



## Avis de consultation de radiodiffusion CRTC 2011-488

Version PDF

Autre référence : 2007-54

Ottawa, le 15 août 2011

### Appel aux observations sur le projet de normes de qualité relatives au sous-titrage codé de langue anglaise

*Le Conseil sollicite des observations sur le projet de Normes de qualité relatives au sous-titrage codé de langue anglaise élaboré par le groupe de travail de langue française sur le sous-titrage. Les Normes de qualité de sous-titrage codé sont des ensembles de normes (un pour le marché de langue anglaise, un pour le marché de langue française) qui assurent la qualité du sous-titrage fourni par les télédiffuseurs canadiens. La date limite des observations est le **14 octobre 2011**. La date limite des réponses est le **23 novembre 2011**.*

*Le Conseil note que le projet de Normes de qualité du sous-titrage codé de langue française sera traité dans un processus distinct également annoncé aujourd'hui.*

*Une fois ces normes approuvées par le Conseil, tous les titulaires de licences de télévision seront tenus d'y adhérer telles qu'elles ont été ou seront imposées lors du renouvellement ou de l'approbation d'une nouvelle licence.*

#### Introduction

1. Dans l'avis public de radiodiffusion 2007-54, le Conseil a énoncé une nouvelle politique de sous-titrage codé pour malentendants qui prévoit que tous les télédiffuseurs, y compris ceux qui diffusent dans des langues tierces, sous-titrent 100 % de leurs émissions en langues anglaise et française au cours de la journée de radiodiffusion. Le Conseil a aussi ordonné à l'industrie de la radiodiffusion de former deux groupes de travail sur le sous-titrage (GTST), le premier pour le marché télévisuel de langue française (GTST-LF) et le second, pour le marché télévisuel de langue anglaise (GTST-LA).
2. L'Association canadienne des radiodiffuseurs (ACR) a coordonné au nom de l'industrie de la radiodiffusion la mise en place de ces GTST réunissant des porte-parole des télédiffuseurs publics et privés, des distributeurs, des consommateurs et des groupes d'intervention représentant les personnes sourdes ou malentendantes, ainsi que des fournisseurs de sous-titrage. Au besoin, le personnel du Conseil a participé aux réunions des groupes en tant qu'observateurs.
3. L'objectif de ces GTST était d'élaborer et de mettre en œuvre des mesures visant à améliorer la qualité du sous-titrage au Canada, y compris d'élaborer des normes en anglais et en français tenant compte des principales préoccupations exprimées par les

utilisateurs à l'égard de la mauvaise qualité du sous-titrage, tant sur le plan de la cohérence que sur celui du style.

4. Le Conseil a aussi demandé aux GTST de trouver des solutions concrètes et réalisables pour corriger certains problèmes liés à la qualité du sous-titrage, entre autres des moyens de réduire les erreurs et les problèmes techniques (p. ex. : sous-titres oubliés ou tronqués) ou les sous-titres interrompus par l'apparition de messages publicitaires. L'objectif global de ces GTST, tel qu'énoncé dans l'avis public de radiodiffusion 2007-54, était de créer des normes de sous-titrage qui pourront devenir des conditions de licence pour les télédiffuseurs, assurant ainsi la qualité d'un sous-titrage fiable et homogène au sein du système canadien de radiodiffusion.
5. Dans un premier temps, les GTST ont proposé au Conseil des normes de sous-titrage dans le contexte de l'instance lancée par l'avis d'audience publique de radiodiffusion 2008-8/avis public de télécom 2008-8. À la clôture de cette instance, le Conseil a publié la politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom 2009-430 (la politique sur l'accessibilité) dans laquelle il indiquait que les normes proposées par les GTST étaient incomplètes et méritaient d'être examinées plus avant. Il a donc ordonné aux GTST de déposer auprès du Conseil, pour son approbation, des normes revues et complétées tenant compte des questions ci-dessous :
  - vitesse du sous-titrage, y compris une vitesse de défilement appropriée du sous-titrage des émissions pour enfants;
  - sous-titres qui masquent ou qui sont masqués par d'autres renseignements à l'écran;
  - taux d'erreur acceptable;
  - normes pour la diffusion numérique, y compris en haute définition.
6. Dans la politique sur l'accessibilité, le Conseil a également ordonné ce qui suit au GTST-LA :
  - fournir une preuve concrète que les normes développées relativement à la vitesse du sous-titrage, au sous-titrage en mode numérique et au taux d'erreurs répondent aux attentes des utilisateurs en menant un exercice de validation dont la méthodologie est appropriée;
  - fournir une description de la méthodologie utilisée et démontrer que les résultats obtenus sont valides sur le plan statistique et représentatifs des communautés d'utilisateurs;
  - inclure les enfants dans les exercices de validation pour évaluer la vitesse du sous-titrage des émissions qui leur sont destinées;

