qu'un reportage a été tiré d'une source pré-produite déroge à l'article trois (« Les journalistes de la radio et de la télévision ne présenteront pas des actualités qui sont répétées ou reconstituées sans en prévenir l'auditoire. ») Et même si l'entrevue sur le site Web fait partie du domaine public et nous nous attendions que des stations en téléchargent des clips si elles le souhaitaient, il est plutôt contraire à l'éthique de donner l'impression que le journaliste lui-même a posé ces questions. Cela dit, ce ne sont pas les dérogations au Code qui nous préoccupent le plus, mais bien l'incidence de ces reportages inexacts et sensationnalistes sur une situation très grave.

En réalité, il n'y a rien que CKWX peut faire pour remédier à ce qu'elle a déjà diffusé. En effet, si nous nous en tenons à ce que l'expérience nous a enseigné jusqu'ici à son sujet,

nous supposons qu'elle défendra vaillamment la façon dont elle a traité les reportages.
[...]

[...]

Notre but ultime est de soulever cette question et de la faire trancher d'une manière davantage délibérative comparativement à ce qui a été fait jusqu'à présent. Nous répétons que nous sommes loin de ne pas comprendre les réalités de cette situation du point de vue de la station qui, pour sa part, tente de créer une image unique et attrayante dans un marché très compétitif. Cependant, ces tentatives risquent de faire oublier et font oublier aux organes médiatiques leur devoir fondamental de fournir des renseignements de façon exacte. Quand le style prend le dessus sur la substance, comme c'est le cas ici à notre avis, la question mérite d'être examinée objectivement.

TransLink a joint à sa lettre de plainte ses propres transcriptions des diffusions en cause, ainsi que la transcription intégrale des commentaires faits par Doug Kelsey dans l'entrevue publiée sur la toile :

[traduction]

Drew Snider : Il semblerait que ces caméras vidéo surveillent tous les coins d'une station SkyTrain. À quel point servent-elles à la sécurité? Sont-elles des caméras de sécurité ou servent-elles surtout aux opérations?

Doug Kelsey : Bonne question, Drew. Ces caméras sont ... elles ont été approuvées à l'origine pour des fins opérationnelles, pour suivre l'opération des trains. Mais, tout un aspect de sécurité vient s'y ajouter. Donc, si une personne était agressée – il y a eu un cas d'agression à Surrey qui a fait un mort. Ce qui est intéressant c'est que la situation s'est produite à plusieurs pâtés de maisons de la station et la personne agressée a en fait couru vers la station pour être en sécurité – il a en fait essayé de se rendre à la station SkyTrain pour être en sécurité. Donc, dans ce cas-là, notre caméra et notre enregistrement, bien que ces moyens servent à des fins opérationnelles, se sont avérés des plus utiles pour identifier le malfaiteur, l'appréhender et le poursuivre en justice. Donc, oui, le système de caméra veille aux besoins opérationnels, mais il ne fait aucun doute qu'il aide à établir l'histoire d'un crime et à le reconstruire. Une caméra n'empêchera probablement pas un crime. Mais une caméra joue un rôle essentiel, comme ce fut le cas à Londres pour ce qui est de la reconstruction du crime, de la capacité de réagir rapidement, de centrer son attention là où il le faut. Par conséquent, beaucoup de non-utilisateurs ont l'impression que ce n'est pas un système sécuritaire. Sur la question substantive, permettez-moi de m'interroger. Bien, j'ai trois ados : est-ce que je leur permettrais d'utiliser SkyTrain accompagnés de leurs amis? La réponse est oui, mais avec des conditions. Je ne veux pas que mes enfants soient seuls à bord de SkyTrain à minuit, et je ne veux pas qu'ils soient seuls à Broadway et Commercial à minuit. Ce sont simplement des couloirs de transport – ce sont des lieux de rencontre – donc la simple prudence exige qu'on se déplace en groupes, en sécurité et dans des endroits bien éclairés. Cela n'est pas dicté par SkyTrain, mais par des réalités sociétales. Alors, ai-je confiance en ce que mes enfants, le trésor le plus précieux de ma vie, utilisent SkyTrain? Absolument. Mais il faut le faire prudemment comme lorsqu'on conduit une voiture ou on emprunte une rue tard le soir tout seul. Il faut le faire prudemment. Nous prenons également des mesures pour faire participer le public. Si vous voyez quelque chose, dites-le à quelqu'un de SkyTrain, dites-le à un agent de police, dites-le à quelqu'un pour qu'on puisse enquêter. Les chances sont bonnes que ce ne soit rien, mais soyons prudents avant tout. Comme la Surveillance de quartier. Disons que c'est la Surveillance du réseau. C'est notre système, tâchons de veiller les uns sur les autres.

La réponse du 24 août faite par le radiodiffuseur à TransLink

Après la plainte officielle portée au CCNR, la station a donné une deuxième réponse le 24 août :

[traduction]

News1130 est un membre en règle du CCNR. Nous apprécions l'occasion d'aborder directement vos inquiétudes. Avant de traiter de votre plainte, je dois d'abord m'excuser du retard que nous avons mis à vous répondre et je vous assure que cela ne tient pas à de l'indifférence de notre part. À News1130, nous prenons chaque plainte très au sérieux.

Comme vous savez, les radiodiffuseurs canadiens sont tenus de respecter le *Code de déontologie* (le Code) de l'Association canadienne des radiodiffuseurs ainsi que le *Code de déontologie* de l'Association canadienne des directeurs de l'information radio-télévision (« ACDIRT »). Les deux codes exigent que les nouvelles soient présentées d'une façon exacte et complète sans parti pris.

Passons maintenant aux points spécifiques que vous soulevez dans votre lettre. Nous constatons que votre plainte est axée sur trois questions principales, notamment :

- la promotion que nous avons faite des reportages sur des agressions commises près de certaines stations SkyTrain,
- l'utilisation de la trame sonore réalisée par TransLink dans un reportage sans en avoir indiqué la source, et
- la réaction des journalistes et de la direction de la station devant les objections formulées par TransLink quant aux reportages sur des questions concernant des stations SkyTrain.

Nous abordons ici chaque question séparément.

La promotion des reportages faite par News1130

Vous vous préoccupez principalement de la façon dont News1130 a présenté ses manchettes électroniques. De votre point de vue, il y a une vaste différence entre les manchettes concernant les reportages de nouvelles sur TransLink et les reportages comme tels qui ont été présentés par la station. Vous alléguiez dans votre lettre qu'il se peut que News 1130 ait compromis la sécurité des gens qui empruntent les rues dans les environs des stations SkyTrain puisqu'elle a fait une promotion trompeuse des reportages.

Après avoir attentivement écouté le fichier-témoin et examiné les transcriptions que vous avez fournies, nous devons respectueusement exprimer notre désaccord. À notre avis, News1130 a rapporté les cas d'agression dont il est question de façon exacte, opportune et précise.

Comme toute la presse parlée qui diffuse des nouvelles, News1130 utilise ce type de séquences promotionnelles pour susciter l'intérêt des auditeurs éventuels. Ces

séquences sont semblables aux manchettes de journaux dans ce sens qu'elles sont formulées de sorte à inciter le lecteur à lire les articles qu'elles annoncent.

En général, les stations de radio ont toujours été mises au défi de fidéliser l'auditoire. Dans le cas d'une station comme News1130, le défi est encore plus grand. L'expérience nous a enseigné que les auditeurs syntonisent notre station pour obtenir les mises à jour sur la météo et la circulation routière, mais que par la suite ils se dirigent vers d'autres stations, souvent dans le but de choisir un menu de musique. Par conséquent, nous rédigeons et annonçons souvent les manchettes de sorte à piquer l'intérêt de l'auditeur. C'est un concept qui existe depuis longtemps et qui n'est pas utilisé uniquement par News1130. La plupart des stations de radio et de télévision à travers le Canada et l'Amérique du Nord s'en servent depuis déjà de nombreuses années.

