



Politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2012-362

Version PDF

Référence au processus : 2011-488

Autre référence : 2011-488-1

Ottawa, le 5 juillet 2012

Normes de qualité du sous-titrage codé de langue anglaise

*Le Conseil **approuve** les normes de qualité obligatoires relatives au sous-titrage codé de langue anglaise énoncées à l'annexe de la présente politique réglementaire. Ces normes entreront en vigueur le **1^{er} septembre 2012**.*

*Le Conseil ordonne au Groupe de travail sur le sous-titrage de langue anglaise de déposer, au plus tard le **4 août 2012**, une mise à jour du Manuel de l'ACR sur les normes et le protocole pour le sous-titrage codé visant les télédiffuseurs de langue anglaise qui tiendra compte des modifications énoncées dans la présente politique réglementaire.*

Introduction

1. Dans l'avis de consultation de radiodiffusion 2011-488 (l'avis de consultation), le Conseil a sollicité des observations sur les normes de qualité du sous-titrage codé de langue anglaise proposées par le Groupe de travail sur le sous-titrage de langue anglaise (GTST-LA) dans son rapport final déposé le 9 février 2011. Les normes proposées ont été développées à la suite des instructions du Conseil énoncées dans la politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom 2009-430 (la politique sur l'accessibilité).
2. Le Conseil a reçu des observations et des répliques de plusieurs parties. Le dossier public de la présente instance peut être consulté sur le site web du Conseil, www.crtc.gc.ca, sous « Instances publiques ».
3. Dans son rapport final au Conseil, daté du 9 février 2011, le GTST-LA déclare avoir atteint un consensus sur certaines questions, mais pas sur toutes les questions.
4. Le 1er décembre 2011, le Conseil a publié la politique réglementaire de radiodiffusion 2011-741¹ qui énonce les normes de qualité du sous-titrage codé de langue française. Dans l'avis de consultation, le Conseil sollicitait des observations sur la pertinence d'appliquer les normes proposées par le Groupe de travail sur le

¹ Une modification a été publiée le 21 février 2012. Voir la politique réglementaire de radiodiffusion 2011-741-1.

sous-titrage de langue française (GTST-LF) aux questions laissées irrésolues par le GTST-LA².

5. Après examen du dossier public de la présente instance, le Conseil estime qu'il doit traiter des questions suivantes :

- Doit-on faire une distinction entre les normes obligatoires et les pratiques exemplaires?
- Quel est le décalage acceptable pour les sous-titres des émissions en direct?
- Quel est le taux de précision approprié pour les sous-titres des émissions en direct?
- Quelle norme doit-on appliquer afin que les sous-titres ne masquent pas les autres éléments visuels à l'écran?
- Quelle est la vitesse de défilement appropriée pour les émissions en direct et pour les émissions pour enfants?
- Quel est le délai acceptable pour corriger les erreurs survenues lors des émissions en direct avant leur rediffusion?
- Devrait-il y avoir une norme obligatoire pour les messages d'urgence?
- Quel format de sous-titre doit accompagner la nouvelle programmation canadienne préenregistrée?
- Comment l'application des normes sera-t-elle surveillée?
- Le mandat du GTST-LA doit-il être prolongé?

Doit-on faire une distinction entre les normes obligatoires et les pratiques exemplaires?

Historique

6. Bien que le GTST-LA ne fasse pas de distinction entre les normes obligatoires et les pratiques exemplaires dans son rapport final, l'avis de consultation sollicite des observations à ce sujet.

² Les décisions énoncées dans la politique réglementaire de radiodiffusion 2011-741 sont intimement liées aux décisions du Conseil qui se retrouvent dans la présente politique réglementaire et sont donc énoncées lorsque cela s'avère pertinent.