- inclure une exigence pour le marché de langue anglaise à l'effet que toute la programmation canadienne préenregistrée doit être sous-titrée en phylactères (*pop-on*);
  - intégrer l'obligation pour les télédiffuseurs de corriger les erreurs de sous-titrage des émissions en direct avant leur rediffusion totale ou partielle;
  - décider de la pertinence d'inclure, dans les normes pour le marché de langue anglaise, une disposition à l'effet qu'un message en interprétation gestuelle soit diffusé avec la programmation d'urgence;
  - s'assurer que toutes les normes utilisent un langage impératif et soient illustrées d'exemples concrets de ce qui est acceptable et de ce qui ne l'est pas;
  - ajouter une définition des expressions et, le cas échéant, des illustrations visuelles à titre d'exemples;
  - s'assurer que toutes les normes soient exemptes d'informations non conformes ou non pertinentes.
7. Le 10 février 2011, l'ACR a déposé le rapport final du GTST-LA. Ce rapport mentionnait que la majorité des sujets faisaient l'objet d'un consensus, plus précisément quant au type de sous-titres et à la vitesse du sous-titrage pour les émissions en direct, les émissions préenregistrées et les émissions pour enfants.
8. Dans le présent avis, le Conseil sollicite des observations sur, entre autres choses, la pertinence des normes proposées pour le marché de langue anglaise, y compris sur la pertinence que le Conseil applique à ce marché les normes proposées par le GTST-LF, telles que décrites dans l'avis public de radiodiffusion CRTC 2011-489 sur des éléments qui n'ont pas fait l'objet d'un consensus au sein du GTST-LA, tel qu'il en est question ci-dessous.
9. Dans le présent avis, le Conseil renvoie aux positions ou déclarations des participants aux GTST en se fondant sur les commentaires exprimés dans les divers documents suivants, affichés dans le dossier public de la présente instance sur le site web du Conseil, [www.crtc.gc.ca](http://www.crtc.gc.ca) :
- les rapports finaux du GTST-LA et du GTST-LF;
  - les lettres de représentants des consommateurs du GTST-LA;
  - des sommaires des réunions des GTST;
  - les rapports d'étape des GTST.
10. Le Conseil a de plus déposé au dossier public de la présente instance des documents relatifs à l'élaboration de normes de qualité relatives au sous-titrage proposées. Ces

documents peuvent être consultés sur le site web du Conseil et comprennent ce qui suit :

- des lettres du Conseil;
- des lettres de l'ACR ou du GTST-LA;
- le rapport quantitatif *Monitor 2* (voir le paragraphe 12 ci-dessous).

### **L'absence d'un consensus au sein du groupe de travail de langue anglaise**

11. Le rapport du GTST-LA identifie les enjeux suivants sur lesquels un consensus n'a pu être atteint :

- l'établissement d'une norme empêchant que les sous-titres soient masqués par des images ou des éléments visuels à l'écran, ou encore qu'ils les masquent;
- l'établissement d'un décalage approprié (délai entre la bande audio et l'apparition des sous-titres à l'écran) pour la diffusion de programmation en direct;
- l'établissement d'un taux maximal d'erreurs acceptable, y compris une définition d'une erreur et la façon de les calculer;
- le type de sous-titres pour les émissions canadiennes préenregistrées (sous-titres déroulants ou en phylactères)<sup>1</sup>.

12. Dans sa lettre du 10 février 2011, l'ACR recommande au Conseil d'obtenir de CTVglobemedia Inc. (devenue Bell Media Inc.) les conclusions d'une étude canadienne sur l'accessibilité intitulée *Monitor 2: Best Practices Guide for Production and Distribution of Accessible Content in Canada*<sup>2</sup>. L'ACR était alors d'avis que cette étude fournirait aux parties intéressées, dont le Conseil, de l'information nécessaire relativement à certaines normes laissées en suspens par suite de l'absence de consensus au sein du GTST-LA.

13. Les 14 et 23 février 2011, un groupe de représentants des organisations de consommateurs sourds ou malentendants (les représentants des consommateurs) ont déposé au Conseil des lettres dans lesquelles ils signalaient, entre autres choses, les

---

<sup>1</sup> Les sous-titres déroulants (« roll-on ») défilent puis disparaissent en continu à l'écran, généralement deux ou trois lignes à la fois. Lorsqu'une nouvelle ligne s'affiche à partir du bas de l'écran, elle pousse les autres lignes vers le haut. En ce qui concerne les sous-titres en phylactères, une phrase ou une partie de phrase s'affiche à l'écran d'un seul coup, et non ligne par ligne, y demeure quelques secondes et disparaît pour être remplacée par un autre sous-titre complet. Ce type de sous-titre est synchronisé à l'émission et s'affiche à l'écran de façon à identifier celui qui a la parole.

<sup>2</sup> Cette étude a été financée à même les avantages tangibles payables par CTVglobemedia Inc. lors de son acquisition de CHUM Ltée, tel que le mentionne la décision de radiodiffusion 2007-165.

facteurs qui selon eux avaient empêché le GTST-LA de parvenir à un consensus sur certains sujets.