Pour élaborer les reportages de nouvelles que nous présenterons, nous dépêchons régulièrement des journalistes aux rues du centre-ville de Vancouver pour solliciter les opinions du grand public. Nous effectuons également un sondage quotidien sur le Web. Nous avons rapidement découvert qu'à chaque fois que nous présentions un reportage sur une agression commise près d'une station SkyTrain, les commentaires du public – que ceux-ci soient dirigés à nos journalistes ou obtenus de notre sondage électronique – reflétaient la peur et l'appréhension ressenties par la communauté quant à la sécurité du système de transport en commun. En mettant l'accent sur ces reportages nous tentions simplement d'aborder les préoccupations des membres de la communauté et faire entendre leurs voix.

En tant que station de radio locale consacrée entièrement aux nouvelles, nous avons pour mandat de rapporter les événements et les questions qui préoccupent la communauté que nous desservons. La couverture que nous avons faite de ces agressions traduit l'inquiétude du public et non une partialité quelconque contre TransLink et SkyTrain.

Comme nous l'expliquons plus haut, le but des manchettes diffusées par News1130 est de piquer l'intérêt des auditeurs et non pas de donner le reportage au complet. À notre avis, ce fait ressort clairement à l'écoute des manchettes. La formulation de la manchette et le ton interrogatif de l'annonceur font penser à l'auditeur qu'il y a une histoire à raconter et qu'il devrait rester à l'écoute pour en savoir le dénouement.

Vous avouez vous-même que vous n'êtes aucunement dérangé par le fait que nous rapportions ces agressions. Je n'ai aucun doute qu'un examen des transcriptions révélera que nous avons rapporté avec exactitude que ces agressions ont eu lieu près de stations SkyTrain.

Utilisation de la trame sonore réalisée par TransLink

Dans votre lettre, vous mentionnez également que dans un de nos reportages de nouvelles nous avons utilisé une trame sonore réalisée par TransLink. Vous nous accusez d'avoir enfreint l'article 3 du *Code de déontologie de l'ACDIRT* pour avoir omis de divulguer la source. [...]

[...]

L'article trois exige que les journalistes présentent avec exactitude des reportages qui n'ont pas été répétés ou reconstitués. La trame sonore qui faisait partie de notre reportage a été réalisée par TransLink, laquelle l'a publiée sur son site Web. Nous n'avons pas remanié cette trame sonore de sorte à fausser le message, et nous ne l'avons pas non plus utilisée pour créer un reportage inexact.

Réponse de la part de News1130

Vous dites également dans votre lettre que vous contestez notre réaction aux objections exprimées par TransLink quant à nos reportages. Comme nous le déclarons plus haut, notre mandat consiste à rapporter les nouvelles locales de manière exacte et en temps opportun de sorte à refléter les inquiétudes de la communauté que nous desservons.

Quoique nous soyons guidés par le *Code de déontologie* de l'ACDIRT visant les journalistes et le *Code de déontologie* de l'ACR, nous rapportons les nouvelles comme bon nous semble. C'est le fondement même de la presse indépendante.

[...]

Conclusion

En conclusion, nous ne pouvons en toute déférence souscrire à votre position selon laquelle nous avons biaisé à dessein le texte de nos manchettes annonçant les reportages sur des agressions qui ont eu lieu près des stations SkyTrain de sorte à présenter TransLink sous un mauvais jour.

Depuis l'inauguration de sa formule d'information continue en 1996, News1130 s'est établie comme source importante de nouvelles et de renseignements locaux pour la région du Grand Vancouver. Dans ses 11 ans d'existence, News1130 s'est taillée une excellente réputation dans le domaine du reportage des nouvelles. Nous sommes fiers des nombreux prix qui nous ont été remis en hommage à notre travail par des organismes comme la British Columbia Association of Broadcasters (BCAB), l'Association canadienne des directeurs de l'information radio-télévision (ACDIRT) et ACDIRT Internationale.

[...]

Merci d'avoir pris le temps de nous exprimer votre pensée sur notre station. N'hésitez pas à communiquer avec nous si vous désirez discuter davantage de cette question ou de toute autre inquiétude au sujet de News1130.

Demande de décision de TransLink

TransLink a répondu au radiodiffuseur le 24 août en indiquant qu'elle voulait que le CCNR poursuive son enquête sur cette question :

[traduction]

Nous apprécions vos opinions sur les questions en cause et nous comprenons les raisons pour lesquelles vous n'êtes pas d'accord avec notre position sur les diffusions dont il est question. À ce point-ci, le fait qu'une tierce partie objective comme le CCNR soit en mesure d'intervenir pour réconcilier nos perspectives apparemment divergentes s'avère un véritable avantage tant pour votre entreprise que la nôtre.

Vu l'intérêt soutenu des médias envers les politiques élaborées par TransLink et l'effet considérable de ses opérations dans la région, nous avons l'habitude d'être dans la mire des médias. En fait, l'an dernier [TransLink] a répondu à plus de 1 300 demandes de renseignements de la part des médias sur un éventail de questions dont la majorité

étaient épineuses, controversées et subjectives quant à leur impact perçu sur le public. Je suis entré en fonction à TransLink en 1999 alors que cette entreprise n'avait que six mois, et j'ai traité de tous les enjeux publics majeurs qui la concernent. Avant 1999, j'ai passé 13 ans au service de la ICBC, laquelle n'est pas très différente de TransLink sur le plan de la nature et de la portée de son image publique.

Je vous mentionne ces faits parce que pendant toutes ces années et suite à des milliers de reportages de nouvelles, il n'y a jamais eu de raison convaincante de soulever une question comme nous l'avons fait dans ce cas-ci. Nous croyons fermement que la présente situation met en jeu des valeurs fondamentales qui nécessitent une analyse approfondie et nous sommes convaincus que peu importe l'issue de l'affaire, le processus qui se déroule à l'heure actuelle saura régler la question.

LA DÉCISION

Le Comité régional de la Colombie-Britannique a étudié la plainte à la lumière des dispositions suivantes du *Code de déontologie (journalistique)* de l'Association canadienne des directeurs de l'information radio-télévision (ACDIRT – L'association des journalistes électroniques) et du *Code de déontologie* de l'Association canadienne des radiodiffuseurs (ACR) :

Code de déontologie (journalistique) de l'ACDIRT, Article 1 – Exactitude

Les journalistes de la radio et de la télévision fourniront une information précise, complète et juste concernant des événements et des enjeux importants d'actualité.

Code de déontologie (journalistique) de l'ACDIRT, Article 3 – Authenticité

Les journalistes de la radio et de la télévision présenteront l'information sans déformation des faits. Les entrevues peuvent être remaniées pourvu que le sens n'en soit pas modifié ou déformé. Les journalistes de la radio et de la télévision ne présenteront pas des actualités qui sont répétées ou reconstituées sans en prévenir l'auditoire. Les salles de rédactions doivent s'assurer de l'authenticité des bandes vidéo et audio provenant d'amateurs avant de les mettre en ondes. Les éditoriaux et les commentaires doivent être identifiés comme tels.

Code de déontologie (journalistique) de l'ACDIRT, Article 11 – Propriété intellectuelle

Le plagiat est inacceptable. Les journalistes de la radio et de la télévision s'efforceront de respecter la propriété intellectuelle, y compris le matériel vidéo et audio.