Positions des parties

7. Le groupe de télédiffuseurs de langue anglaise, dans un mémoire déposé conjointement avec l'Association canadienne des radiodiffuseurs (ACR) et la Société Radio-Canada (SRC) (collectivement appelés le GTA), fait valoir qu'il est essentiel que les principales normes établies au cours du processus soient de deux types : des pratiques exemplaires et des normes obligatoires qui seront imposées par condition de licence.
8. Dans son mémoire original, le GTA indique anticiper que les télédiffuseurs soient tenus par condition de licence de respecter le *Manuel de l'ACR sur les normes et le protocole pour le sous-titrage codé visant les télédiffuseurs de langue anglaise* (le Manuel de l'ACR)³ qui contient les normes et pratiques exemplaires à l'égard du sous-titrage. Le GTA fait aussi valoir que le Manuel de l'ACR serait modifié pour libeller les normes pertinentes sous forme impérative, ce qui leur donnerait le même effet obligatoire que des conditions de licence.
9. Par la suite, le GTA fait valoir que les normes obligatoires doivent être tant objectives que [traduction] « réalisables, mesurables et exécutoires ». Il suggère donc que certaines normes soient plutôt des pratiques exemplaires parce qu'elles ne sont peut-être pas réalisables. Plus précisément, le GTA propose que les normes sur le taux de précision et sur le décalage pour les sous-titres des émissions en direct ne soient pas obligatoires pour l'instant. Il croit plutôt qu'établir des attentes sur ces deux questions permettrait d'évaluer objectivement le rendement des télédiffuseurs; par la suite, le Conseil pourrait décider de la pertinence et de la nécessité d'imposer des conditions de licence. Pelmorex Communications Inc. (Pelmorex) partage l'avis du GTA.
10. Le Groupe de diffuseurs indépendants (GDI) propose que l'ensemble des normes soit appliqué à titre de pratiques exemplaires. Il note que beaucoup d'aspects des normes proposées font appel, selon les techniques de sous-titrage, à l'habileté et à l'interprétation humaine. Le GTA est d'avis que l'adoption de règles aussi précises et aussi lourdes pour régler chaque aspect du sous-titrage n'est pas appropriée.
11. Le GDI fait aussi valoir que les normes générales ne tiennent pas compte des circonstances propres à chaque diffuseur. Il note que la mise en œuvre de telles normes imposerait vraisemblablement un fardeau aux petits diffuseurs et à ceux qui visent un auditoire particulier ou qui diffusent une programmation ciblée.
12. Dans un mémoire conjoint, l'Association des Sourds du Canada et l'Association des malentendants canadiens (les associations ASC/AMC) allèguent que des normes facultatives (c.-à-d. des pratiques exemplaires) de sous-titrage sont

³ Au cours de l'instance à l'origine de la politique du Conseil sur l'accessibilité, l'ACR a déposé la troisième édition (2008) de son *Manuel de l'ACR sur les normes et le protocole pour le sous-titrage codé visant les télédiffuseurs de langue anglaise*.

insuffisantes. Elles font valoir que les normes de sous-titrage doivent être exécutoires et qu'on doit adopter des normes obligatoires qui font référence à des pratiques exemplaires régulièrement mises à jour.

Analyse et décisions du Conseil

13. Le Conseil estime qu'en raison de sa nature, une norme obligatoire doit être réalisable, mesurable et exécutoire. Dans le cas du marché de langue française, le Conseil a approuvé des normes obligatoires sur les questions suivantes :
 - le décalage des sous-titres des émissions en direct;
 - le taux de précision des sous-titres des émissions en direct;
 - les sous-titres qui masquent les autres éléments visuels à l'écran;
 - la correction des erreurs avant la rediffusion des émissions;
 - la vitesse de défilement des sous-titres pendant les émissions en direct et les émissions pour enfants;
 - le sous-titrage des messages d'urgence;
 - la surveillance.
14. En ce qui concerne les arguments des diffuseurs selon lesquels les normes doivent être mises à l'épreuve dans des situations réelles avant d'être imposées comme normes obligatoires, le Conseil note que le GTST-LA et l'industrie de la radiodiffusion ont eu plus de quatre ans depuis la création du GTST-LA pour trouver des solutions concrètes aux problèmes de sous-titrage, pour mener des évaluations objectives ainsi que pour recueillir et fournir des preuves concluantes sur la nature appropriée des normes. Puisque le GTST-LA n'a pu atteindre un consensus, le Conseil met en œuvre des normes de qualité à l'égard du sous-titrage codé selon la preuve au dossier.
15. Le Conseil estime qu'il faut faire une distinction entre les normes liées à des questions de style et les normes réalisables, mesurables et exécutoires qui répondent aux principales préoccupations des communautés d'utilisateurs. Il estime que les sujets retenus comme étant appropriés à titre de normes obligatoires dans la politique réglementaire de radiodiffusion 2011-741 répondent à ces préoccupations et doivent aussi devenir des normes obligatoires dans le marché de langue anglaise⁴.

⁴ Il existe une exception. Les normes pour la langue française comprennent une norme pour l'identification d'un locuteur. En vertu de cette exception, lorsque le locuteur change, les sous-titres doivent être précédés par un tiret ou un chevron. Cette question n'a pas été soulevée pour les sous-titres en langue anglaise, et le Conseil n'estime pas nécessaire d'inclure cette exception dans les normes obligatoires.

