



Avis public de radiodiffusion CRTC 2006-77

Ottawa, le 19 juin 2006

Réaction du Conseil au rapport final de l'Association canadienne des radiodiffuseurs sur la présence, la représentation et l'intégration des personnes handicapées à la télévision

Dans le présent avis, le Conseil examine le rapport final de l'Association canadienne des radiodiffuseurs sur la présence, la représentation et l'intégration des personnes handicapées à la télévision et il fait état de sa réaction.

Introduction

1. Dans *Préambule aux décisions de radiodiffusion CRTC 2004-6 à 2004-27 renouvelant les licences de 22 services spécialisés*, avis public de radiodiffusion CRTC 2004-2, 21 janvier 2004 (l'avis public 2004-2), le Conseil a soulevé la question de la faible présence en ondes d'employés de l'industrie de la radiodiffusion appartenant aux quatre groupes désignés dans la *Loi sur l'équité en matière d'emploi*, soit les femmes, les Autochtones, les personnes handicapées et les membres des minorités visibles. Plus précisément, le Conseil a noté que les Autochtones et les personnes handicapées étaient très sous-représentés dans les emplois en ondes.
2. Dans l'avis public 2004-2, le Conseil a indiqué qu'il s'attendait à ce que les titulaires s'assurent que la présence en ondes des personnes appartenant à l'un des quatre groupes désignés reflète la société canadienne et que la représentation de ces personnes soit juste, fidèle et non stéréotypée. En particulier, le Conseil a insisté sur le rôle que les télédiffuseurs peuvent jouer en contribuant à créer et à renforcer des attitudes positives envers les personnes handicapées et il a déterminé que la question de la présence, de la représentation et de l'intégration des personnes handicapées devait faire l'objet d'une étude exhaustive de la part de l'industrie de la radiodiffusion. Le Conseil a donc demandé à l'Association canadienne des radiodiffuseurs (ACR) d'élaborer et de déposer un plan d'action proposant des mesures en vue d'examiner les questions relatives à la présence, à la représentation et à l'intégration des personnes handicapées à la télévision.
3. Le Conseil a aussi déclaré dans cet avis que les mesures déjà prises par les radiodiffuseurs canadiens pour faire en sorte que la programmation reflète davantage la diversité culturelle canadienne peuvent être élargies ou adaptées afin de garantir aux personnes handicapées une plus grande représentation et un reflet plus juste et équilibré. Le Conseil a par conséquent demandé à tous les radiodiffuseurs de tenir compte des personnes handicapées dans leur plan d'entreprise sur la diversité culturelle.

4. Le Comité mixte des questions sociétales (CMQS) de l'ACR se compose de personnes provenant de tous les secteurs de l'industrie de la radiodiffusion et son mandat consiste à traiter des questions de politique sociale dans l'industrie. En réponse à l'avis public 2004-2, le CMQS a entrepris des consultations et des recherches en vue d'élaborer le plan d'action de l'ACR. Ce plan d'action a été présenté dans le mémoire intitulé *A Submission to the Canadian Radio-television and Telecommunications Commission With Respect to Broadcasting Public Notice CRTC 2004-2*, 16 août 2004.
5. Dans une lettre du 15 novembre 2004 adressée à l'ACR, le Conseil a exprimé sa satisfaction à l'égard de la stratégie proposée dans son plan d'action et lui a indiqué certaines lignes directrices à observer lors de ses recherches additionnelles et de son prochain rapport. En particulier, le Conseil souhaitait que l'ACR développe l'expertise de l'industrie sur l'intégration des personnes handicapées au travail en ondes et hors des ondes et qu'elle crée des liens solides avec leurs diverses communautés afin de trouver les solutions les plus appropriées et les plus pratiques. Le Conseil a indiqué que l'ACR devait à tout le moins mener des consultations auprès des personnes handicapées elles-mêmes et veiller à ce que certaines d'entre elles deviennent membres du CMQS ainsi que du Comité de prise de contact. De plus, le Conseil a insisté sur la nécessité de trouver des solutions précises, comme la création de documents d'information à l'intention tant des radiodiffuseurs que des personnes handicapées, le développement d'une stratégie polyvalente de recrutement ainsi que d'une politique concrète sur la représentation.
6. Par la suite, alors que l'ACR poursuivait son travail dans ce domaine, le Conseil a publié *Réaction du Conseil au rapport du groupe de travail sur la diversité culturelle à la télévision*, avis public de radiodiffusion CRTC 2005-24, 21 mars 2005 (l'avis public 2005-24). Le rapport du groupe de travail résultait d'un projet précédent commandité par l'ACR en réponse à une demande du Conseil, formulée dans *Représentation de la diversité culturelle à la télévision – Création d'un groupe de travail réunissant des représentants de l'industrie et de la collectivité*, avis public CRTC 2001-88, 2 août 2001 (l'avis public 2001-88). Le Conseil demandait que l'industrie commande une recherche afin de déterminer les pratiques exemplaires, de contribuer à cerner les questions et de trouver les moyens pratiques de garantir que les télédiffuseurs présentent un reflet et une représentation justes des différents groupes desservis.
7. Dans l'avis public 2005-24, le Conseil notait qu'un examen par l'industrie de ses normes et codes existants sur le contenu serait une étape importante pour vérifier si le système d'autoréglementation peut répondre adéquatement aux préoccupations des communautés autochtones et des minorités visibles concernant leur représentation à la télévision canadienne, exprimées dans le rapport du groupe de travail. Le Conseil s'attendait à un rapport de l'ACR sur l'examen des codes de l'industrie au plus tard le 21 juillet 2005.
8. En juillet 2005, l'ACR a demandé une prolongation de délai pour le dépôt de son examen des codes de l'industrie afin de terminer ses recherches sur les questions liées à la présence, à la représentation et à l'intégration des personnes handicapées à la télévision et de lui permettre de tenir également compte, dans son examen des codes existants, de

toute question soulevée par les recherches et liée au reflet et à la représentation des personnes handicapées. Le Conseil a approuvé la demande de prolongation de délai. Le 23 décembre 2005, l'ACR a déposé son rapport intitulé *Révision par l'ACR des codes de l'industrie – Avis public de radiodiffusion CRTC 2005-24*.