Code de déontologie de l'ACR, Article 5 – Nouvelles

- 1) Il incombe aux radiotélédiffuseurs de présenter les nouvelles avec exactitude et impartialité. Ils doivent s'assurer que les dispositions qu'ils ont prises pour obtenir les nouvelles leur garantissent ce résultat. Ils doivent aussi faire en sorte que leurs émissions de nouvelles n'aient pas le caractère d'un éditorial.
- 2) Les nouvelles portant sur un sujet controversé ne seront pas choisies de façon à favoriser l'opinion de l'une des parties en cause aux dépens de l'autre non plus que

de façon à promouvoir les croyances, les opinions ou les vœux de la direction, du rédacteur des nouvelles ou de toute autre personne qui les prépare ou les diffuse. En démocratie, l'objectif fondamental de la diffusion des nouvelles est de faciliter au public la connaissance de ce qui se passe et la compréhension des événements de façon à ce qu'il puisse en tirer ses propres conclusions.

Code de déontologie de l'ACR, Article 6 – Présentation complète, juste et appropriée

C'est un fait reconnu que la tâche première et fondamentale de chaque radiotélédiffuseur est de présenter des nouvelles, des points de vue, des commentaires ou des textes éditoriaux d'une manière complète, juste et appropriée. Ce principe s'applique à toute la programmation de la radio et de la télévision, qu'il s'agisse des nouvelles, des affaires publiques, d'un magazine, d'une émission-débat, d'une émission téléphonique, d'entrevues ou d'autres formules de radiotélévision dans lesquelles des nouvelles, des points de vue, des commentaires ou des éditoriaux peuvent être exprimés par les employés du radiotélédiffuseur, leurs invités ou leurs interlocuteurs.

Code de déontologie de l'ACR, Article 12 – Concours et promotions

La conception et l'exécution de tous les concours et promotions qui passent à l'antenne d'une station doivent se faire de façon équitable et légitime. Il faut plus particulièrement prendre soin qu'ils ne soient pas trompeurs et qu'ils ne risquent pas d'être dangereux ou de déranger ou perturber le public. Les prix offerts ou les promesses faites doivent être tels qu'ils sont représentés.

Les membres du Comité décideur ont lu toute la correspondance afférente et ont écouté l'enregistrement des diffusions en cause. Le Comité conclut que les diffusions des 3 et 4 mai n'ont pas enfreint les dispositions précitées, mais que celles du 1^{er} mai les ont toutes enfreintes.

Une déformation initiale : la source de l'entrevue avec M. Kelsey

Quoiqu'il ne s'agisse pas de l'aspect le plus matériellement important de la présente décision, le Comité s'inquiète du fait que le radiodiffuseur n'ait pas indiqué la source de l'entrevue avec Doug Kelsey que SkyTrain avait rendue publique sur son site Web. La date à laquelle cette entrevue fut publiée sur Internet ne revêt de l'importance qu'en termes du caractère opportun de rapporter cette nouvelle de premier plan ou de son intérêt journalistique. Quoi qu'il en soit, le CCNR n'a reçu aucun renseignement qui lui permettrait de savoir cette date. Même si TransLink a indiqué dans sa plainte qu'elle ne se préoccupait pas beaucoup du fait que CKWX n'ait pas donné la source de l'entrevue, elle a soutenu que cette omission a violé l'article 3 du Code de l'ACDIRT.

À la différence de ce qu'affirme la plaignante, le Comité de la C.-B. considère effectivement que ce manquement est très important. Il considère que les circonstances dans ce cas-ci sont semblables à celles dont a été saisi le Comité national des services spécialisés dans *CablePulse 24 concernant un reportage diffusé dans le cadre de CityNews (Tentative de cambriolage)* (Décision du CCNR 06/07-1408, rendue le

29 novembre 2007). Dans cette affaire-là, CP24 a présenté un reportage sur une tentative de cambrioler un foyer à Toronto. Le télédiffuseur a montré trois photos que le propriétaire avait prises du cambrioleur qui avait raté son coup et qui était d'ailleurs blessé. Le propriétaire s'est plaint que la station n'a pas indiqué qu'il était le photographe. La majorité du Comité était d'accord pour dire que la station a enfreint l'article 11 du *Code de déontologie (journalistique) de l'ACDIRT* pour avoir omis d'indiquer la source des photos, en l'occurrence le plaignant.

La décision sur CP24 concernait l'omission du radiodiffuseur d'honorer la propriété intellectuelle d'un créateur en exploitant son travail sans en citer la source. Le Comité des services spécialisés a également exprimé sa préoccupation devant le fait qu'omettre d'indiquer la source du travail, soit un photographe bien connu, pourrait « faire en effet passer ce travail pour celui du [radio]diffuseur. » Même si le cas qui nous occupe concerne du contenu que l'auteur était bien heureux de mettre à la disposition du public, le Comité se préoccupe de l'aspect de « faire passer ». Il considère qu'en omettant d'indiquer l'origine des commentaires de Doug Kelsey, CKWX a donné l'impression à son auditoire qu'il s'agissait de sa propre entrevue. Si elle avait voulu préciser, elle aurait pu facilement le faire en utilisant une déclaration attributive semblable à celles que les auditoires connaissent très bien comme, mettons, l'équivalent de « dans un discours devant la Chambre des communes [ou ailleurs] », « lors d'une audience devant le Comité [ABC] », « lors d'une rencontre avec le [maire, chef de police ou quiconque] » qui, dans ce cas-ci, aurait pu être « sur le site Web de SkyTrain ». En omettant de fournir un tel renseignement de base, CKWX a embrouillé le public et enfreint l'article 11 du *Code de déontologie (journalistique) de l'ACDIRT*.

Le remaniement des entrevues dans le but de les fausser

La plainte de TransLink se centrait sur les annonces-amorces plutôt que sur les principaux reportages de nouvelles sur la sécurité du réseau SkyTrain. L'entreprise a exprimé ses inquiétudes comme suit :

[traduction]

Bien que les reportages de Jim Goddard aient présenté fidèlement les commentaires de Doug Kelsey, les annonces-amorces faisant la promotion des reportages à venir manquaient d'exactitude, ce qui préoccupe TransLink en ce qui concerne la présentation de renseignements précis au public.

De l'avis du Comité, tant les reportages que les annonces-amorces posaient des problèmes aux termes de l'article 3 du *Code de l'ACDIRT*; cependant le Comité a trouvé que les annonces-amorces présentent davantage de problèmes que les reportages. Cela s'attribue peut-être à la façon dont le radiodiffuseur envisage les messages promotionnels, que CKWX a caractérisés de [traduction] « séquences [qui]

sont semblables aux manchettes de journaux dans ce sens qu'elles sont formulées de sorte à inciter le lecteur à lire les articles qu'elles annoncent. »

Bien que le Comité convienne que les radiodiffuseurs ont le droit de diffuser des messages promotionnels ou des annonces-amorces pour attirer l'auditoire, il n'estime pas qu'ils aient droit à une marge de manœuvre en ce qui concerne leur *exactitude*. Même si leur but légitime consiste, comme l'a également déclaré CKWX, à [traduction] « piquer l'intérêt de l'auditeur », cela ne confère pas au radiodiffuseur le droit de *tromper* l'auditeur.