14. Le 18 mars 2011, le GTST-LF a remis au Conseil son rapport final, dans lequel il précise avoir atteint un consensus sur les projets de normes. Dans ce rapport, il distingue deux catégories de normes : 1) les « normes obligatoires » qui devraient être imposées comme conditions de licence, et 2) les « normes universelles » qui seraient, selon lui, plus justement considérées comme des pratiques exemplaires ou des lignes directrices et ne devraient pas être imposées comme conditions de licence (les pratiques exemplaires/lignes directrices).
15. Le Conseil traite ci-dessous des éléments sur lesquels le GTST-LA n'a pu atteindre un consensus. Le cas échéant, la norme proposée sur ces éléments par le GTST-LF est citée à des fins de référence.

#### **Sous-titres qui masquent ou qui sont masqués par d'autres renseignements à l'écran**

16. À l'heure actuelle, les sous-titres sont généralement les derniers éléments visuels à être ajoutés à l'écran au cours du processus de production. Lorsque les sous-titres masquent d'autres renseignements à l'écran comme une action, des résultats sportifs ou des données météo, le téléspectateur peut avoir de la difficulté à suivre ce qui se passe à l'écran.
17. Les représentants des consommateurs étaient d'avis que la question des sous-titres qui masquent d'autres renseignements à l'écran est essentiellement une question de conception inclusive, et que l'accessibilité d'un produit ou d'un service devrait être prise en considération au début d'un processus et non à la fin. Par conséquent, ils ont allégué que les sous-titres devraient être placés en premier à l'écran et que les autres renseignements devraient être ajoutés en fonction de ceux-ci. Ils ont aussi suggéré que la conception des écrans soit revue de façon à ce qu'il y ait toujours de la place pour les sous-titres.
18. Les télédiffuseurs qui ont participé au GTST-LA (les représentants des télédiffuseurs) ont allégué que le sous-titrage doit être inséré en fonction des renseignements déjà affichés à l'écran, par exemple une bande de texte, de la publicité ou d'autres renseignements. Ils ont précisé qu'empêcher les sous-titres de masquer des éléments visuels constitue un défi, parce que l'écran pourrait déjà afficher nombre d'autres renseignements, dont le symbole du réseau et des renseignements publicitaires. À leur avis, si on veut réserver une place à l'usage exclusif des sous-titres, il faudrait alors revoir la conception de l'écran. Les représentants des télédiffuseurs ont de plus déclaré qu'une nouvelle conception de l'écran pourrait affecter négativement la viabilité commerciale de leurs services, puisque l'aspect de l'écran est un élément concurrentiel qui sert aux télédiffuseurs à attirer les auditoires.
19. Dans le rapport final du GTST-LA, les représentants des télédiffuseurs ont noté qu'une façon d'empêcher le masquage de renseignements par les sous-titres pourrait être que ces derniers soient bougés par les sous-titres au cours d'une diffusion. Ils ont convenu de faire en sorte que leurs contrats avec les fournisseurs de sous-titrage

contiennent une clause selon laquelle les sous-titres doivent faire « leur possible » pour que les sous-titres ne masquent pas les autres renseignements à l'écran.

20. Le Conseil note qu'aucun des participants au GTST-LA n'a proposé de norme concrète pour empêcher que les sous-titres masquent des renseignements importants à l'écran. Par contre, dans son rapport final, le GTST-LF propose une norme obligatoire qui se lit comme suit :

[...] il faut s'assurer de positionner les sous-titres de sorte à ne pas masquer l'action, les éléments visuels ou toute information essentielle à la compréhension du message.

#### **Décalage pour la diffusion en direct**

21. Le « décalage » est le délai qui a lieu entre le moment où un mot ou un son important s'entend sur la bande audio et celui où le sous-titre correspondant s'affiche à l'écran. Lorsque le décalage est trop long, les sous-titres ne sont plus synchronisés à ce qui est affiché à l'écran et le téléspectateur éprouve alors de la difficulté à suivre l'histoire, à identifier la personne qui parle ou à demeurer intéressé par l'émission. Le Conseil note que le décalage est un problème à l'égard de la programmation en direct, mais non des émissions préenregistrées.
22. Les représentants des consommateurs étaient d'avis que la vitesse du sous-titrage devait être la plus proche possible de celle de la bande audio, sans modification du contenu des sous-titres. Ils ont par conséquent fait valoir qu'il serait approprié de s'attendre à ce que le décalage maximal soit de cinq secondes lors d'une émission en direct et de trois secondes au moins 80 % du temps.
23. Les représentants des consommateurs ont indiqué que les télédiffuseurs pourraient diminuer le décalage en s'assurant de la présence en studio d'un/de sous-titreur(s) pendant la programmation en direct. Le décalage qui survient lors de l'envoi de la bande audio à un sous-titreur qui n'est pas sur place serait ainsi éliminé, ce qui réduirait le décalage d'environ deux secondes. Ils allèguent de plus que lors d'émissions scénarisées, par exemple un bulletin de nouvelles, le décalage serait écourté si les sous-titres avaient en mains à l'avance le texte de l'émission.
24. Les représentants des télédiffuseurs ont avancé qu'atteindre un décalage maximal de cinq secondes était irréalisable, les délais étant la majorité du temps dus à des facteurs humains. Ils ont fait remarquer, par exemple, qu'un décalage peut survenir en raison de la complexité d'un sujet, du nombre de personnes qui prennent la parole, du degré de difficulté à identifier les personnes qui parlent ou de l'habileté du sous-titreur. Les représentants des télédiffuseurs ont allégué que le décalage peut aussi dépendre du routage technique du signal audio vers le sous-titreur et du retour des sous-titres vers le télédiffuseur. De plus, selon eux, une vitesse accrue de sous-titrage peut nuire à la précision de celui-ci.