9. Le rapport final de l'ACR en réaction à l'avis public 2004-2, daté du 16 septembre 2005, est intitulé *La Présence, Représentation et intégration des personnes handicapées dans les émissions de télévision* (le rapport). Ce rapport s'appuie sur les conclusions d'une recherche qualitative en trois volets préparée par CONNECTUS Consulting Inc. (CONNECTUS) et qui porte sur la présence, la représentation et l'intégration des personnes handicapées dans la programmation des services privés de télévision au Canada. Le rapport comprend ces conclusions ainsi que des mesures, mécanismes et recommandations destinés à l'ACR elle-même, à ses membres et à ses partenaires de l'industrie. Dans les sections suivantes du présent avis, le Conseil examine tour à tour chacun des éléments, en insistant sur les conclusions principales du rapport. On trouve à l'annexe du présent avis le résumé des mesures, mécanismes et recommandations contenus dans le rapport.

Le rapport

Recherche

10. Le projet de recherche en trois volets de CONNECTUS, mené entre le 15 mai 2005 et le 18 août 2005, comprend la cueillette et l'analyse d'éléments qualitatifs sur les questions, les obstacles, les mesures ou les projets possibles en ce qui concerne la présence, la représentation et l'intégration des personnes handicapées à la télévision. Les trois volets de la recherche sont les suivants : des consultations individuelles, un forum des parties prenantes et une recherche et analyse des pratiques exemplaires.
11. CONNECTUS a tenu des consultations individuelles avec des représentants d'organismes non gouvernementaux de personnes handicapées (ONG de personnes handicapées), des personnes handicapées du secteur de la radiodiffusion, des représentants du gouvernement, des cadres supérieurs de l'industrie de la radiodiffusion ainsi qu'avec des représentants du secteur de la production canadienne. Le 15 juillet 2005, à Toronto, le consultant a aussi organisé un Forum des parties prenantes qui a réuni 20 ONG de personnes handicapées, des radiodiffuseurs, des artistes et des producteurs dans le cadre d'une discussion facilitée sur les questions, les obstacles, les mesures et les projets. Finalement, CONNECTUS a entrepris une recherche et une analyse des pratiques exemplaires axées sur les projets de l'industrie de la radiodiffusion et des industries connexes au Royaume-Uni, aux États-Unis et au Canada.
12. Partout dans son étude, CONNECTUS a utilisé l'expression « personnes handicapées » pour désigner les personnes ayant une déficience sensorielle (ouïe, vision, parole), motrice, d'apprentissage, psychologique ou intellectuelle. Ainsi, les déficiences tant visibles qu'invisibles, de même que les personnes avec des déficiences acquises ou avec de multiples déficiences, sont visées par l'étude. CONNECTUS a noté que l'Enquête sur la participation et les limitations d'activités (EPLA) menée par le gouvernement fédéral

en 2001 a conclu que 3,6 millions de Canadiens avaient une déficience. Selon CONNECTUS, on reconnaît généralement que ce chiffre est très conservateur, parce que ce ne sont pas toutes les personnes handicapées qui se sont identifiées comme telles lors de l'enquête.

Conclusions de la recherche

13. En général, les personnes handicapées sont défavorisées par rapport à l'ensemble de la population en matière d'éducation, d'emploi et de revenu. Selon la recherche de CONNECTUS, on retrouve cette disparité dans l'industrie de la radiodiffusion où les personnes handicapées ne représentent que 2 % de la main-d'œuvre, alors qu'elles forment au moins 12,4 % de l'ensemble de la population. CONNECTUS conclut que cette importante sous-représentation provient en grande partie du fait qu'on sous-évalue leurs talents et leurs capacités. Cependant, là où on a pris des mesures visant à favoriser l'accès et l'intégration, les personnes handicapées ont prouvé qu'elles étaient tout aussi capables que quiconque de poursuivre une formation et d'atteindre un bon niveau de compétence dans leur travail.
14. Les personnes handicapées interrogées par CONNECTUS ont signalé plusieurs obstacles importants à leur pleine intégration à la société, en ce qui a trait notamment à l'éducation, à l'emploi et à un revenu raisonnable ainsi qu'à des activités de loisirs et récréatives. Ces obstacles revêtent diverses formes, par exemple les attitudes à leur égard, les problèmes d'accès et d'aménagement et leur marginalisation causée par les stéréotypes.
15. Beaucoup de personnes handicapées croient que certaines attitudes se retrouvent dans tous les secteurs de la société canadienne et créent des obstacles énormes à l'intégration. Selon ces participants à l'enquête, les Canadiens croient, de façon générale, que les personnes handicapées sont incapables d'atteindre, à l'école ou au travail, les mêmes niveaux de compétence que les personnes non handicapées. Les participants sont aussi d'avis que le public en général ne comprend pas comment la vie se déroule pour une personne handicapée et qu'un grand nombre d'employeurs croient, à tort, que l'embauche d'une personne handicapée coûte cher et que celle-ci sera un fardeau dans son milieu de travail.
16. Le manque d'accès, dans un sens général, est perçu comme un obstacle majeur. Les personnes handicapées sont d'avis que le manque d'accès physique aux magasins et autres immeubles ainsi que le manque d'accès à l'information (en raison par exemple de l'absence de formats alternatifs de l'information contenue dans des brochures ou des formulaires de demandes d'emploi) constituent des problèmes particulièrement importants. Le fait de ne pas offrir les aménagements qui répondent aux besoins des personnes handicapées constitue selon les participants un obstacle de taille. La définition de ces aménagements est large et comprend aussi bien l'installation de rampes, d'entrées et de couloirs plus larges, que l'utilisation de techniques d'adaptation comme des logiciels spéciaux et l'interprétation sur place pour les sourds ou les malentendants. La stigmatisation et l'image stéréotypée des personnes handicapées, de même que la

marginalisation qui s'ensuit, sont aussi perçues comme des obstacles. Parmi les exemples vécus par les participants, on compte le fait d'être pris en pitié, d'être traités tous sur le même pied, peu importe la nature et l'importance de leur handicap ou encore le fait d'être décrits comme des personnes qui « surmontent héroïquement » leur handicap.

17. Selon les participants à la recherche, toutes les attitudes décrites ci-dessus constituent un obstacle à l'intégration et à l'accès et, comme elles sont généralisées dans l'ensemble de la société canadienne, elles se retrouvent aussi dans l'industrie de la radiodiffusion. À des degrés divers, et comme on en discute ci-dessous, les participants croient aussi qu'un effort consciencieux et concerté des télédiffuseurs en vue d'augmenter la représentation à l'écran des personnes handicapées et de favoriser leur intégration dans d'autres secteurs de l'industrie contribuerait à supprimer ces obstacles sociétaux à l'accès et à l'intégration.