Dans *CILQ-FM concernant la diffusion d'un concert des Rolling Stones* (Décision du CCNR 04/05-1911 et -1915, rendue le 15 décembre 2005), le Comité régional de l'Ontario s'est penché sur une plainte que les messages promotionnels pour la diffusion en direct le 10 août 2005 d'un concert des Rolling Stones au Phoenix Concert Theatre à Toronto ont trompé les auditeurs. On a découvert, après la diffusion par CILQ-FM, que le concert était en fait un enregistrement en direct qui avait été fait dans un autre club de Toronto en 2002. Il ne s'agissait donc pas d'une diffusion en direct de la prestation des Rolling Stones le 10 août 2005 au Phoenix Concert Theatre. Le Comité de l'Ontario a conclu que les messages promotionnels « auraient donné l'impression à un auditeur ordinaire et raisonnable qu'il écoutait le concert en direct du Phoenix Theatre, alors que ce n'était pas le cas. » Par conséquent, le Comité a jugé que « les messages promotionnels étaient trompeurs et ont violé l'article 12 du *Code de déontologie de l'ACR*. »

De même, dans *CILQ-FM concernant les messages promotionnels « Vous n'êtes jamais plus qu'à deux minutes du meilleur rock classique »* (Décision du CCNR 06/07-1122, rendue le 14 avril 2008), le même Comité a décidé que les messages promotionnels diffusés par le radiodiffuseur annonçant que [traduction] « Vous n'êtes jamais plus qu'à deux minutes du meilleur rock classique » étaient trompeurs aux termes de l'article 12 du *Code de déontologie de l'ACR* étant donné les intervalles de 12, 13 et 21 minutes.

Même si les messages promotionnels ne trompaient pas aussi directement dans la présente affaire, le Comité régional de la C.-B. considère qu'ils étaient autant nuisibles. Il trouve que CKWX a décontextualisé l'entrevue avec Doug Kelsey et l'a rediffusée sous un angle qui se rapportait très peu ou pas du tout à l'entrevue originale. En effet, le radiodiffuseur a pris ici et là des éléments de l'entrevue avec Doug Kelsey et les a manipulés pour laisser entendre que le chef de SkyTrain trouvait suffisamment à redire sur la sécurité du réseau de transport en commun pour déclarer qu'il ne voulait pas que ses enfants s'en servent tard le soir. Voici, en exemple, les annonces-amorces ou parties d'elles qui ont été diffusées le 1^{er} mai :

[traduction]

Permettez-vous à vos enfants d'utiliser le système SkyTrain pour voyager seuls tard le soir? [...] Le chef de SkyTrain affirme que non.

Déclaration choquante sur la manière dont SkyTrain est perçu.

Une nouvelle surprenante. Le PDG du système de transport en commun rapide dit qu'il ne laisserait pas ses enfants emprunter SkyTrain seuls la nuit.

Un dirigeant haut placé de SkyTrain n'a pas une opinion favorable du service dont il est chargé.

Le PDG de SkyTrain a des réserves quant à la sécurité à bord des trains SkyTrain et dans les rues du Grand Vancouver tard le soir.

La sécurité de SkyTrain et les gens au sein du système qui la critiquent.

Le Comité considère que les extraits précités dépassent le seuil de l'incitation. Ils sont soit trompeurs *en soi*, soit suffisamment sensationnalistes pour en arriver au même point. Le Comité ne voit aucune justification pour ces manchettes électroniques, ni dans l'information fournie par le radiodiffuseur, ni dans la transcription de l'entrevue publiée sur Internet par TransLink.

On ne pourrait dire, par exemple, qu'un [traduction] « dirigeant haut placé de SkyTrain n'a pas une opinion favorable du service dont il est chargé. » Il n'a pas non plus [traduction] « des réserves quant à la sécurité à bord des trains tard le soir ». Ce ne sont pas des déclarations qu'on pourrait qualifier d'uniques ou de liées à SkyTrain d'une façon quelconque. De plus, il n'y avait pas de personne [traduction] « au sein du système » qui critiquait la sécurité du réseau SkyTrain dans ces textes. Et, le Comité juge que ce que laisse entendre la déclaration selon laquelle [traduction] « Le chef du système de transport en commun rapide dit qu'il ne laisserait pas ses enfants emprunter SkyTrain seuls la nuit » est autant trompeur. Bien qu'ils soient techniquement exacts, ces mots isolés ne reflètent pas *l'essence* de la déclaration et de la perspective du PDG. Comme il a expliqué, la question n'est [traduction] « pas dicté[e] par SkyTrain, mais par des réalités sociétales. » Finalement, en ce qui concerne les annonces-amorces, il n'y avait pas de *déclaration choquante*, ou de nouvelle *surprenante*, du moins pour un parent *quelconque*, dans le fait que le PDG ait déclaré qu'il ne permettrait pas à son enfant de voyager [traduction] « seul le soir ». Le Comité présume que la plupart des parents serait du même avis. Bon sens, langage exagéré.

Le vrai message communiqué par Doug Kelsey, le PDG de SkyTrain, s'articulait sur la simplicité et le bon sens. En somme, il conseillait que tous les citoyens se conduisent de la même manière que lorsqu'ils marchent dans une rue ou se déplacent en voiture [traduction] « seuls tard le soir ». Soyez prudents. Signalez tout ce qui sort de l'ordinaire à SkyTrain ou à un agent de police. Il a suggéré qu'on considère ces mesures comme l'équivalent des la « Surveillance de quartier », le système mis en place par la police de Vancouver pour surveiller la communauté ou les quartiers résidentiels qui a

probablement son équivalent dans presque chaque ville du pays. Il a demandé, pour la forme, s'il permettrait à ses trois adolescents [traductions] « d'utiliser le système eux-mêmes et avec leurs amis. » Sa première « réponse est oui, mais avec des conditions. » Sa deuxième réponse à la même question posée pour la forme était « absolument ». Dans l'entrevue sur le site Web, le PDG Kelsey a utilisé des termes comme [traductions] « prudence », « voyager en groupes » et « voyager dans des endroits bien éclairés ». Il a fait valoir le point bien avisé qu'il ne voudrait pas que ses enfants (c'est nous qui soulignons dans la partie qui suit) [traductions] « *soient seuls* dans le SkyTrain à minuit », pas plus qu'il voudrait qu'ils soient sur un coin de rue en particulier « *seuls* à minuit ».

En fin de compte, c'est l'article 3 du *Code de déontologie (journalistique) de l'ACDIRT* qui s'applique dans ce cas-ci. Cet article dispose que « [L]es entrevues peuvent être remaniées pourvu que le sens n'en soit pas modifié ou déformé. » Dans le cas des diffusions mises en cause, le radiodiffuseur a remanié l'entrevue concernant SkyTrain avec le PDG de l'entreprise, qui était affichée sur le site Web de cette entreprise, de sorte qu'elle se conforme au reportage et aux annonces-amorces que CKWX souhaitait diffuser. Le Comité en vient à la conclusion que les annonces promotionnelles citées dans cette section étaient trompeuses et contrevenaient à l'article 3 du *Code de l'ACDIRT* et à l'article 12 du *Code de déontologie de l'ACR*.

D'autres défauts des diffusions du 1^{er} mai

Le reportage principal présenté le 1^{er} mai par CKWX comportait d'autres problèmes et il semble au Comité qu'ils se rapportent tous à l'exagération ou au sensationnalisme. Le radiodiffuseur a, entre autres, mentionné [traduction] « les cas récents de violence » ou l'équivalent au moins sept fois dans les reportages de nouvelles du 1^{er} mai sans citer ou concrétiser un seul incident. Autrement dit, CKWX a créé *l'impression* de craintes quant à la sécurité sans ancrer son reportage dans la réalité.