25. Afin de régler ce problème, les représentants des télédiffuseurs se sont engagés à répandre l'utilisation de coupleurs audio<sup>3</sup> afin d'éliminer la portion du décalage attribuable au routage du signal de télévision vers les sous-titres qui reçoivent normalement l'émission par câble ou par satellite de radiodiffusion directe. À leur avis, cela pourrait réduire d'une seconde la durée totale du décalage.

26. Le Conseil remarque que les représentants des télédiffuseurs n'ont proposé aucune norme sur un décalage maximal précis. Par contre, dans son rapport final, le GTST-LF propose une norme obligatoire qui se lit comme suit :

Lors de la diffusion en direct, le décalage entre la bande audio et les sous-titres ne doit pas dépasser 5 secondes en moyenne à l'intérieur d'une émission.

### **Erreurs et taux maximal d'erreur pour la programmation en direct**

#### ***Définition d'une erreur et taux maximal d'erreur***

27. L'objectif d'un taux maximal d'erreurs est d'établir un degré réaliste et réalisable de sous-titrage de haute qualité, lequel doit être à la fois complet et précis. Le Conseil estime qu'une méthodologie claire de calcul du taux d'erreurs ainsi que l'établissement d'un taux maximal d'erreur approprié sont deux composantes essentielles de la surveillance des erreurs de sous-titrage et du respect des normes. Cependant, avant d'établir un taux maximal d'erreur, encore faut-il définir ce qu'est une « erreur ».

28. Bien que les représentants des consommateurs et des télédiffuseurs au sein du GTST-LA aient allégué que les sous-titres devaient représenter de façon précise ce qui se passe à l'écran, personne n'a proposé une définition de ce qui constitue une erreur. Qui plus est, alors que le rapport final de l'ACR mentionne que le GTST-LA a de façon consensuelle défini le concept d'erreur, le rapport final n'en contient aucune définition. Le Conseil note que, lors de discussions de groupe de travail antérieures, les participants ont indiqué qu'une erreur pouvait se définir comme [traduction] « une orthographe incorrecte, des noms incorrects, des erreurs de ponctuation, des omissions, des substitutions (ajout de mots incorrects) ou des homophones ».

29. En ce qui concerne un taux maximal d'erreur approprié pour la programmation en direct, les représentants des consommateurs ont plaidé que l'absence de données empiriques sur le taux actuel de précision du sous-titrage rend difficile la détermination d'une norme de précision réaliste. Ils ont suggéré d'entreprendre des recherches dans ce domaine et de retenir, dans l'intervalle, un taux de précision de 98 % à titre de pratique exemplaire. Ils ont également proposé que ce taux soit réexaminé annuellement.

30. Les représentants des télédiffuseurs ont allégué qu'une norme ne peut être adoptée de façon réaliste en l'absence d'une recherche empirique et ne proposent par conséquent aucun taux maximal d'erreur.

---

<sup>3</sup> Un coupleur audio fournit au sous-titreur un signal audio direct de l'émission diffusée en direct.

31. Selon un représentant des sous-titres qui a participé au GTST-LA, la société qui l'emploie surveille la qualité de son sous-titrage et obtient un taux de précision de 98 %, tout en visant 100 %.
32. Comme l'indique son rapport final, le GTST-LF identifie trois types d'erreurs de sous-titrage pouvant nuire à la compréhension d'une émission : 1) des erreurs de suppression lorsqu'un mot correct est omis; 2) des erreurs de substitution lorsqu'un mot correct est remplacé par un mot incorrect; et 3) des erreurs d'insertion lorsqu'un mot absent de la bande audio est ajouté aux sous-titres. Ce groupe de travail a proposé que le taux de précision soit calculé selon la formule suivante : (T=taux de précision); N=nombre de mots dans la bande audio; Sup=nombre de suppressions de mots; Sub=nombre de substitutions de mots; I=nombre d'insertions de mots<sup>4</sup> :

$$T = \frac{(N - \text{Sup} - \text{Sub} - I) \times 100}{N}$$

33. Le GTST-LF a de plus proposé que le taux minimal de précision pour la programmation en direct soit fixé à au moins 85 %.
34. Le Conseil note que, dans la majorité des cas, la technologie de sous-titrage utilisée dans le marché de langue française diffère considérablement de celle du marché de langue anglaise. Alors que le marché de langue anglaise utilise généralement la sténographie pour fournir les sous-titres, le marché de langue française, en général, reconnaît et accepte la technologie de reconnaissance de la voix. À cet égard, le Conseil note que le taux de précision obtenu au moyen d'un système de reconnaissance de la voix est d'ordinaire inférieur à celui obtenu au moyen de la sténographie.
35. Compte tenu de la longue tradition de sous-titrage par sténographie dans le marché de langue anglaise, du taux élevé de précision obtenu grâce à cette méthode et du fait que les fournisseurs de sous-titrage du marché de langue anglaise sont rompus à cette façon de faire, le Conseil note que la définition d'une « erreur » et le taux minimal de précision, au sens où l'entend le GTST-LF, pourraient ne pas s'appliquer au sous-titrage de langue anglaise.