Présence des personnes handicapées au petit écran

18. Selon CONNECTUS, presque toutes les personnes consultées et les participants au Forum des parties prenantes sont d'avis que la présence à l'écran des personnes handicapées, et ce dans tous les types d'émissions de télévision, est réduite à sa plus simple expression. CONNECTUS signale d'ailleurs qu'à cet égard, les participants croient de façon générale que les personnes handicapées sont loin derrière les trois autres groupes désignés (les femmes, les Autochtones et les minorités visibles).
19. Nombre de personnes consultées au cours de la recherche ont aussi l'impression que la présence à l'écran semble se limiter aux personnes qui ont un handicap *visible*, par exemple des personnes en fauteuil roulant. Elles croient que la représentation d'un handicap *invisible*, comme celui associé à la maladie mentale ou à un trouble d'apprentissage, est encore plus rare, et ce, dans quelque catégorie d'émissions que ce soit.
20. Finalement, nombre de personnes consultées ont indiqué que très peu de personnes handicapées tiennent des rôles de figurants dans des émissions dramatiques. Beaucoup sont d'avis qu'une meilleure intégration de ces personnes dans ce type de rôles, qu'elles soient représentées dans un fauteuil roulant, s'aidant d'une canne blanche ou accompagnées d'un chien guide, pourrait s'avérer un outil efficace en vue de réduire la marginalisation des personnes handicapées plus généralement dans la société.
21. Les participants au Forum des parties prenantes ont identifié comme suit les principaux motifs pour lesquels on voit très peu de personnes handicapées dans des émissions de télévision :
 - une absence de rôles destinés aux personnes handicapées dans les productions;
 - le peu de présence à l'écran de modèles de comportement, ce qui contribue au manque d'intérêt pour le métier de comédien chez les jeunes handicapés;

- un manque de soutien du secteur de l'éducation pour former des professionnels de l'écran;
- un manque de formation destinée aux personnes handicapées.

Représentation des personnes handicapées dans les émissions dramatiques

22. CONNECTUS signale plusieurs thèmes récurrents dans les commentaires des personnes consultées au sujet de la représentation des personnes handicapées dans les émissions dramatiques. Le thème le plus présent est celui de l'image stéréotypée et des idées reçues au sujet des personnes handicapées. Beaucoup de personnes consultées sont d'avis que le principal problème des dramatiques est l'image stéréotypée qu'elles présentent souvent des personnes handicapées. Plusieurs ont identifié des handicaps précis, souvent parmi les moins visibles, ainsi traités dans des dramatiques. Selon eux, moins le handicap est visible, plus son image stéréotypée pourra susciter une crainte chez les téléspectateurs. Un participant note, par exemple, qu'on attribue souvent au fait de personnes handicapées mentalement la perpétration de gestes violents dans des dramatiques; cela perpétue l'idée que les personnes handicapées mentalement sont dangereuses.
23. Les personnes consultées croient qu'outre les représentations qui suscitent une crainte, les personnages d'handicapés dans les dramatiques sont souvent représentés d'une manière stéréotypée qui perpétue les idées reçues sur la vie des handicapés, présente des informations erronées au sujet des handicaps ou exagèrent certains éléments comme « l'état de détresse » ou la « souffrance ».
24. En plus des commentaires sur les stéréotypes, les personnes consultées lors de la recherche de CONNECTUS ont exprimé des préoccupations sur la victimisation lorsque les personnages d'handicapés sont présentés comme vulnérables et faibles, souvent victimes d'un crime ou d'autres actes répréhensibles. Elles s'inquiètent aussi de l'appropriation des rôles dans les dramatiques. L'appropriation des rôles se produit lorsqu'une personne non handicapée joue le rôle d'une personne handicapée ou encore lorsqu'un scénariste non handicapé crée des personnages handicapés. Selon CONNECTUS, des opinions marquées se sont exprimées sur l'appropriation des rôles et ses conséquences sur la représentation réaliste des personnes handicapées, les possibilités d'emploi pour les artistes handicapés et sur l'éthique professionnelle. Les personnes consultées ont aussi souligné le fait que le nombre de personnes handicapées à l'écran augmente, bien qu'il reste faible, et que la représentation dans les émissions dramatiques s'améliore. Elles ont toutefois insisté sur l'importance qu'elles attachent à des représentations qui soient justes, fidèles et complètes.
25. Beaucoup de participants au Forum des parties prenantes sont d'avis que les séries dramatiques télévisées représentent souvent les personnes handicapées d'une manière qui entretient les idées reçues sur ces dernières et sur la façon de vivre avec un handicap. Ces idées reçues comprennent celles voulant que toutes les personnes handicapées soient des victimes ou « souffrent » et fassent d'une manière ou d'une autre pitié ou encore que les handicaps sont des « difficultés » qui doivent être « surmontées avec héroïsme ». Alors que ces commentaires ont dominé les discussions sur la représentation, les participants au Forum ont aussi reconnu lors des tables rondes que, tout comme pour la présence, on

a réalisé certains progrès; ils ont de plus souligné que la représentation des personnes handicapées met de plus en plus l'accent sur la personne elle-même et les habiletés du personnage et non sur ses handicaps.

Représentation des personnes handicapées dans les émissions d'actualités et d'information

26. CONNECTUS note que les commentaires des personnes consultées touchent tant les émissions d'actualités locales que nationales, de même que les nouvelles dans les journaux et à la radio. Les réponses des participants à l'enquête concernant leur perception de la représentation des personnes handicapées dans les émissions d'actualités évoquent généralement les problèmes suivants :
- le manque généralisé de couverture de tout ce qui touche aux questions précisément liées aux personnes handicapées dans les émissions télévisées d'actualités, d'affaires publiques et dans les documentaires;
 - le type de couverture qui marginalise ou donne une image stéréotypée des personnes handicapées;
 - l'utilisation d'un langage inapproprié à l'endroit des personnes handicapées dans les émissions d'actualités;
 - le manque d'émissions d'affaires publiques et de documentaires au sujet de questions relatives aux handicaps et aux personnes handicapées.
27. CONNECTUS note le commentaire d'un participant selon qui, généralement, les nouvelles mettant en cause des personnes handicapées tendent à insister sur « la tragédie, le fait d'être victime ou la criminalité ». Un autre participant se plaint du fait que la couverture des nouvelles traite souvent des « exploits » ou de l'héroïsme des personnes handicapées. Pour plusieurs, le problème principal au sujet des émissions d'actualités et d'information est l'absence de sensibilité dans leur représentation des personnes handicapées, comme en fait souvent foi le type de langage utilisé. Le plus préoccupant est que ce langage d'une part perpétue le stéréotype selon lequel les personnes handicapées sont affligées de difficultés qui en font des victimes et, d'autre part, « médicalise » leur état parce qu'il les décrit, par exemple, comme « souffrant » d'un handicap, « surmontant » un handicap ou « rivé à un fauteuil roulant ».