D'une façon semblable, le radiodiffuseur a donné l'impression, dans les annonces-amorces et les reportages de nouvelles, que de *nombreuses* personnes se préoccupaient du problème faisant l'objet de son reportage « à la une » et appuyaient une solution. Un des chefs d'antenne de CKWX a dit [traduction] « Nous avons parlé à des gens dans cette partie de la ville et leur avons demandé ce qu'ils pensent de ces commentaires et s'ils se sentent en sécurité. » Un autre chef d'antenne a dit que les commentaires de Doug Kelsey intervenaient [traduction] « au moment où les gens soulèvent des inquiétudes quant à la sécurité du système de transport en commun rapide. » On a également mentionné plusieurs fois de plus qu'on [traduction] « demande aux gens quelles mesures ils prennent pour se sentir en sécurité lorsqu'ils utilisent SkyTrain. » Après la diffusion du reportage de 16 h, Jim Bennie a promis de

présenter des aspects d'entrevues à l'auditoire comme suit : [traduction] « Nous ferons le point sur comment les gens perçoivent SkyTrain. Est-il sécuritaire ou non? Nous parlerons à des gens obligés de s'en servir et à des personnes qui exploitent des magasins près de la ligne de transport. » Là aussi, le radiodiffuseur a promis bien plus qu'il n'a donné en laissant entendre qu'il y avait de nombreuses personnes préoccupées. Puisqu'on n'a identifié aucune « personne dans la rue », le Comité n'a pas pu établir si plus *d'une* femme a été interviewée dans la série de reportages présentée l'après-midi, et tout ce qu'elle a dit à la journaliste c'était qu'elle [traduction] « s'est sentie davantage en sécurité lorsqu'elle a utilisé le réseau de transport en commun dans des villes plus grandes que Vancouver. » La seule personne interviewée ne faisait pas autorité et aucun autre exemple n'a été présenté. C'est dire qu'on n'a présenté rien d'autre que des affirmations floues et non corroborées sur un problème qu'on affirmait être fort répandu.

Somme toute, le Comité estime qu'on n'a pas présenté des renseignements complets, justes et appropriés à l'auditoire et que par conséquent, CKWX a dérogé aux obligations stipulées à l'article 6 du *Code de déontologie de l'ACR*.

Une erreur supplémentaire

À plusieurs occasions lorsqu'il a présenté le même reportage le 1^{er} mai, le radiodiffuseur s'est trompé en disant que la source des déclarations qui précédaient était le « chef de TransLink ». Dans des circonstances semblables, soit *CIII-TV (Global Ontario) concernant des reportages de Global News (« Danger aux Falaises »)* (Décision du CCNR 05/06-0500, rendue le 18 mai 2006), le Comité régional de l'Ontario a constaté que le radiodiffuseur avait erronément déclaré que la propriété faisant l'objet de son reportage de nouvelles appartenait « à Newton Trelawney Management ». Comme l'a expliqué la plaignante, cette propriété [traduction] « appartient collectivement aux propriétaires des unités, lesquels font partie d'un syndicat de copropriétaires qui est gouverné par un conseil d'administration bénévole dont les membres servent la collectivité dans leur temps libre, sans aucunement être rémunérés. »

Le Comité prend pour acquis qu'on aurait pu facilement vérifier cette affirmation factuelle avant la diffusion de l'émission. S'il n'était pas possible d'effectuer une telle vérification, on risquait l'inexactitude en faisant cette affirmation ce qui, peu importe le cas, constituait une violation de l'article 5 du *Code de déontologie de l'ACR* et de l'article 1 du *Code de déontologie (journalistique) de l'ACDIRT*.

Il est clair dans le cas qui nous occupe que le radiodiffuseur disposait de l'information correcte, soit que l'auteur des déclarations était le PDG de SkyTrain et non de TransLink. Il s'agit de deux entreprises distinctes. En désignant mal le titre de poste de Doug Kelsey à deux occasions, le radiodiffuseur a présenté un reportage inexact

contrairement à l'article 5 du *Code de déontologie de l'ACR* et à l'article 1 du *Code de déontologie (journalistique) de l'ACDIRT*.

Réceptivité du radiodiffuseur

Les radiodiffuseurs sont tenus de répondre aux plaintes que des auditeurs portent au CCNR au sujet de leur programmation; c'est là une des obligations fondamentales découlant du processus suivi par le CCNR. Bien qu'ils ne soient pas obligés de partager l'avis d'un plaignant, les radiodiffuseurs doivent répondre en temps opportun et de façon réfléchie aux auditeurs qui ont pris le temps d'exprimer leurs inquiétudes. Dans ce cas-ci, la directrice des nouvelles a envoyé une lettre initiale à la plaignante, et ensuite le vice-président du commerce et des affaires réglementaires de la société mère de CKWX a envoyé une longue lettre détaillée et complète après que le CCNR a été saisi de la plainte. Quoique les arguments n'aient pas convaincu la plaignante que CKWX avait raison, le Comité considère que le radiodiffuseur a respecté son obligation de se montrer réceptif et rien de plus n'est exigé de CKWX à cet égard à cette occasion.

L'ANNONCE DE LA DÉCISION

CKWX-AM est tenue 1) de faire connaître la présente décision selon les conditions suivantes : une fois pendant les heures de grande écoute dans un délai de trois jours suivant sa publication et une autre fois dans les sept jours suivant sa publication dans le créneau dans lequel il a diffusé les messages promotionnels et les reportages; 2) de fournir, dans les quatorze jours suivant les diffusions des deux annonces, une confirmation écrite de cette diffusion à la plaignante qui a présenté la Demande de décision; et 3) d'envoyer au même moment au CCNR copie de cette confirmation accompagnée du fichier-témoin attestant les diffusions des deux annonces.

Le Conseil canadien des normes de la radiotélévision a jugé que les diffusions faites par CKWX News1130 le 1^{er} mai 2007 au sujet de la sécurité de SkyTrain ont violé des dispositions du *Code de déontologie* de l'Association canadienne des radiodiffuseurs et du *Code de déontologie (journalistique)* de l'Association canadienne des directeurs de l'information radio-télévision. News1130 a enfreint l'article 11 du *Code de déontologie (journalistique)* de l'ACDIRT pour avoir utilisé une entrevue publiée sur Internet avec le PDG de SkyTrain sans en indiquer la source, donnant ainsi l'impression qu'elle avait elle-même effectué cette entrevue. News1130 a enfreint l'article 3 du Code de l'ACDIRT et l'article 12 du *Code de déontologie de l'ACR* pour avoir remanié cette entrevue aux fins

de ses reportages de nouvelles et de ses annonces-amorces de sorte à en modifier le sens et à représenter faussement ce que le PDG de SkyTrain avait dit à l'origine. News1130 a enfreint l'article 6 du *Code de déontologie de l'ACR* pour avoir donné l'impression que la majorité du public s'inquiétait de la sécurité du réseau SkyTrain sans présenter les entrevues promises.

La présente décision devient un document public dès sa publication par le Conseil canadien des normes de la radiotélévision.

APPENDIX

CBSC Decision 06/07-1127 CKWX-AM re news reports about SkyTrain

The Complaint

The CBSC received the following complaint and package of information dated May 23, 2007:

To Whom It May Concern:

This is to express our concern about the way some recent stories regarding our organization have been treated on Vancouver radio station CKWX ("News1130"). We understand the Council oversees adherence to the *Code of Ethics* of the Radio-TV News Directors' Association of Canada, and we question the station's adherence to two articles of the Code.

It should be noted that the reason we are bringing this to your attention is our belief that the station's news director, [J. D.], has either not understood the nature of our concerns or has dismissed them without due consideration. We perceive that [the News Director] has tended to defend the station's actions rather than invest in an examination of the substance and merit of our objections.