16. Les normes obligatoires, qui seront imposées par conditions de licence, sont énoncées à l'annexe de la présente politique réglementaire (l'annexe).
17. Comme il l'énonce dans la politique réglementaire de radiodiffusion 2011-741-1, le Conseil a comme pratique habituelle de suspendre les conditions de licence relatives à l'obligation de se conformer aux codes de déontologie administrés par le Conseil canadien des normes de la radiotélévision (CCNR) à l'égard des membres du CCNR en règle, de manière à compter sur l'autoréglementation de l'industrie. Une telle approche est conforme à l'objectif du Conseil de simplifier le processus réglementaire et de compter davantage sur une approche de supervision. Par conséquent, si l'industrie de la radiodiffusion proposait que l'administration des normes soit confiée à un organisme d'autoréglementation comparable approuvé par le Conseil, il serait disposé à recevoir des demandes en vue de suspendre l'application des conditions de licence relatives aux normes à l'égard de la qualité du sous-titrage de la part de radiodiffuseurs participant à un tel organisme.
18. Plusieurs critères que le Conseil estime essentiels à une autoréglementation efficace dans le contexte des codes de conduite s'appliqueraient également à l'organisme d'autoréglementation pour le sous-titrage. Par conséquent, le Conseil estime qu'un organisme d'autoréglementation efficace devrait au moins satisfaire à l'ensemble des critères suivants :
 - un engagement de l'industrie envers l'organisme d'autoréglementation et envers les normes de sous-titrage;
 - une expertise en matière de normes sur le sous-titrage;
 - des membres représentant de manière juste et équitable divers groupes d'intérêt public, de l'industrie, de professionnels, de consommateurs et d'intérêts sociaux;
 - une source de financement indépendante et durable afin d'être en mesure d'exercer une autoréglementation efficace;
 - un mandat clair comprenant des activités de sensibilisation auprès de l'industrie et du public;
 - un processus efficace de plaintes permettant d'y répondre et de surveiller le respect et l'application des normes⁵;
 - une disposition prévoyant le dépôt de rapports auprès du Conseil.

⁵ Voir les commentaires du Conseil dans l'avis public 1986-351 en ce qui concerne les facteurs importants au succès des processus de plaintes.

Quel est le décalage acceptable pour les sous-titres des émissions en direct?

Historique

19. Le décalage est le délai entre le moment où l'on entend un mot et celui où le sous-titre correspondant paraît à l'écran⁶. Cet enjeu ne se présente que pour le sous-titrage de la programmation en direct puisque la programmation préenregistrée est sous-titrée avant la diffusion de l'émission et le sous-titrage peut être synchronisé avec la bande audio.
20. Le GTST-LA n'a pas atteint de consensus à ce sujet. Dans le rapport final du GTST-LA, les représentants des consommateurs proposent que le décalage maximal pour les émissions en direct ne dépasse pas cinq secondes et qu'il ne devrait pas excéder trois secondes 80 % du temps. En revanche, les représentants des télédiffuseurs qui participent au GTST-LA ne proposent pas de décalage maximal.
21. Le Conseil a approuvé une norme obligatoire pour le marché de langue française, selon laquelle lors d'une diffusion en direct, le décalage entre la bande audio et les sous-titres ne doit pas dépasser cinq secondes en moyenne à l'intérieur d'une émission.

Positions des parties

22. Le GTA allègue que, dans les meilleures conditions, des facteurs techniques et humains font qu'on peut s'attendre à un délai de cinq à six secondes dans le sous-titrage de programmation en direct, telle que les nouvelles. Cependant, dans des conditions difficiles, ce délai est irréalisable. Pour la présente période de licence et les prochaines, le GTA s'est engagé à respecter, à titre de pratique exemplaire, un délai de six secondes pour les émissions produites au Canada qui diffusent en direct des nouvelles ou des informations semblables, sauf les débats et les discussions. Cette position du GTA est partagée par TELUS Communications Company (TELUS) et le GDI.
23. Le GTA allègue que, dans certains cas, les sous-titres ne tentent pas de transcrire le mot à mot. Ceci comprend la programmation telle que le sport en direct où les échanges verbaux sont très rapides ou la programmation comprenant des discussions animées. Il fait valoir que la mesure du décalage devient très difficile dans ces cas puisque la bande audio et les sous-titres ne comprennent pas les mêmes mots. Par conséquent, le GTA fait valoir qu'un décalage moyen ne doit pas s'appliquer dans ces cas.