Obstacles à l'intégration et à la pleine participation des personnes handicapées à l'industrie de la télévision

28. Selon CONNECTUS, plusieurs participants sont préoccupés par le fait que les employeurs ont souvent des attitudes et des perceptions qui font obstacle à l'embauche de personnes handicapées ou qui réduisent leur rôle au travail. Des personnes consultées par CONNECTUS signalent aussi l'existence d'obstacles spécifiques à l'industrie de la radiodiffusion, comme la réticence du secteur de la production indépendante à confier un rôle ou à offrir du travail à une personne handicapée, ainsi qu'un manque de communication et de contact dans l'ensemble de l'industrie.

29. De façon générale, on se préoccupe du fait que les employeurs ne connaissent ni ne comprennent ce que signifie l'aménagement du milieu de travail et que beaucoup d'entre eux en surestiment le coût. Certains participants croient qu'il existe un facteur de crainte dans le milieu du travail au sujet des personnes handicapées ainsi que des préjugés bien ancrés au sujet de leurs capacités. Selon eux, les employeurs perçoivent souvent un employé handicapé comme un fardeau, et non comme un actif, et croient que leur employé est inefficace. Ces participants sont d'avis que cette croyance répandue chez les employeurs est souvent alimentée par une autre idée reçue selon laquelle une personne handicapée physiquement est aussi handicapée intellectuellement.
30. Les participants font valoir que de telles idées reçues favorisent l'émergence d'une culture de travail contre-productive qui fait en sorte que les employés handicapés hésitent à se qualifier comme tels, de peur de perdre leur emploi ou de nuire à leur carrière, ou encore que les employeurs n'imposent aucune sanction à un employé handicapé ou hésitent à le congédier, de peur des conséquences.

Les conclusions de l'ACR

31. L'ACR a examiné en détail les conclusions de la recherche menée par CONNECTUS et, en réponse, a préparé une série de déclarations de principes généraux afin de structurer l'élaboration d'une série de mesures visant à améliorer la présence, la représentation et l'intégration des personnes handicapées à la télévision.
32. Comme principe général, l'ACR déclare que les radiodiffuseurs privés canadiens soutiennent le développement et la mise en œuvre de mesures visant à améliorer et à promouvoir la diversité dans l'industrie. L'ACR ajoute que tous les médias, particulièrement la télévision, peuvent jouer un rôle important dans le changement des attitudes du public à l'égard des questions sociales et qu'une visibilité accrue, des représentations plus fidèles et des messages positifs peuvent influencer de façon significative les pratiques d'intégration, et ce, dans l'ensemble de la société.
33. En ce qui concerne les personnes handicapées, l'ACR est d'avis que la rentabilité de leur intégration a été démontrée par le fait que leur présence à l'écran et leur représentation exacte atteignent et augmentent non seulement les auditoires de Canadiens handicapés, mais aussi leurs familles, leurs amis et les personnes soignantes. Selon l'ACR, les radiodiffuseurs peuvent obtenir un avantage concurrentiel en exploitant toutes les sources de créativité à leur disposition, y compris les personnes handicapées; de plus, l'adaptation du milieu pour les employés représente un avantage éventuel pour tous les employés de l'industrie de la radiotélédiffusion.
34. De l'avis de l'ACR, le développement de communications et de prises de contact entre les radiodiffuseurs et la communauté des personnes handicapées est la pierre d'assise de la trousse d'outils du radiodiffuseur. L'ACR ajoute que, dans un monde de développement technologique et de convergence sur le plan du contenu, il est important de favoriser l'intégration des personnes handicapées dans l'ensemble des plateformes de distribution et dans tous les médias.

35. S'appuyant sur ces déclarations de principes, le rapport de l'ACR comporte une série de mesures, de mécanismes et de recommandations visant à résoudre les problèmes fondamentaux suivants :

- des attitudes négatives et des conceptions erronées au sujet des personnes handicapées;
- la présence minimale (emploi) des personnes handicapées dans l'industrie;
- les accommodements pour les personnes handicapées dans l'industrie de la télédiffusion;
- la présence et la représentation négative des personnes handicapées dans les émissions dramatiques;
- la présence et la couverture inexacte ou quasi inexistante des questions relatives aux handicaps dans les émissions d'actualités et d'information;
- le manque de normes ou de sources de référence pour l'industrie concernant la présence et la représentation des personnes handicapées;
- le manque de communication et de prise de contact entre l'industrie de la télédiffusion et la communauté des personnes handicapées;
- le manque de communication à l'interne parmi les télédiffuseurs au sujet des questions relatives aux handicaps, aux obstacles et aux mesures nécessaires.

Sommaire des mesures proposées

36. L'ACR a élaboré deux séries de mesures distinctes, l'une pour elle-même et les radiodiffuseurs et l'autre à l'intention des partenaires de l'industrie. Au nombre des mesures précises que l'ACR s'est engagée à mettre en œuvre, on compte les suivantes :

- la création d'un message d'intérêt public visant à influencer de façon positive un changement des attitudes du public à l'égard des personnes handicapées;
- une révision de ses codes de l'industrie afin de traiter les questions soulevées dans la recherche sur la représentation;
- l'élaboration d'une trousse de renseignements sur les emplois au sein des secteurs de la télédiffusion et de la production;
- l'élaboration d'un séminaire de formation pour les directeurs des services de ressources humaines et autres services du secteur de la télévision;
- l'élaboration de documents de sensibilisation et de conscientisation sur le préjudice que cause l'utilisation d'un langage inapproprié.