***Correction des erreurs lors de la rediffusion d'émissions en direct***

36. Le Conseil note que le GTST-LA n'a pas proposé de norme sur la correction des erreurs avant la rediffusion des émissions initialement diffusées en direct. Par contre, dans son rapport final, le GTST-LF propose une norme obligatoire qui se lit comme suit :

Dans le cas où une chaîne rediffuse une émission initialement diffusée en direct, elle doit corriger les sous-titres :

---

<sup>4</sup> Sup (mots supprimés) : mots présents dans la bande audio mais absents des sous-titres; Sub (mots substitués) : mots de la bande audio remplacés par d'autres dans les sous-titres; I (mots insérés) : mots présents dans les sous-titres mais absents de la bande audio.



- si ce contenu est rediffusé tel quel, c'est-à-dire que les diffusions subséquentes sont des enregistrements de la diffusion initiale;
- si elle dispose d'au moins deux fois la durée totale de l'émission entre la fin de la diffusion initiale et l'heure de la rediffusion. (Par exemple, si l'émission originale dure une heure, toutes les erreurs doivent être corrigées si elle est rediffusée deux heures ou plus après.)

#### **Formats de sous-titres – en phylactères ou déroulants**

37. Dans la politique sur l'accessibilité, le Conseil a déclaré que, bien qu'on utilise les sous-titres déroulants pour des émissions telles que les nouvelles en direct, les émissions-causeries, les variétés et les émissions de sports, la preuve au dossier indiquait que les sous-titres en phylactères étaient préférables pour les émissions préenregistrées comme les dramatiques et les documentaires. Le Conseil a donc demandé au GTST-LA de modifier les normes pour y prévoir que toutes les émissions canadiennes préenregistrées soient assorties de sous-titres en phylactères. Le Conseil note que le format de sous-titres n'a pas été une question litigieuse du côté francophone.
38. Dans une lettre du 21 juillet 2010, les télédiffuseurs canadiens ont demandé au Conseil de clarifier sa définition d'émission préenregistrée en tenant compte du temps nécessaire pour préparer des sous-titres en phylactères pour des émissions reçues peu de temps avant leur diffusion, par exemple des bulletins de nouvelles rediffusés, ainsi que des téléromans quotidiens ou des émissions-causeries.
39. Dans sa réponse du 30 juillet 2010, le Conseil a déclaré que, compte tenu de la preuve au dossier de l'instance ayant précédé la publication de la politique sur l'accessibilité, l'obligation de sous-titrage en phylactères visait d'abord et avant tout les dramatiques et documentaires canadiens préenregistrés. Il a cependant reconnu qu'on pourrait devoir utiliser des sous-titres déroulants en temps réel, dans le cas de certaines émissions préenregistrées autres que des documentaires ou des dramatiques (par exemple des bulletins de nouvelles rediffusés, ainsi que des téléromans ou des émissions-causeries), en raison des contraintes de temps entre la réception de l'émission et sa diffusion.
40. Les représentants des consommateurs ont exprimé l'avis que toutes les émissions préenregistrées devraient être sous-titrées en phylactères, à l'exception des émissions pour enfants, qui peuvent quant à elles être assorties de sous-titres déroulants.
41. Dans son rapport final, le GTST-LA a proposé la norme suivante à cet égard :

[traduction] Des sous-titres en phylactères doivent accompagner les nouvelles émissions canadiennes préenregistrées des catégories 7 et 2b) (dramatiques et documentaires), dans la mesure où les télédiffuseurs ont le temps nécessaire pour préparer ce type de sous-titres entre la réception de l'émission et sa diffusion.

42. Le Conseil note que la norme proposée dans le rapport final du GTST-LA ne reflète pas la clarification énoncée par le Conseil dans sa lettre du 30 juillet 2010 sur le genre d'émissions qui doivent être pourvues de sous-titres en phylactères.

### **Interprétation gestuelle des messages d'urgence**

43. Dans la politique sur l'accessibilité, le Conseil a demandé au GTST-LA de revoir ses normes sur la diffusion d'avis en cas d'urgence afin de déterminer si on devait y prévoir la diffusion d'une interprétation gestuelle. Le Conseil note que le projet déposé par le GTST-LF comporte une norme en ce sens.

44. Le 21 mai 2010, l'ACR a déposé auprès du Conseil un document intitulé *Phase I Rapport d'étape*, dans lequel elle faisait remarquer qu'un examen des normes sur la diffusion d'avis en cas d'urgence devrait s'inscrire dans le contexte plus vaste des activités des services d'« alerte ». L'ACR indiquait alors qu'il serait difficile pour les GTST d'élaborer toute norme de diffusion de messages d'urgence sans tenir compte du processus d'ensemble des services d'alerte d'urgence.

