

## **La violence à la télévision**

Entrée en vigueur : 16 novembre 2007

### **1.0 ÉNONCÉ DE PRINCIPE**

1.1 TFO reconnaît l'influence de la télévision sur les attitudes et comportements des téléspectateurs. Conscient de ses responsabilités à titre de télédiffuseur d'émissions éducatives, TFO partage les inquiétudes du public à l'égard de l'impact de la représentation de la violence sur les téléspectateurs, particulièrement les enfants et les jeunes.

1.2 C'est pourquoi TFO s'engage à assurer que la représentation de la violence demeure une exception sur son réseau et à faire tout son possible pour la limiter au minimum. La représentation de la violence réelle ou fictive n'est justifiée que lorsqu'elle est nécessaire pour donner un compte rendu complet et réaliste de certains événements.

1.3 En ce qui concerne les enfants, TFO s'engage à produire et acquérir des émissions de qualité, sans violence, susceptibles de promouvoir des valeurs sociales et un comportement socialement acceptable chez les enfants de tous âges, à la fois à des fins d'éducation et de divertissement.

1.4 En outre, TFO s'engage à continuer de consacrer des blocs de programmation importants à la diffusion d'émissions sans violence, destinées aux enfants, au moment de la journée où ces derniers constituent la majeure partie de l'auditoire et aux heures convenant le mieux à leur âge et à leurs besoins.

1.5 TFO reconnaît la diversité culturelle et sociale de la population de l'Ontario et convient que les réactions à la représentation de la violence peuvent varier selon les origines culturelles, le milieu social, l'âge, le sexe et l'orientation sexuelle. TFO accepte les résultats des études de recherche qui démontrent, de façon constante, que des groupes, tels que les femmes, les jeunes et les personnes âgées ainsi que certaines minorités raciales, sont représentés dans les émissions télévisées comme étant les groupes les plus touchés par la violence.

1.6 C'est pourquoi TFO limitera les émissions dans lesquelles la violence contre ces groupes et d'autres groupes est représentée. Lorsque la représentation de la violence contre ces groupes est montrée ou est le sujet d'une émission, TFO s'assurera qu'une telle représentation est limitée ou fait partie intégrante de l'émission.

1.7 TFO reconnaît que la violence peut prendre diverses formes, y compris des formes subtiles de violence verbale ou mentale. Les enfants sont particulièrement sensibles à toute forme de mauvais traitement, de négligence, de rejet et de menace à l'égard des enfants dans les émissions télévisées. C'est pourquoi TFO a adopté une définition de la violence qui tient à la fois compte de l'aspect physique et psychologique :

« La violence est une atteinte au bien-être physique, psychologique ou social d'une personne ou d'un groupe. Elle peut être évidente ou subtile. »  
(Commission royale d'enquête sur la violence dans l'industrie de la communication, 1977)

1.8 Pour tout ce qui concerne sa programmation, TFO respecte la *Loi de 1991 sur la radiodiffusion* et le *Règlement de 1987 sur la télédiffusion*.

i. Selon la Loi de 1991 sur la radiodiffusion

- *la programmation offerte par les entreprises de radiodiffusion devrait être de haute qualité; (article 3(1)(g)).*

- *les titulaires de licences d'exploitation d'entreprises de radiodiffusion assument la responsabilité de leurs émissions; (article 3(1)(h)).*

ii. Selon le Règlement de 1987 sur la télédiffusion, Article 5 (1)

Il est interdit au titulaire de diffuser :

a. quoi que ce soit qui est contraire à la loi;

b. des propos offensants ou des images offensantes qui, mis dans leur contexte ont tendance à exposer une personne, un groupe de personnes ou une classe de personnes à la haine ou au mépris pour des motifs fondés sur la race, l'origine nationale ou ethnique, la couleur, la religion, le sexe, l'âge ou la déficience physique ou mentale;

c. tout langage ou toute image obscènes ou blasphématoires.