37. Parmi les autres projets que l'ACR compte lancer, on trouve : l'adoption de mesures visant à améliorer la communication et la consultation avec des partenaires de l'industrie comme le secteur de la production indépendante et l'Association canadienne des directeurs de l'information radio-télévision (ACDIRT); l'amélioration de l'accès à la section du site web de l'ACR, intitulée Diversité en radiodiffusion; l'accroissement de la diffusion de l'information aux membres de l'ACR.

38. Les mécanismes et les mesures proposés par l'ACR à l'intention des radiodiffuseurs individuels comprennent les suivants :
- la création de bourses d'études et de stages;
 - des séances de formation et d'orientation au sein de l'industrie à l'intention des nouveaux employés handicapés;
 - un engagement sur la représentation positive et fidèle, inscrit dans les ententes de licence, les lignes directrices aux producteurs et les contrats;
 - l'élaboration de mesures de prise de contact sur le plan local;
 - le développement de bases de données de personnes handicapées expertes dans leur domaine;
 - la mise en place de contacts et de moyens de communication avec les organisations de personnes handicapées.
39. Pour ce qui est des partenaires de l'industrie et des parties prenantes comme l'ACDIRT, les câblodistributeurs et le secteur de la production indépendante, l'ACR leur recommande ce qui suit :
- l'élaboration sur leur site web, de sections d'accès facile sur la diversité;
 - la création et la mise à jour constante par le secteur de la production indépendante d'un répertoire de comédiens et de créateurs handicapés;
 - l'élaboration et la mise en œuvre par les exploitants de canaux communautaires distribués par câble de plans sur la diversité;
 - la mise en place d'une collaboration entre les partenaires de l'industrie comme l'Alliance of Canadian Cinema, Television and Radio Artists, la Writers Guild of Canada et l'Union des artistes afin de créer une base de données de comédiens, de réalisateurs et de scénaristes handicapés.
40. La liste complète des mécanismes et des mesures que propose l'ACR se trouve à l'annexe du présent avis.

La réaction du Conseil au rapport

Recherche

41. Le Conseil est d'avis que la recherche menée par CONNECTUS est à la fois rigoureuse et complète. Elle constitue, pour l'industrie de la radiodiffusion, une base essentielle à la connaissance de l'ensemble de la problématique des personnes handicapées et à l'élaboration de solutions efficaces. Qui plus est, les conclusions de la recherche de CONNECTUS précisent les principales préoccupations des personnes handicapées et identifient clairement les obstacles à l'amélioration de leur présence à l'écran et à leur intégration dans l'industrie. Ces conclusions seront très utiles à l'industrie ainsi qu'au Conseil pour établir et mettre à jour régulièrement leurs priorités.

42. La recherche indique que, peu importe la catégorie d'émissions de télévision, la présence en ondes des personnes handicapées est extrêmement limitée. L'ACR reconnaît ce fait dans son rapport, de même que la grande majorité des radiodiffuseurs. En réalité, l'ACR croit que le manque de personnes handicapées à l'écran est si criant, et le besoin de remédier à cette situation si évident, qu'il n'y a pas lieu d'intégrer dans son rapport une analyse quantitative de la présence en ondes des personnes handicapées.
43. En ce qui concerne la représentation dans les dramatiques, le Conseil note que le stéréotype est la préoccupation la plus importante des personnes handicapées. Selon les personnes consultées au cours de la recherche, le fait de donner une image stéréotypée des personnes handicapées perpétue les perceptions erronées et renforce la représentation injuste et fausse des communautés de personnes handicapées. Compte tenu de l'influence de la télévision sur les attitudes sociales, le Conseil croit que l'ACR et ses membres sont très bien placés pour favoriser une meilleure compréhension des personnes handicapées dans notre société et pour modifier les perceptions faussées et stéréotypées.
44. Pour ce qui est de la représentation dans les émissions d'actualités et d'information, les personnes handicapées ont clairement exprimé leur inquiétude face à l'utilisation d'un langage inapproprié lorsqu'il est question de handicap ou de personnes handicapées. Selon la recherche, ce type de langage non seulement perpétue les stéréotypes généralisés, mais il alimente les idées reçues selon lesquelles les personnes handicapées « souffrent » ou sont affligées de déficiences qui les rendent victimes et « médicalisent » leur état. Comme le Conseil l'a noté dans le rapport du groupe de travail sur la diversité culturelle, des émissions d'actualités et d'information au contenu exact et équilibré aident à construire une société dont les membres sont mieux outillés pour y participer efficacement et contribuer à son bien-être. En présentant des émissions d'actualités exactes et équilibrées, la télévision reflète aussi la vie de tous les Canadiens, indépendamment de leur sexe, de leur race ou de leur handicap, et respecte ainsi les objectifs de la *Loi sur la radiodiffusion*.
45. En ce qui concerne la pleine intégration des personnes handicapées dans l'industrie de la radiodiffusion, la recherche révèle que l'ignorance demeure le principal obstacle. Selon la recherche, le manque généralisé d'information au sujet des besoins et des capacités des personnes handicapées nourrit la perception voulant qu'elles soient un fardeau pour l'employeur, et non un actif, et que les aménagements nécessaires coûtent cher et font perdre du temps. Les participants ont indiqué que ces croyances non fondées sont renforcées à tous les paliers corporatifs par une panoplie d'idées reçues et de stéréotypes.
46. De l'avis du Conseil, la recherche démontre qu'il existe encore des obstacles importants à une meilleure présence, représentation et intégration des personnes handicapées au sein de l'industrie de la radiodiffusion. Plus précisément, le Conseil estime que le nombre extrêmement limité de personnes handicapées à l'emploi de l'industrie, tant à l'écran que derrière l'écran, ainsi que l'ignorance généralisée dans l'industrie des besoins des employés handicapés en matière d'accès et d'aménagements sont des domaines qui exigent une attention particulière. Outre les différentes mesures proposées dans le rapport de l'ACR et qui sont analysées ci-dessous, le Conseil s'attend à ce que chacun des

télédiffuseurs rende compte, dans son rapport annuel sur la diversité culturelle, des projets mis en œuvre pour accroître, à tous les paliers corporatifs, la connaissance des besoins et des capacités des personnes handicapées, adopter des mesures visant à améliorer la représentation à l'écran des personnes handicapées et favoriser leur intégration dans l'industrie. Le Conseil accordera une importance particulière à ces projets et à ces mesures lorsqu'il évaluera le rapport annuel d'un titulaire sur la diversité culturelle. Le Conseil encourage aussi les titulaires à prêter grande attention, lors de l'élaboration de leurs projets et mesures, aux projets de prise de contact avec les communautés et les organisations de personnes handicapées.