At issue is a series of stories aired on Tuesday, May 1, as well as one story on Friday, May 4, 2007, concerning safety and security in relation to SkyTrain (our rapid transit system) and its stations. The stories followed a series of assaults that took place on city streets around one of our stations.

Generally over the years, news media coverage in this market on incidents such as these has obscured the nature of the incident and, in doing so, failed to provide the public with a clear picture of the issues and, most importantly, the things people should do to protect themselves. Although the incidents happen away from the stations, media reports invariably attribute them as "SkyTrain assaults", and we are questioned about security on the system itself.

In a bid to provide some clarity to the public on this issue, TransLink produced and posted on the Internet a short video segment with Doug Kelsey, president of our SkyTrain subsidiary. A minor concern with the CKWX coverage is that they used segments of the audio track from that video without providing their listeners with the source.

The fact that this appears to fall short of Article Three in your *Code of Ethics* is not our biggest issue with the station. While it would have been useful had the station directed listeners to the website to see the full video, thus providing valuable safety and security information, our key objection is with the way the station promoted its news items on this story.

The best way to illustrate the substance of this objection is to provide a transcript of Mr. Kelsey's remarks on the video and follow it with the transcripts of the story promos as broadcast by the station. On the final 2 minutes of a 7-and-a-half minute video, Mr. Kelsey said on the issue of safety and security:

“The hard-crunchy question, now let me ask of myself, I have three children in their teens: would I allow my three kids to use SkyTrain with themselves and their friends? The answer is Yes – with conditions. ***I don’t want my kids by themselves on SkyTrain at midnight, and I don’t want them at Broadway and Commercial, at midnight, by themselves.*** These are just transportation corridors – they’re meeting places – so prudence would show that travel in a group, travel safe, travel in well-lit areas. It’s not a SkyTrain thing, it’s a societal thing. So do I trust my children, the ultimate treasure of my life, to use SkyTrain? Absolutely. But do it prudently, as you would driving a car or walking down the street late at night by yourself. Do it prudently.”

The station repeatedly used the following promos, recorded by the reporter who compiled the story to draw attention to the stories he filed:

- *“A high-ranking SkyTrain official doesn’t have very nice things to say about the service that he oversees.”*
- *“Just how safe is it to use SkyTrain late at night? The CEO of the rapid transit system has some reservations about it.”*
- *“A shocking admission about how SkyTrain is perceived ...”*
- *“The CEO of SkyTrain echoes what many of us have said about SkyTrain safety issues for quite some time.”*

Referring to the transcripts from the CKWX broadcasts, it is clear that the actual stories were considerably different. Indeed, as CKWX’s format is predicated on people tuning in for a quarter hour and then tuning away, someone hearing those teasers may have missed the actual story: others may have been confused at the discrepancy between the teaser or the headline and the story.

Compounding our difficulties with this treatment of the issue was the fact that the promo lines were picked up by announcers at affiliates of CKWX (JACK-FM and CLEAR-FM). The inference that we strongly believe was created from these statements was “even the president of SkyTrain admits that it is unsafe,” which is clearly not what he said. Indeed, the attached transcript from a newspaper report on the item is a clear and accurate portrayal of Mr. Kelsey’s comments.

On that basis, we believe the station’s coverage was untrue to the substance of Mr. Kelsey’s message. Our primary reason for bringing this to your attention is not because it represents an annoyance or an embarrassment to our company or its services. We would have many other complaints with this station on that basis.

Rather, the way the station promoted the story failed to report accurately the true nature of a significant public peril – the fact that people were being attacked on streets surrounding one of our stations – and thus deprived them of the message they needed to hear about ways to safeguard their wellbeing.

Our secondary reason is to indicate our issues with the reaction of reporters and station management to our objections. TransLink enjoys a good and cooperative relationship with most media and, with few exceptions, if we have concerns about coverage, reporters at most outlets give us a good hearing and, if our position has merit, they will adjust their stories accordingly.

This is not our experience with CKWX, where reporters and station management will argue for their treatment of a story on the basis of the station’s format and style.

The May 4 incident involved a short copy item, leading into a story about creating a safe community around SkyTrain stations. One of the morning news anchors read a short copy item describing an incident at Surrey Central SkyTrain station as *“the latest in a long list of violent incidents along the busy transit line”*. RCMP had informed us that morning that it was a “non-event” in which a man and a woman got into an argument over ten dollars; she pulled a knife and the man was cut in the leg; he was not co-operating with police. When we asked one of the reporters at CKWX about the on-air reporting, he referred to it as a “George-ism” (referring to the news anchor), intended to “pump up the story”.

There has been extensive media coverage of crimes around SkyTrain stations in Greater Vancouver. Unfortunately, public perception of the safety and security issue has been distorted by the fact that coverage has tended to include many crimes, which did not occur anywhere near SkyTrain stations, as “SkyTrain-related crimes”.

Teaser lines and headlines such as those described above simply fuel the fear already present in the public. When they are based on inaccurate summation of the story to come, they become gratuitous attempts at sensationalism. So is the May 4 report, which had no basis in fact.

Ironically, the website interview includes numerous statements by Doug Kelsey about SkyTrain’s safety and security features, in an effort to show people what they can do if they feel threatened. None of this was mentioned in the CKWX reports. In doing this, we believe the station is failing to serve the public interest by not reporting on something that could edify its audience and, instead, contributing to or validating a popular sentiment.

As you can see from the email we received from [the News Director], she is not interested in meeting with us face to face to discuss these concerns. She suggested a meeting with other media outlets and with the Vancouver Police Department, but we don’t have an issue with the other media outlets and if we have any issues with the police, we can deal with them separately.

We in the Communications Department at TransLink are former broadcasters and journalists. We have worked in commercial radio and TV and understand the “showbiz” nature of radio and TV news, and the need to do things to hold an audience from one quarter-hour to the next. We also would never presume to tell a newsroom what its policy or style should be. But we also believe there is a responsibility to tell an audience something new and edifying, rather than parroting a prevailing opinion. We believe CKWX, in making statements which misrepresented the upcoming story and the interview itself, has allowed style to trump substance. This lack of attention to accuracy has needlessly added to the sense of fear in the general public.

Inaccurate reporting is a violation of Article One of the *RTNDA Code of Ethics*. Not disclosing that a story came from a pre-produced source is a violation of Article Three (“Broadcast journalists will not present news that is rehearsed or re-enacted without informing the audience.”) Indeed, even though the website interview is in the public domain and we expected stations to download clips if they wished, giving the impression that the reporter himself had asked those questions is not exactly ethical. That being said, we are not so much concerned about violations of the Code, as about the impact this inaccurate and sensationalist reporting can have on a very serious situation.

Realistically, there is nothing CKWX can do to remedy what has already been aired. In fact, we suspect that they will stoutly defend their treatment of the story, in keeping with our experience with them to date. We believe, however, that the following steps may at least generate more consideration of our issues:

1. We request that the Canadian Broadcast Standards Council formally request CKWX to respond to the council, copies to TransLink, on our issue with respect to their handling of this story.

2. We suggest that the Council submit all of the material gathered as a result of the above request to the Board of Directors of the Radio-Television News Directors Association with a request that it be sent to all member stations and be considered as an issue to be discussed at regional or national conventions.

TransLink may also pursue the matter with the BC Press Council and the CRTC.

Our intention in all of this is to have this issue raised and considered in a more deliberative fashion than has been demonstrated thus far. Again, we are no strangers to the realities of this situation from the station's point of view, as it seeks to create a unique and attractive image in a very competitive market. However, these pursuits can and do distract media outlets from a fundamental duty they have to provide information accurately. When style takes precedence over substance, as we believe is the case here, the matter deserves objective review.