1.9 Comme le CRTC et les autres télédiffuseurs, TFO reconnaît que la violence à la télévision n'est qu'une petite partie d'un problème beaucoup plus vaste, celui de la violence dans la société. TFO reconnaît en outre que la violence à la télévision est un problème complexe, aggravé par les questions de liberté de parole et de censure, tel qu'il est prévu dans la Charte canadienne des droits et libertés.

## **2.0 NORMES ET DIRECTIVES RELATIVES AUX ÉMISSIONS**

La tolérance à l'égard de la violence diffère selon le point de vue moral et politique, l'expérience personnelle de chacun et les comportements sociaux, qui eux-mêmes varient avec le temps et l'évolution de la société. Par ailleurs, la réaction émotionnelle à la représentation de la violence et à son impact sur les téléspectateurs varie également et est difficile à évaluer. Étant donné cette sensibilité, TFO s'assurera de ce qui suit :

2.1 Toute représentation de la violence est justifiée par le contexte de l'émission.

2.2 En aucun cas la représentation de la violence n'est gratuite ou mise en valeur, et en aucun cas les événements violents ne sont présentés à des fins de sensationnalisme ou sans raison.

2.3 Un équilibre raisonnable est établi entre la décision de diffuser des émissions pouvant contenir de la violence et celle de prendre en considération la sensibilité des téléspectateurs à l'égard de la représentation de la violence à la télévision.

2.4 La présentation de toute scène de violence est le reflet exact de la réalité et s'insère dans le contexte de l'émission, particulièrement dans les émissions d'affaires publiques et les documentaires.

2.5 La représentation de toute violence réelle ou fictive est traitée avec compassion et circonspection en sélectionnant les directives de médiation pertinentes, notamment les commentaires d'émissions. Les commentaires d'émissions sont des produits spécialement conçus pour rééquilibrer un point de vue ou ajouter un contenu ou une information pertinente dans une émission donnée. TFO continuera à recourir à cette méthode, afin de traiter des questions sensibles entourant la violence qui requièrent une discussion et un débat publics.

2.6 Des avertissements clairs sont diffusés pour aviser les téléspectateurs lorsqu'une émission contient de la violence. Ces avertissements sont diffusés au début de l'émission (et, au besoin, à intervalles pertinents, pendant l'émission). Ils informent les téléspectateurs que l'émission contient de la violence et appellent au discernement.

2.7 Les émissions contenant de la violence sont diffusées pendant les heures d'écoute des adultes, généralement après 21 heures (heure de l'Est).

2.8 Les émissions pour la famille, convenant au grand public pouvant inclure des enfants, sont programmées immédiatement après les blocs d'émissions réservés aux enfants.

2.9 La promotion des émissions diffusées par TFO est compatible avec la nature des émissions précédentes et suivantes. TFO évite de diffuser, pendant les blocs d'émissions réservés aux enfants, du matériel promotionnel inapproprié destiné aux adultes.

### **3.0 PROCÉDURES INTERNES**

Ces procédures s'appliquent à tous les émissions télévisées par TFO – productions maisons, coproductions, acquisitions.

#### **3.1 Traitement du contenu violent**

##### **3.1.1 Les producteurs et les responsables des achats :**

a. connaissent les politiques et les directives de TFO et du CRTC et les autres politiques et directives pertinentes concernant la violence dans les émissions télévisées;

b. avisent leurs supérieurs dans les meilleurs délais de tout contenu violent dans les émissions et les extraits d'émissions, et proposent des stratégies appropriées pour y remédier;

c. s'assurent que tout contenu violent dans une émission donnée est bien décrit dans les formulaires d'offre et de description de projets;

d. transmettent au Réseau, dans les meilleurs délais, toute l'information appropriée pour s'assurer de l'affectation judicieuse d'une émission contenant de la violence, notamment la nature de l'auditoire probable, les avertissements pertinents et les autres facteurs devant entrer en ligne de compte lors de l'affectation d'une émission.