Mesures, mécanismes et recommandations

47. Le Conseil estime que l'ACR, grâce aux mesures qu'elle propose pour elle-même et s'engage à mettre en œuvre, fait preuve d'un grand leadership. Les mesures sont tangibles et concrètes et touchent beaucoup de préoccupations révélées par la recherche. Globalement, elles peuvent contribuer de façon significative à la réalisation de plusieurs objectifs de la *Loi sur la radiodiffusion*, et s'énoncent comme suit :
 - conscientiser les radiodiffuseurs et le public;
 - influencer positivement les perceptions du public;
 - faire en sorte que les personnes handicapées soient fidèlement représentées dans les émissions;
 - fournir de l'information utile à l'industrie et à la communauté des personnes handicapées;
 - favoriser le dialogue entre les radiodiffuseurs et la communauté des personnes handicapées;
 - créer un milieu favorisant l'intégration des personnes handicapées dans l'industrie de la radiodiffusion.
48. Qui plus est, selon le Conseil, la création d'un message d'intérêt public, la révision des codes de l'industrie et l'élaboration de documents d'information sur l'utilisation d'un langage approprié constituent des éléments particulièrement importants au regard des principales préoccupations révélées par la recherche de CONNECTUS, soit les attitudes sociales négatives, les fausses perceptions et les informations inexactes qui circulent dans le secteur de la radiodiffusion et le public au sujet des personnes handicapées et de la vie qu'elles mènent. Il s'agit donc de mesures de base tangibles, capables de rendre tout le monde conscient des préoccupations fondamentales des personnes handicapées.
49. Une mesure importante est l'élaboration de documents d'information visant à améliorer la sensibilisation et la prise de conscience au sujet du préjudice que cause l'utilisation d'un langage inapproprié. Le langage utilisé dans une émission peut avoir une grande influence sur la réaction des personnes à leur propre représentation dans les émissions ainsi que sur la réaction des autres à ces représentations. Le Conseil note qu'il existe des lignes directrices sur le langage et la terminologie appropriés et acceptables à l'égard des questions de handicaps et des personnes handicapées et il salue l'initiative de l'ACR qui fournira cette information essentielle à ses membres.

50. Le Conseil appuie également les mesures proposées par l'ACR en vue de répandre l'information sur l'emploi et les accommodements dans le milieu de travail et d'améliorer la communication et la consultation avec ses partenaires de l'industrie. Il estime que ce type de mesures contribuera grandement à surmonter les obstacles à l'emploi et à d'autres formes d'intégration des personnes handicapées dans l'industrie.
51. L'ACR mentionne que l'efficacité de chacune des mesures proposées dépendra largement du degré de participation de chacun des radiodiffuseurs à leur concrétisation. De même, le succès des séminaires de formation à l'intention des directeurs de ressources humaines et autres dirigeants dépendra de la participation de chacun des radiodiffuseurs. À cet égard, le Conseil estime important que l'ACR respecte son engagement de faire rapport sur l'avancement de la réalisation de ces mesures.
52. Le Conseil croit que la recherche et les mécanismes et mesures qui sont proposés dans le rapport aideront les radiodiffuseurs, d'une part à comprendre les problèmes et les préoccupations des personnes handicapées face aux obstacles qu'elles doivent surmonter, et d'autre part à mettre en place des moyens efficaces pour corriger la situation. Parallèlement, le Conseil note que pour mettre en œuvre les propositions de l'ACR, chaque radiodiffuseur devra adapter les mesures à ses besoins commerciaux et opérationnels dans le contexte approprié.
53. Le Conseil estime que, face à la très faible présence à l'écran des personnes handicapées et aux préoccupations très sérieuses à l'égard de leur représentation, les titulaires de radiodiffusion devraient, en priorité, élaborer et mettre en œuvre des mesures visant à corriger la situation. Plus particulièrement, comme on l'a noté ci-dessus, le Conseil s'attend à ce que chaque télédiffuseur fasse état, dans ses rapports annuels sur la diversité culturelle à l'échelle corporative, des projets visant à établir des contacts avec les personnes handicapées et à mieux faire connaître leurs besoins et leurs capacités à tous les paliers corporatifs, et de l'application des mesures visant à augmenter leur présence et leur intégration, à l'écran et derrière l'écran. Le Conseil prend note que le rapport de l'ACR comprend un cadre de travail qui l'aidera à évaluer d'une part les mesures décrites dans les futurs rapports annuels des radiodiffuseurs et, d'autre part, les progrès réalisés dans leur mise en œuvre. Le Conseil rappelle aux titulaires que les mesures à cet égard s'ajoutent aux responsabilités et aux priorités qu'elles ont déjà en ce qui concerne la présence et la représentation des minorités visibles et des Autochtones, comme le prévoit l'avis public 2005-24.
54. Le Conseil reconnaît que les autres secteurs de l'industrie, dont les producteurs indépendants, les scénaristes et les réalisateurs, jouent aussi un rôle essentiel à l'amélioration de la présence, de la représentation et de l'intégration des personnes handicapées à la télévision. Le Conseil encourage donc fortement ces partenaires de l'industrie à rechercher des solutions originales et à travailler de concert avec l'ACR dans ce domaine.

55. En réponse aux préoccupations identifiées dans la recherche concernant la représentation, l'ACR propose de procéder principalement à la révision de ses codes de l'industrie. Le Conseil fait état ci-dessous de sa réaction à cette stratégie.