45. Le Conseil note que le GTST-LA n'a pas traité de la pertinence d'inclure une clause exigeant l'interprétation gestuelle des messages d'urgence. Le Conseil est cependant d'avis que l'obligation faite aux télédiffuseurs de sous-titrer l'ensemble des émissions de langue anglaise garantit que les messages d'urgence seront sous-titrés.

46. Le Conseil note que les normes proposées par le GTST-LF comprennent une pratique exemplaire selon laquelle, lors d'une situation d'urgence, les télédiffuseurs doivent diffuser l'interprétation gestuelle des messages d'urgence le plus rapidement possible.

### **Normes relatives à la diffusion numérique**

47. Dans la politique sur l'accessibilité, le Conseil a déclaré que, selon la preuve faite au cours de l'instance ayant mené à la publication de cette politique, les normes de production et de transmission doivent être différentes selon qu'il s'agit de radiodiffusion numérique ou analogique. Il a par conséquent demandé aux GTST d'élaborer des normes de sous-titrage particulières au mode numérique.

48. Le Conseil note que le GTST-LA n'a pas jugé nécessaire de proposer de normes de qualité distinctes pour la radiodiffusion analogique et la radiodiffusion numérique, mais qu'il a convenu qu'en mode numérique, plusieurs raisons techniques pouvait expliquer l'absence de sous-titres, par exemple des failles dans la transmission et le traitement ou encore des problèmes liés à l'équipement de l'utilisateur final.

49. Dans le même ordre d'idées, le GTST-LF a indiqué que son projet de normes s'appliquerait, que la programmation soit fournie en mode numérique ou analogique. Il a de plus allégué que les questions relatives au sous-titrage en mode numérique étaient liées à la distribution de sous-titres par les entreprises de distribution de radiodiffusion, ainsi qu'aux connaissances de l'utilisateur des nouvelles technologies numériques.

## **Normes obligatoires et pratiques exemplaires**

50. Alors que le GTST-LA ne fait pas cette distinction, le GTST-LF identifie un certain nombre de normes quantifiables comme des « normes obligatoires » qui peuvent être imposées aux télédiffuseurs sous forme de conditions de licence. Le GTST-LF identifie aussi des normes qui devraient plutôt, selon lui, constituer des pratiques exemplaires ou des lignes directrices.

51. Les normes obligatoires proposées par le GTST-LF traitent de ce qui suit :

- le sous-titrage des avis en cas d'urgence;
- un décalage approprié (délai entre la bande audio et l'apparition des sous-titres à l'écran) pour la diffusion en direct;
- le positionnement des sous-titres à l'écran;
- la qualité du sous-titrage de la programmation préenregistrée;
- un taux maximal d'erreur, notamment la définition et la méthodologie pour le contenu en direct;
- la correction des erreurs avant la rediffusion d'émissions en direct;
- la recherche d'une façon cohérente d'identifier un nouveau locuteur;
- la vitesse du sous-titrage.

52. Les pratiques exemplaires/lignes directrices présentées par le GTST-LF étudient des aspects tels que le sous-titrage des hésitations, des bredouillements et des répétitions, le nombre approprié de lignes de sous-titrage (p. ex. : à quel moment afficher deux ou trois lignes), la division des longues phrases lorsque des sous-titres en phylactères sont utilisés, l'espacement approprié et les propriétés du texte (couleurs, italiques, caractères majuscules et minuscules).

## **Doit-on entreprendre d'autres démarches?**

53. Dans une lettre du 23 février 2011, les représentants des consommateurs ont fait d'autres recommandations sur des questions qui, selon eux, devraient faire partie de la mise en œuvre des obligations sur l'accessibilité prévues dans la politique sur l'accessibilité. Ces recommandations, liées à des aspects du processus de sous-titrage qu'ils estiment nécessaires en vue d'améliorer l'expérience des utilisateurs finaux de sous-titrage, traitent, entre autres choses, de ce qui suit :

- des politiques d'approvisionnement;
- des rapports sur le coût et les revenus du contenu accessible;

- les plateformes de programmation non réglementées;
- l'accessibilité des messages publicitaires.

54. Le Conseil fait remarquer que les recommandations des représentants des consommateurs, si importantes soient-elles, dépassent le cadre de la présente instance.

55. De plus, le GTST-LA a fait valoir que des étapes ultérieures des discussions pourraient porter sur des sujets liés au sous-titrage en matière de radiodiffusion numérique. Selon le GTST-LA, cela pourrait comprendre des méthodes plus efficaces de renseigner les consommateurs sur la façon d'accéder au sous-titrage selon le mode de diffusion des émissions et le décodeur, l'adoption par les fabricants d'équipement d'une approche de « conception inclusive », la simplification de la façon d'afficher les sous-titres au cours d'une émission donnée, ainsi que des enjeux liés au rôle des distributeurs en ce qui a trait à la fourniture de sous-titres pour la télévision numérique.

56. Le Conseil note que le GTST-LF a également recommandé la poursuite des activités des groupes de travail afin d'assurer le succès des normes.