### **3.1.2 La Direction, Réseau et le producteur exécutif :**

a. se tiennent au courant des politiques et directives de TFO et du CRTC et des autres politiques et directives pertinentes concernant la violence dans les émissions de télévision et veillent à ce que les producteurs et les responsables des achats en soient informés;

b. s'assurent que les Services juridiques sont consultés si la représentation de la violence risque d'entraîner des difficultés d'ordre juridique;

c. transmettent les décisions opérationnelles concernant la contextualisation et la diffusion des émissions contenant de la violence à la Direction générale;

d. s'assurent que les Communications et le service des Relations avec l'auditoire est avisé dans les meilleurs délais de toute émission contenant de la violence dont la diffusion est prévue.

**3.1.3** Les décisions générales finales, concernant la diffusion d'une émission contenant de la violence ou touchant le cadre dans lequel une telle émission sera diffusée, reviennent à la **Direction, Réseau**.

**3.1.4** L'interprétation finale des décisions de principe revient à la **Direction générale** qui agit au nom du conseil d'administration de TFO.

## **3.2 Comment répondre aux plaintes des téléspectateurs**

TFO est responsable de toutes les émissions diffusées sur son réseau et doit être prêt à traiter correctement les plaintes relatives à tous les aspects de ses décisions en matière de programmation. Toutes les plaintes reçoivent une réponse prompte, mais il est impossible d'accorder le même traitement aux plaintes adressées par téléphone qu'aux plaintes adressées par écrit.

### **3.2.1 Procédure à suivre pour répondre aux plaintes adressées par téléphone**

a. Le service des Relations avec l'auditoire est généralement le premier service à prendre les appels adressés à TFO. En se fondant sur l'information qu'ils reçoivent des Communications, du Réseau, des producteurs et des responsables des achats, les agents des Relations avec l'auditoire

s'efforcent de répondre aux plaintes par téléphone de façon satisfaisante. Si cela ne suffit pas à satisfaire leur interlocuteur, des mesures sont prises pour transférer l'appel au service compétent.

b. Lorsque le plaignant n'est pas satisfait de l'explication orale du personnel de TFO, on lui demande d'adresser sa plainte par écrit. Si la personne a de réelles difficultés à écrire (langue, analphabétisme, invalidité), d'autres dispositions sont prises pour recevoir la plainte.

### **3.2.2 Procédure à suivre pour les plaintes adressées par écrit**

a. Les plaintes écrites du public adressées au service de programmation ou transmises au service par les agents des Relations avec l'auditoire reçoivent une réponse directe du même service. La Direction, Réseau, le producteur exécutif ou le producteur (selon le cas) répond par écrit, dans un délai raisonnable.

b. Les types de plaintes suivants sont transmis immédiatement à la Direction, Réseau qui en assure le suivi. Le bureau de la Direction générale en est avisé :

- les plaintes adressées par un membre du gouvernement provincial, du parlement fédéral ou du CRTC, ou concernant une telle personne;
- les plaintes émanant du leader ou d'un groupe relié à une collectivité, à une communauté religieuse ou à un milieu d'affaires;
- les plaintes portant des accusations sérieuses qui requièrent une enquête;
- les plaintes concernant l'interprétation de la présente politique.

On doit noter que toutes les réponses au CRTC doivent être déposées dans les 10 jours ouvrables suivant la réception de la plainte et la Direction générale doit y apposer sa signature.

c. La Direction générale et la Direction, Réseau sont avisées des lettres menaçant TFO de poursuite judiciaire et travaillent ensemble au règlement de ces plaintes.

d. Lorsque l'on croit nécessaire d'apporter une action corrective à l'antenne, la décision en revient à la Direction, Réseau, qui décide également de la forme de la réponse.

e. La Direction générale reçoit copie de toutes les plaintes et de toutes les réponses, et conserve ces copies en dossier.