La révision par l'ACR de ses codes de l'industrie

56. L'ACR allègue qu'il vaut mieux pour les radiodiffuseurs privés, le public et le Conseil élaborer un code élargi sur la représentation pour remplacer le présent Code d'application concernant les stéréotypes sexuels à la radio et à la télévision (le Code sur les stéréotypes). Selon l'ACR, la plupart des dispositions du Code sur les stéréotypes s'appliquent tant aux questions de représentation identifiées dans le rapport du groupe de travail sur la diversité culturelle et dans le rapport sur les personnes handicapées, qu'aux questions liées au sexe des personnes. L'ACR soutient donc que ces dispositions peuvent et doivent être révisées pour y inclure les normes de l'industrie relatives à la représentation et à la description des groupes autochtones et ethnoculturels ainsi que des personnes handicapées. L'ACR a l'intention de déposer en juin 2006, pour approbation par le Conseil, le nouveau code sur la représentation élaboré à la suite d'un processus de consultation et d'analyse.
57. La révision par l'ACR de ses codes de l'industrie fait partie de sa stratégie visant à corriger la situation relative à la présence, à la représentation et à l'intégration des personnes handicapées. Comme l'a déclaré le Conseil dans l'avis public 2005-24, les codes de l'industrie jouent un rôle essentiel en matière d'autoréglementation. Ils fournissent des lignes directrices aux entreprises de programmation et au public sur le caractère acceptable d'un contenu. Les codes servent aussi au Conseil canadien des normes de la radiotélévision, appelé à se prononcer sur des plaintes concernant, par exemple, le contenu stéréotypé, injurieux ou discriminatoire. Il est donc important que les codes soient adaptés aux questions de la représentation dans les émissions et qu'ils constituent des outils efficaces pour en traiter.
58. Le Conseil a l'intention d'analyser en détail le nouveau code sur la représentation de l'ACR dès son dépôt. Il croit que le nouveau code sera un élément fondamental dans l'approche d'ensemble de l'industrie à l'égard des personnes handicapées. Par conséquent, en analysant le nouveau code, le Conseil prêter une attention particulière à ce que toute mesure proposée tienne compte des préoccupations sur la représentation exprimées dans le présent avis. De plus, le Conseil s'attend à ce que l'ACR démontre qu'elle a respecté les conditions relatives à l'élaboration de normes établies dans *Lignes directrices applicables à l'élaboration de normes gérées par l'industrie*, avis public CRTC 1988-13, 29 janvier 1988.
59. Le Conseil prend également note de l'intention de l'ACR de consulter l'ACDIRT et de produire des documents d'information sur l'utilisation d'un langage approprié. L'ACR a aussi recommandé à l'ACDIRT de réviser son propre code de déontologie en vue d'améliorer la représentation des personnes handicapées et la couverture des questions de handicaps dans les émissions d'actualités et d'information. Le Conseil insiste sur l'importance qu'il accorde à ce type de partenariat et il estime que les deux nouveaux

codes (celui de l'ACR et celui de l'ACDIRT), ensemble, constitueront un bon point de départ pour apporter des solutions à bon nombre de questions liées à la représentation des personnes handicapées à la télévision.

Progrès à venir

60. Comme on l'a noté ci-dessus, le Conseil s'attend à ce que l'ACR et les télédiffuseurs cherchent et trouvent des solutions aux principales préoccupations identifiées dans le rapport de recherche de CONNECTUS. Plus particulièrement, le Conseil s'attend à des progrès dans les domaines suivants :
 - une meilleure connaissance, à tous les niveaux de l'entreprise, des besoins et des capacités des personnes handicapées;
 - la mise en œuvre de mécanismes visant à augmenter, à l'écran et derrière l'écran, la présence et l'intégration des personnes handicapées en ce qui a trait à l'accès et aux aménagements;
 - des mesures de prise de contact avec les personnes handicapées et leurs organisations.
61. Le Conseil demandera des preuves de ces progrès, tant dans les rapports de l'ACR sur la mise en œuvre des mesures de l'industrie que dans les rapports annuels des radiodiffuseurs sur la diversité culturelle. Le Conseil examinera ces rapports particulièrement au regard des progrès relatifs à chacune des grandes préoccupations mentionnées ci-dessus; il évaluera ensuite l'opportunité d'une nouvelle intervention.

Secrétaire général

Le présent document est disponible, sur demande, en média substitut et peut également être consulté en version PDF ou en HTML sur le site Internet suivant :
<http://www.crtc.gc.ca>

Annexe à l'avis public de radiodiffusion CRTC 2006-77

Mesures, mécanismes et recommandations de l'ACR : La présence, la représentation et l'intégration des personnes handicapées à la télévision

	Problématique	Objectif	Recommandation	Mécanismes	Calendrier et mise en œuvre
A	Attitudes négatives et conceptions erronées concernant les personnes handicapées	Influencer le public et nos auditoires au sujet des personnes handicapées pour favoriser un changement d'attitude	1) Accroître la présence, la représentation et l'intégration des personnes handicapées à la télévision par le biais de toutes les mesures indiquées 2) Élaborer un message d'intérêt public (MIP) pour diffusion à l'antenne des stations membres de l'ACR	- MIP que les télédiffuseurs pourront diffuser n'importe quand - Codes de l'ACR régissant le contenu diffusé par l'industrie	L'ACR coordonnera et entreprendra le lancement du MIP pour diffusion à l'automne de 2006.
B	Présence minimale (emplois) des personnes handicapées dans l'industrie	Accroître l'accès des personnes handicapées aux renseignements sur les possibilités d'emploi dans le domaine de la télédiffusion	Élaborer une trousse d'information sur les emplois au sein des secteurs de la télédiffusion et de la production qui sera distribuée à grande échelle aux télédiffuseurs, aux éducateurs et au secteur des personnes handicapées	- Brochure accessible - Section sur la <i>Diversité en radiodiffusion</i> du site web de l'ACR - Salons de l'emploi/recrutement - Bourses d'études et stages (au niveau des stations) - Encadrement et jumelage pour les nouveaux employés handicapés (au niveau des stations)	L'ACR entamera le travail immédiatement par le biais de ses comités dans le but de terminer en 2006.
C	Répondre aux besoins des personnes handicapées au sein de l'industrie de la télédiffusion	Accroître l'intégration des personnes handicapées dans l'industrie en répondant mieux à leurs besoins	Élaborer un séminaire de formation pour les gestionnaires du secteur de la télévision, qui sera axé sur les suggestions faites par la communauté des personnes handicapées	Séminaire de formation	L'ACR se renseignera sur les cours de formation disponibles et la possibilité de les adapter au milieu de la télévision (p. ex. Conseil canadien de la réadaptation et du travail) – mise en œuvre en 2006.
D	Problèmes quant à la présence et à la représentation négative des personnes handicapées dans les	Accroître la présence; améliorer la représentation en veillant à l'exactitude de l'intrigue et de l'interprétation des	Que les télédiffuseurs veillent à la présentation d'images positives par le biais de leurs ententes de licences, lignes directrices ou contrats en place avec	- Ententes avec les producteurs - Codes de l'ACR régissant le contenu	Le Conseil d'administration de l'ACR entamera le processus en 2005 en envoyant un communiqué au