### **Appel aux observations**

57. Le Conseil sollicite des observations sur la pertinence du projet de normes de qualité relatives au sous-titrage codé dans le marché télévisuel de langue anglaise, ainsi que sur toute action pertinente que devrait être entreprise dans l'avenir. Il note que tous les titulaires de licences de télévision du marché de langue anglaise seront tenus d'adhérer aux normes (une fois celles-ci approuvées par lui) qui ont été ou seront imposées par conditions de licence lors du renouvellement d'une licence ou de l'attribution d'une licence à un nouveau service. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil sollicite des commentaires sur les questions suivantes :

- a) la pertinence des normes qui ont fait l'objet d'un consensus du GTST-LA;
- b) la mesure dans laquelle les normes proposées par le GTST-LF et portant sur les sujets suivants peuvent être intégrées dans les normes destinées au marché de langue anglaise :
  - les sous-titres qui masquent d'autres renseignements à l'écran;
  - le décalage pour la programmation en direct;
  - la définition d'une erreur;
  - le taux maximal d'erreurs pour la programmation en direct;
  - la correction des erreurs lors de la rediffusion d'émissions initialement diffusées en direct;

- l'interprétation gestuelle des messages d'urgence.

Le Conseil demande aux parties qui estiment que les normes et définitions d'erreur et de taux maximal d'erreurs proposées par le GTST-LF ne devraient pas s'appliquer au marché de langue anglaise de proposer d'autres normes et de fournir une preuve expliquant pourquoi on devrait adopter une définition et un taux maximal d'erreur différents.

- c) la pertinence de faire une distinction entre les normes obligatoires et les lignes directrices quant aux pratiques exemplaires;
- d) la nécessité d'établir des normes additionnelles;
- e) la raison pour laquelle, en ce qui concerne les émissions canadiennes préenregistrées, le libellé énoncé par le Conseil dans sa lettre du 30 juillet 2010 sur le genre d'émissions qui doivent être pourvues de sous-titres en phylactères n'est pas une norme appropriée pour le marché de langue anglaise;
- f) si d'autres démarches doivent être entreprises :
  - afin de mettre au point des solutions concrètes et réalisables pour régler tous les autres problèmes de qualité du sous-titrage, y compris la réduction d'erreurs et de problèmes techniques tels que les sous-titres oubliés ou tronqués ou encore les sous-titres coupés par des messages publicitaires;
  - afin de se pencher sur la question des sous-titres dans un environnement numérique, tel qu'il en a été question au paragraphe 55 ci-dessus;
- g) si d'autres mesures sont proposées, déterminer s'il convient d'élargir le mandat du groupe de travail à ces fins ou s'il est préférable d'adopter une autre approche.

58. Le Conseil fait remarquer que dans l'avis de consultation de radiodiffusion 2011-489, également publié aujourd'hui, il sollicite des observations sur le projet de normes obligatoires et de lignes directrices/pratiques exemplaires déposée par le GTST-LF pour le marché télévisuel de langue française.

## **Procédure**

59. Les nouvelles *Règles de pratique et de procédure du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes* (les Règles de procédure), établissent, entre autres choses, les règles à l'égard du contenu, du format, du dépôt et de la signification des interventions, la procédure à suivre pour le dépôt de renseignements confidentiels et pour demander leur communication. Par conséquent, la procédure énoncée ci-dessous doit être lue en parallèle avec les Règles de procédure et les documents qui s'y rattachent. Ces documents peuvent être consultés sur le site web du

Conseil sous « Règles de pratique et de procédure du CRTC ». Le Conseil note que la règle 26(2) énonce les exigences quant au format, au contenu et à la signification des interventions.

60. Le Conseil sollicite des interventions à l'égard des enjeux énoncés ci-dessus. La date butoir pour le dépôt des interventions est fixée au **14 octobre 2011**. Les parties peuvent déposer une réplique au plus tard le **23 novembre 2011**.
61. Le Conseil rappelle aux parties que, conformément aux Règles de procédure, si un document doit être déposé ou signifié à une date précise, il doit être effectivement reçu, et non pas simplement envoyé, à la date indiquée. Le document doit être déposé auprès du Conseil au plus tard à 17 h, heure de Vancouver (20 h, heure d'Ottawa), à la date d'échéance. Le Conseil ne peut être tenu responsable des délais causés par la poste et n'avise pas une partie lorsque son observation écrite est reçue après la date limite. Dans un tel cas, l'observation écrite n'est pas considérée par le Conseil et n'est pas déposée au dossier public.
62. Les interventions doivent être déposées auprès du Secrétaire général du Conseil selon **une seule** des façons suivantes:

**en remplissant le**

**[\[Formulaire d'intervention/observation/réponse\]](#)**

ou

**par la poste à l'adresse**

CRTC, Ottawa (Ontario) K1A 0N2

ou

**par télécopieur au numéro**

819-994-0218

63. Les mémoires de plus de cinq pages devraient inclure un sommaire.
64. Les mémoires présentés par voie électronique devraient être en format HTML. Comme autre choix, on peut utiliser Microsoft Word pour les présentations de textes et Microsoft Excel pour les présentations de tableaux numériques.
65. Les paragraphes du mémoire devraient être numérotés. De plus, dans le cas des interventions soumises par voie électronique, la mention **\*\*\*Fin du document\*\*\*** devrait être ajoutée à la suite du dernier paragraphe du document afin d'indiquer que le document n'a pas été modifié pendant la transmission électronique.