The complainant attached a copy of correspondence TransLink had already had with CKWX's News Director. TransLink had sent the following letter to the station on May 3:

This is with regard to the series of stories aired on Tuesday, May 1, about remarks contained in a videotaped interview currently posted on the TransLink website. While Jim Goddard's actual reports portrayed Doug Kelsey's remarks accurately (although I believe he should have mentioned that they were contained in a website interview and not any interview Jim had done), the teasers used to promote the upcoming newscasts did not, which is a concern to TransLink in terms of clarity of information to the public.

"The SkyTrain CEO doesn't have nice things to say about the system he oversees," said one. "Would you let your kids ride SkyTrain at night? SkyTrain's CEO says he wouldn't," said another. (I have logged the headlines and stories aired on CKWX between 2 and 6 pm, and that log is on a separate page.)

In fact, Doug states in the interview on the website – and in the clip in at least one of Jim's voicers – that he would let his kids ride on SkyTrain at night, so long as they were in a group and riding prudently. He goes on to say that he wouldn't want his kids to be out anywhere at midnight, without a group of buddies with them. This distinction is an important public safety message.

(In the website interview, Doug uses "Broadway and Commercial" as an example of another place where he would not want them to be late at night, particularly if they were alone. He was, in fact, referring to the intersection and the neighbourhood of Broadway and Commercial, not the SkyTrain stations.) The news stories, however, focused almost exclusively on travel on the system itself, obscuring the real nature of the incidents that took place on city streets.

I spoke to Katharine Kitts on Tuesday afternoon, after Jim had gone home, and she said she'd pass along the concerns of the teasers. But the teasers kept coming in much the same tone as above.

The problem was compounded by the fact that both CLEAR and JACK FM used the teasers as lead lines for abbreviated versions of the stories, thereby spreading an inaccurate portrayal of Doug's message.

Another inaccuracy, which was stated more than once, was the reference to Doug Kelsey as the “TransLink CEO”. In fact, Pat Jacobsen is CEO of TransLink, while Doug is CEO of SkyTrain.

This is not a matter of inconvenience to TransLink or SkyTrain. While clearly we would rather not have our names associated with incidents such as these (“SkyTrain Muggings” has been used in the past), we recognize that as well-known landmarks, stations are an easy way to locate a story for the listener.

However, in the case of the recent incidents and those that occurred earlier this year in the vicinity of the 29th Avenue Station, the coverage on your station and in other media focused on “safety on SkyTrain”. Inevitably, the issues of extra transit staff or transit police presence, video surveillance and turnstiles were all once again canvassed. This we do object to, strenuously. None of those issues has any bearing whatsoever on incidents that occur outside of TransLink property and, in most cases, a block or more away on a city street.

This morning, May 3, there was another unfortunate incident. A man was found at Surrey Central station suffering from a stab wound to his thigh. RCMP referred to this as a non-event in which a woman, to whom the man owed \$10, pulled the knife. She ran off; he (as of this writing) was refusing to co-operate with police.

However, according to our broadcast monitoring service, the incident was reported on your 8:00 am newscast as “the latest in a long list of violent incidents along the SkyTrain line”. I spoke to one of your reporters while answering a question about another incident, and was told this was a “George-ism – pump it up as much as we can”. We understand the station’s style is to present information in a way that interests and engages the listener, but our observation is that this technique allows style to trump substance, and, in doing so, does not serve the public well.

As you know, if a lot of people are listening, then it wouldn’t have mattered if that was an ad lib or a scripted remark: that would have needlessly fed fear in the public.

Please understand: these are issues of community safety. To portray these cases as matters of “SkyTrain safety” clouds the real issue and, in doing so, raises the level of risk for those who hear the coverage and miss the point that the danger really lies in getting to and from the stations.

We accept our role in making both the system and the community safer and would welcome an opportunity to provide some details on how we go about doing this. The trust that the public puts in us, and indeed your station, given your ratings successes, puts an onus on both of our companies to do the right thing the right way. We would be pleased to work with you in this regard, and would like to arrange a meeting with you as soon as possible to discuss how we can accomplish this.

CKWX’s News Director replied to that letter on May 8:

[H]aving reviewed the stories mentioned in your letter of May 3rd I have found our on-air presentation to be factual and to have accurately represented the material from the CEO of SkyTrain, Doug Kelsey. I also feel our presentation accurately reflected interviews we have done with the Vancouver Police Department, the public and other sources, including an urban planner, who have all expressed an ongoing concern about the safety of our transit system. We are in no way inferring that TransLink, SkyTrain or the SkyTrain police are not doing their jobs. We are reflecting a position that is, in fact, part of our job in disseminating information to the public.

If you would like to set a meeting with the media, we would be pleased to sit down with the News Directors from CTV, Global, the *Vancouver Sun*, the *Vancouver Province*, et al. It might also be helpful to have a VPD representative at that meeting.

Attached to its letter of complaint, TransLink provided their own transcripts of the challenged broadcasts, as well as a complete transcript of Doug Kelsey's remarks in the website interview:

Drew Snider: With those video cameras, it appears that there isn't a part of a SkyTrain station that is not covered in some way by a camera. How much are they monitored for security purposes? Are they security cameras or primarily for operations?

Doug Kelsey: That's a good question, Drew. These cameras are ... they were originally approved for operational reasons, to see the operations of the trains. Now with it, there's a whole security overlay. So if we had an assault on the system – there was one in Surrey which resulted in death. The interesting thing is, the circumstance happened blocks away and that's where the person actually ran to be safe – he actually tried to get to the SkyTrain station to be safe. So in that case our camera and our taping, although it was for operational reasons, was exceptionally helpful in identifying the perpetrator and helping support the capture and the prosecution. So it does serve the operational needs, but absolutely it helps in managing the history and reconstruction. A camera is probably not going to stop a crime, but a camera is absolutely instrumental, as it was in London, about the reconstruction and ability to respond quickly, to focus where you need to focus. So there's a significant non-user perception that it's not a safe system. The hard-crunchy question, now let me ask of myself, I have three children in their teens: would I allow my three kids to use SkyTrain with themselves and their friends? The answer is Yes – with conditions. I don't want my kids by themselves on SkyTrain at midnight, and I don't want them at Broadway and Commercial at midnight by themselves. These are just transportation corridors – they're meeting places – so prudence would show that travel in a group, travel safe, travel in well-lit areas. It's not a SkyTrain thing, it's a societal thing. So do I trust my children, the ultimate treasure of my wife [*sic*], to use SkyTrain? Absolutely. But do it prudently, as you would driving a car or walking down the street late at night by yourself. Do it prudently. We're also investing in engaging the public. If you see something, let somebody in SkyTrain know, let a police officer know, let somebody know so they can check something out. Chances are, it's not going to be anything, but let's just be safe. Like Block Watch. Let's call it Transit Watch. It's our system, let's watch out for each other.

TransLink wrote again to the CBSC on July 10:

This is with regard to our letter, expressing concerns with the coverage of SkyTrain issues by CKWX. Your reply of May 29 indicated we could expect a response from the station within 21 days. To date we have not received any response relating to our correspondence. We now respectfully ask you to make a ruling on this matter.
Thank you ...

Broadcaster Response

Following the filing of the official complaint with the CBSC, the station responded a second time on August 24:

We have received your letter to the Canadian Broadcast Standards Council (CBSC) regarding our reporting of stories concerning your organization. These news stories were broadcast on our Vancouver radio station CKWX ("News1130") on May 1 and May 4, 2007.

News1130 is a member in good standing with the CBSC and we appreciate the opportunity to address your concerns directly. Prior to dealing with your complaint, I must first apologize for being late with our response. Please do not take this delay as an indication of a lack of concern on our part. At News1130, we take each and every complaint very seriously.