	émissions dramatiques	rôles	les producteurs	diffusé par l'industrie Distribuer la version révisée des Codes aux partenaires de l'industrie	secteur de la production indépendante.
E	Problèmes quant à la présence et à la couverture inexacte ou quasi inexistante des questions se rapportant aux handicaps dans les émissions d'actualités et d'information	Améliorer la présence en ondes des personnes handicapées et améliorer la couverture des questions relatives aux handicaps dans les nouvelles télévisées et les émissions d'information	Consulter l'ACDIRT et la communauté des personnes handicapées sur l'élaboration de mesures de prise de contact à l'échelle locale et la mise en place d'autres mesures	- Mesures de prise de contact à l'échelle locale (p. ex. consulter les groupes de personnes handicapées) - Élaborer une base de données de spécialistes sur le sujet (au niveau des stations)	Par le biais de ses comités, l'ACR amorcera une discussion avec l'ACDIRT en 2005; l'avancement des mesures sera assuré par le biais des plans des télédiffuseurs sur la diversité.
F	Utilisation de langage inapproprié à l'endroit des personnes handicapées dans les émissions d'actualités et d'information	Sensibiliser le secteur de la télévision au langage inapproprié et insensible sur une base permanente	Après avoir obtenu les suggestions de la communauté des personnes handicapées, l'ACR collaborera avec l'ACDIRT en vue d'élaborer des documents de sensibilisation sur le langage inapproprié.	Distribution d'une brochure d'information aux membres de l'ACR et de l'ACDIRT, qui sera aussi affichée en ligne en format accessible	L'ACR entreprendra ce projet avec l'ACDIRT immédiatement en vue de publier la brochure en 2006.
G	Manque de normes ou de sources de référence pour l'industrie concernant la présence et la représentation des personnes handicapées	Élaborer un ensemble de lignes directrices et de normes que les télédiffuseurs pourront utiliser	Intégrer les normes et les lignes directrices au processus d'examen des codes de l'ACR régissant le contenu diffusé par l'industrie	Examen des codes de l'ACR régissant le contenu diffusé par l'industrie	Le processus d'examen est en cours et il fait appel aux personnes handicapées. Il sera terminé au printemps de 2006.
H	Manque de communication et de prise de contact entre l'industrie de la télédiffusion et la communauté des personnes handicapées	Intensifier les échanges qui se poursuivent entre les deux secteurs	Chaque télédiffuseur individuel devra établir des rapports avec les organismes de personnes handicapées de sa localité et mettre en place un mécanisme permettant de communiquer régulièrement.	- Intégrer les mesures de prise de contact des stations au plan d'entreprise sur la diversité. - Développer la section sur la <i>Diversité en radiodiffusion</i> du site web de l'ACR pour en faire la source principale de renseignements sur les personnes handicapées et fournir des liens aux : - groupes de personnes handicapées par région	En cours – inclusion des initiatives dans les plans d'entreprise sur la diversité

				O mesures et activités des télédiffuseurs et des partenaires de l'industrie Faire en sorte que le contenu de <i>Diversité en radiodiffusion</i> soit accessible	
I	Manque de communication à l'interne parmi les télédiffuseurs au sujet des questions relatives aux handicaps, aux obstacles et aux mesures	Améliorer la communication au sujet des questions relatives au handicap et aux obstacles au sein de l'industrie de la télédiffusion	Élaborer des documents et créer des mécanismes pour mieux communiquer des renseignements sur les questions concernant les handicaps, les obstacles et les mesures aux membres de l'ACR	- Réorienter le mandat du Comité de l'ACR sur la diversité culturelle pour en faire le Comité de l'ACR sur la diversité - Communiquer des renseignements aux membres de l'ACR par le biais du Bulletin-Éclair, des rapports du Président, etc. - Maximiser la sensibilisation envers la question par le biais de la couverture dans des revues professionnelles et des publications grand public - Assurer la disponibilité du rapport et du document de recherche en ligne - Promouvoir les questions relatives à la diversité par le biais du congrès de l'ACR - Faire en sorte que la question des personnes handicapées demeure à l'ordre du jour des réunions des comités de l'ACR	Commence par la publication du rapport de l'ACR en septembre 2005; la mesure visant à faciliter l'accès au site web de l'ACR est présentement en cours

Recommandations à l'intention des partenaires de l'industrie

Problématique	Objectif	Recommandation	Mécanismes	Calendrier et mise en œuvre
Problèmes quant à la présence et à la représentation négative des personnes handicapées dans le secteur de la production indépendante	Accroître la présence d'acteurs et de créateurs handicapés à l'écran et derrière l'écran, et présenter une image davantage exacte des personnages handicapés	Que le secteur de la production (i) prenne des mesures pour augmenter et repérer la réserve de talents (acteurs et créateurs) handicapés, et (ii) consulte les groupes des personnes handicapées et les spécialistes du handicap sur l'interprétation des rôles.	- Les associations de producteurs, de scénaristes, de réalisateurs, etc. devraient développer une ressource semblable à la publication <i>Mainstream Now!</i> d'ACTRA à Toronto. - Élaborer des sections accessibles sur la diversité sur les sites web de l'industrie de la production et des associations de production	Recommander la mise en œuvre en 2006
Manque d'accès et de possibilités de formation	Offrir des possibilités de formation et de perfectionnement des compétences à l'échelle locale	Les câblodistributeurs autorisés qui offrent un canal communautaire devraient adopter des mesures sur la diversité destinées à favoriser la participation des personnes handicapées à la programmation communautaire.	Élaborer des plans sur la diversité et les mettre en œuvre	Recommander la mise en œuvre en 2006
Utilisation de langage inapproprié à l'endroit des personnes handicapées dans les émissions d'actualités et d'information et couverture inexacte ou quasi inexistante des questions se rapportant aux handicaps dans les émissions d'actualités et d'information	Améliorer la présence et la représentation en ondes des personnes handicapées et améliorer la couverture des questions relatives aux handicaps dans les nouvelles télévisées	Que l'ACDIRT consulte la communauté des personnes handicapées sur les façons d'améliorer la représentation des personnes handicapées et la couverture des questions relatives aux handicaps dans les nouvelles télévisées	Examen du code de déontologie de l'ACDIRT à la lumière de ces constatations	Recommander l'examen le plus tôt possible conjointement avec l'examen des codes de l'ACR régissant le contenu diffusé par l'industrie