### **Avis important**

66. Tous les renseignements fournis par les parties dans le cadre du présent processus public, sauf ceux qui font l'objet d'une désignation de confidentialité, qu'ils soient envoyés par la poste, par télécopieur, par courriel ou au moyen du site web du Conseil, [www.crtc.gc.ca](http://www.crtc.gc.ca), sont versés à un dossier accessible au public et sont affichés

sur le site web du Conseil. Ces renseignements comprennent les renseignements personnels, tels le nom, l'adresse courriel, l'adresse postale ou civique, les numéros de téléphone et de télécopieur, ainsi que tout autre renseignement personnel que les parties fournissent.

67. Les renseignements personnels ainsi fournis sont utilisés et peuvent être divulgués aux fins auxquelles ils ont été recueillis ou compilés initialement par le Conseil, ou pour un usage qui est compatible avec ces fins.
68. Les documents reçus en version électronique ou autrement sont affichés intégralement sur le site web du Conseil, tels qu'ils ont été reçus, y compris tous les renseignements personnels qu'ils contiennent, dans la langue officielle et le format dans lesquels ils sont reçus. Les documents qui ne sont pas reçus en version électronique sont disponibles en version PDF.
69. Les renseignements fournis au Conseil dans le cadre du présent processus public sont déposés dans une base de données impropre à la recherche et réservée exclusivement à ce processus public. Cette base de données ne peut être consultée qu'à partir de la page web du présent processus public. En conséquence, une recherche générale du site web du Conseil, à l'aide de son moteur de recherche ou de tout autre moteur de recherche, ne permettra pas d'accéder aux renseignements fournis dans le cadre du présent processus public.
70. Le Conseil encourage les personnes intéressées et les parties à examiner le contenu du dossier de l'instance, qui peut être consulté sur le site web du Conseil, pour tout renseignement complémentaire qu'elles pourraient juger utile lors de la préparation de leurs mémoires.

### **Examen des documents**

71. Une liste de toutes les interventions sera également disponible sur le site web du Conseil. On peut y accéder en sélectionnant « Voir la liste des instances en période d'observations ouverte » sous la rubrique « Instances publiques » du site web du Conseil, puis en cliquant sur le lien « Interventions/Réponses » associé au présent avis.
72. Les interventions publiques et les documents connexes peuvent être consultés par le public pendant les heures normales d'affaires aux bureaux suivants du Conseil.

### **Bureaux du Conseil**

Tél. sans frais : 1-877-249-2782  
ATS sans frais : 1-877-909-2782

Les Terrasses de la Chaudière  
Édifice central  
1, promenade du Portage, pièce 206  
Gatineau (Québec)

J8X 4B1  
Tél. : 819-997-2429  
Télécopieur : 819-994-0218

***Bureaux régionaux***

Place Metropolitan  
99, chemin Wyse  
Bureau 1410  
Dartmouth (Nouvelle-Écosse)  
B3A 4S5  
Tél. : 902-426-7997  
Télécopieur : 902-426-2721

205, avenue Viger Ouest  
Bureau 504  
Montréal (Québec)  
H2Z 1G2  
Tél. : 514-283-6607

55, avenue St. Clair Est  
Bureau 624  
Toronto (Ontario)  
M4T 1M2  
Tél. : 416-952-9096

360, rue Main  
Bureau 970  
Winnipeg (Manitoba)  
R3C 3Z3  
Tél. : 204-983-6306  
Télécopieur : 204-983-6317

2220, 12<sup>e</sup> Avenue  
Bureau 620  
Regina (Saskatchewan)  
S4P 0M8  
Tél. : 306-780-3422

100, 4<sup>ième</sup> Avenue Sud-Ouest  
Bureau 403  
Calgary (Alberta)  
T2P 3N2  
Tél. : 403-292-6660  
Télécopieur : 403-292-6686

858, rue Beatty  
Bureau 290



Vancouver (Colombie-Britannique)  
V6B 1C1  
Tél. : 604-666-2111  
Télécopieur : 604-666-8322

Secrétaire général

**Documents connexes**

- *Appel aux observations sur le projet de normes de qualité relatives au sous-titrage codé de langue française*, avis de consultation de radiodiffusion CRTC 2011-489, 15 août 2011
- *Accessibilité des services de télécommunication et de radiodiffusion*, politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom CRTC 2009-430, 21 juillet 2009
- *Questions en suspens concernant l'accessibilité des services de télécommunication et de radiodiffusion pour les personnes handicapées*, avis d'audience publique de radiodiffusion CRTC 2008-8/avis public de télécom CRTC 2008-8, 10 juin 2008
- *Transfert du contrôle effectif de CHUM limitée à CTVglobemedia Inc.*, décision de radiodiffusion CRTC 2007-165, 8 juin 2007
- *Nouvelle politique de sous-titrage codé pour malentendants*, avis public de radiodiffusion CRTC 2007-54, 17 mai 2007