As you are aware, Canadian broadcasters are subject to the Canadian Association of Broadcasters' *Code of Ethics* (the Code) as well as the *Code of Ethics* of the Radio and Television News Directors Association of Canada ("RTNDA"). Both codes advocate the reporting of news in an accurate and comprehensive manner, without bias.

Turning now to the specifics of your letter, we note that there are three main issues highlighted in your complaint, namely:

- our promotion of news stories relating to assaults near SkyTrain stations
- the use of a TransLink audio track in a news story, without having identified its source
- the reaction of reporters and station management when faced with TransLink objections to the reporting of issues surrounding the SkyTrain stations

We will address each issue separately.

News1130's Promotion of News Stories

Your primary issue with News1130 is its use of headlines. In your view, the headlines involving TransLink news reports differ greatly from the actual story broadcast on the station. Your letter then alleges that, by promoting the story inaccurately, News1130 may have jeopardized the safety of those who travel on streets near or around the SkyTrain stations.

We have listened carefully to the logger tape, and reviewed the transcripts that you have provided. We must respectfully disagree with your position. In our view, News1130's reporting of the assaults in question has been accurate, timely and precise.

Like other news media in both radio and television, News1130 makes use of these kind of promotional segments to generate interest from potential listeners. The segments are similar to newspaper headlines, in that they are worded in such a way as to entice the reader to actually read the article.

The challenge for radio stations in general has always been to keep the listener tuned to their particular station. For a station like News1130, that challenge is even greater. We know from experience that traffic and weather updates drive listeners to tune in to our station. However, once these two items are completed, listeners often switch to other stations, often for other music-based options. Thus, the headlines are often written and read in such a way as to pique the interest of the listener. This concept is by no means new, nor is it unique to News1130. Most radio and television stations across Canada, and North America have been using them for some time.

As part of our news reporting, we routinely send reporters to the streets of downtown Vancouver to solicit opinions from the general public. We also conduct a daily web poll. We quickly discovered that each time an assault near a SkyTrain station was reported, public comments, be it to our reporters or on our web poll, reflected the community's fear and apprehension concerning the safety of the public transit system. By focusing on these

stories, we were simply trying to address the community's concerns, and make their voices heard.

Our mandate as a local all-news radio station is to report on stories and issues that are of concern to the community we serve. Our coverage of these assaults is a reflection of the public's concern and not a result of any type of bias against TransLink and SkyTrain.

As we explained earlier, headlines on News1130 are meant to pique the interest of listeners; they are not intended to provide the entire news story. In our opinion, this fact is clear upon listening to the headlines. The phrasing of the headline and the questioning tone of the announcer suggest to the listener that there is more to the story, and that they should stay tuned to find out.

By your own admission, you have no problem with our reporting of these assaults. I am quite certain that a review of the transcripts will show that we have accurately reported that these assaults have occurred near SkyTrain stations.

Use of TransLink Audio Track

Your letter also refers to our use of an audio track from TransLink in one of our news reports. You charge that by not disclosing the source of the track, we have violated article three of the RTNDA's *Code of Ethics*. For your reference, we have reproduced article three below:

Article Three (Authenticity)

Broadcast journalists will present news and public affairs without distortion. Interviews may be edited provided that the meaning is not changed or misrepresented. Broadcast journalists will not present news that is rehearsed or re-enacted without informing the audience. Newsrooms should take steps to ensure the authenticity of amateur video and audio tape before broadcasting it. Editorials and commentary will be identified as such.

Article three requires journalists to present stories in an accurate manner, without distortion, rehearsing or re-enacted. The audio track we used in our story was produced by TransLink and located on the company's web site. We did not edit the track in such a way as to distort the message, nor did we use the track to create an inaccurate story.

Response from News1130

You also stated in your letter that you take issue with our reaction to TransLink's objections regarding our reporting. As we stated earlier, our mandate is to report on local news accurately and promptly, and in a timely manner that reflects the concerns of the local community that we serve.

While we are guided by the CAB's *Codes of Ethics* and the RTNDA's *Code of Ethics* for journalists, we report on news stories in the manner we see fit. This is the very basis for an independent press.

I want to add that we have a good working relationship with [D. S.], the spokesperson for TransLink. For example, while reporting on the recent massive oil spill in Burnaby, we had [TransLink's Media Relations person] live on the air discussing the situation when it first occurred. The spill affected the CN train tracks which are used by the Westcoast Express trains operated by TransLink. As the situation worsened throughout the afternoon, we continued to correspond with [the Media Relations person] in order to provide regular, up-to-date information to our listeners.

As for your contention that our news director has refused to meet with your organization to discuss your concerns, the News1130 News Director has sent emails to [the Media Relations person] offering to meet with TransLink, and other news directors from other local media, including CTV, Global, the *Vancouver Sun* and the *Vancouver Province*. To date, we have not received a reply from TransLink.

Conclusion

To conclude, we respectfully disagree with your contention that our use of headlines pertaining to the news stories involving the assaults near SkyTrain station is deliberately biased towards TransLink.

News1130 began broadcasting an all-news schedule in 1996, and has established itself as an important source of local news and information for the Greater Vancouver Area. Over its 11-year history, News1130 has established a stellar reputation in news reporting. We are proud of the many awards we have won for our work, from organizations such as the British Columbia Association of Broadcasters (BCAB), the Canadian Radio-Television News Directors Association (RTNDA) and the International RTNDA. Below is list of some of our recent achievements:

- 2006 Charlie Edwards Award for coverage of the sinking of the Queen of the North ferry – RTNDA Conference, June 2007
- Excellence in News Reporting for coverage of the north shore mudslide – recognition by the BCAB at RTNDA Conference, May 2006
- Excellence in News Reporting for coverage of Horseshoe Bay ferry crash – recognition by the BCAB at RTNDA Conference, May 2006
- 2005 Charlie Edwards Award for coverage of Horseshoe Bay ferry crash – RTNDA Conference, April 2006
- Excellence in News Reporting for “Chaos at the Bridges” story – recognition by the BCAB, May 2005

Thank you for taking the time to express your thoughts about our station. Please do not hesitate to contact us if you wish to discuss this issue further or any other concerns you may have about News1130.

Additional Correspondence

TransLink replied to the broadcaster on August 24:

Thank you for your response to the issues we raised. I understand how time can pass all too easily, and, in the absence of a response from CKWX within the time identified by the Broadcast Standards Council, our move to formalize our complaint to the CBSC was the mechanism at our disposal to ensure that our issues were addressed.

We appreciate your views on the issues and understand the basis upon which you disagree with our objections to the broadcasts in question. At this point, it is a real benefit to both our organizations to have an objective third party like the CBSC available to reconcile the apparent conflicts in perspectives we have.

Given the significant amount of media attention drawn to TransLink's policy-making role and the extensive impact its operations have in the region, we are accustomed to a high level of media scrutiny. To illustrate, last year alone [the Media Relations person] and I fielded over 1,300 media enquiries on a very wide variety of issues, many of them contentious,

controversial and subjective in terms of their perceived impact on the public. Personally, I joined TransLink in 1999 when it was only six months old, and have dealt with all of its major public issues. Prior to that, I spent 13 years at ICBC, which is certainly not dissimilar to TransLink in terms of the nature and scope of its public profile.

I mention this because, in all those years and thousands of news stories, there had never been a compelling reason to raise an issue as we have done in this instance. We firmly believe that there is a fundamental values issue present in this situation that needs careful analysis and we are confident that, regardless of the outcome, the process currently underway will succeed in that regard.