⁶ Lorsque le décalage est trop important, les sous-titres ne correspondent plus à l'image sur l'écran. Il est alors difficile de suivre l'histoire, d'identifier le locuteur ou de conserver un intérêt pour l'émission.

24. Le GDI est préoccupé par le fait que le décalage maximal de cinq secondes (et de trois secondes 80 % du temps) soit irréalisable sur une base régulière et donc inapproprié. Il estime qu'on devait mettre l'accent sur l'habileté et la formation des sous-titres et non sur le respect d'une règle fixe. Le groupe ajoute qu'il vaut mieux mener d'autres études en vue de déterminer un objectif valable pour les télédiffuseurs. L'Aboriginal Peoples Television Network (APTN) partage l'avis du GDI à ce sujet.
25. Pelmorex s'engage à atteindre un décalage moyen de six secondes. Il précise que certains types de reportages non scénarisés en direct posent un défi particulier en ce qui concerne le décalage des sous-titres et que la norme sur le décalage moyen maximal ne doit pas s'y appliquer. Ces émissions comprennent des interviews en régions éloignées où les personnes interviewées peuvent parler très vite, des reportages trépidants au cours d'une urgence météorologique, des émissions de sport, des débats ou des discussions.
26. Les associations ASC/AMC partagent l'avis des représentants des consommateurs exprimé dans le rapport final du GTST-LA et selon qui le décalage ne doit jamais excéder cinq secondes et qu'il doit être de trois secondes 80 % du temps. Ces associations allèguent que les télédiffuseurs ont omis de prouver qu'un décalage maximal de cinq secondes est irréalisable.
27. Les associations ASC/AMC font valoir que les télédiffuseurs doivent toujours prévoir un sous-titreur ayant accès à un signal audio direct (par coupleur audio) lors d'une émission en direct qu'il sous-titre. Elles font aussi valoir que les radiodiffuseurs ne doivent engager que des sous-titres certifiés capables de fournir un sous-titrage de qualité pour la radiodiffusion.
28. Les associations ASC/AMC reconnaissent que les entreprises de distribution de radiodiffusion (EDR) sont en partie responsables du décalage découlant de questions d'ordre technique. Elles allèguent que des recherches doivent être effectuées afin de déterminer les diverses causes de ces décalage et de développer des normes ou des pratiques exemplaires pour résoudre ces problèmes.

Analyse et décisions du Conseil

29. Selon le Conseil, ni le GTA ni Pelmorex ne lui ont fourni de preuve suffisante pour adopter un décalage différent pour les émissions en direct non scénarisées. Le Conseil estime que l'établissement d'un décalage moyen à l'intérieur d'une émission permet de tenir compte des cas où le décalage est plus long en raison de la nature de la bande audio qui doit être sous-titrée.
30. Le Conseil reconnaît que, bien que certains télédiffuseurs de langue anglaise aient recours à la technique de reconnaissance de la voix pour fournir le sous-titrage, la majorité d'entre eux utilisent la sténographie. La création et la livraison de sous-titrage en direct au moyen de la sténographie passent par plusieurs étapes. En se fondant sur la technologie actuelle et sur les techniques de sous-titrage codé en

direct, le Conseil estime que, pour le moment, il serait déraisonnable d'imposer une norme obligatoire selon laquelle le décalage entre une bande audio et les sous-titres ne doit pas dépasser trois secondes. Pour les mêmes raisons, le Conseil estime raisonnable d'accorder pour les émissions de langue anglaise en direct un décalage légèrement supérieur à celui retenu pour le marché de langue française (qui de façon générale utilise la technologie de reconnaissance de la voix et est souvent associé à un délai plus court). Le Conseil encourage également les télédiffuseurs à travailler de concert avec l'industrie du sous-titrage afin de trouver des moyens d'améliorer le décalage.

31. Par conséquent, le Conseil approuve une norme obligatoire à l'égard des émissions en direct selon laquelle le décalage entre la bande audio et les sous-titres ne doit pas dépasser six secondes en moyenne à l'intérieur d'une émission. Une norme obligatoire en ce sens est énoncée à l'annexe.

Quel est le taux de précision approprié pour les sous-titres des émissions en direct?

Historique

32. L'objectif d'un taux de précision est d'établir un niveau élevé de qualité en matière de sous-titrage qui soit à la fois réaliste et atteignable.
33. Dans le rapport final du GTST-LA, les représentants des consommateurs proposent d'adopter à titre de pratique exemplaire un taux de précision de 98 % pour les émissions en direct et que cette question devrait être revue annuellement. Les représentants des télédiffuseurs qui participent au GTST-LA ne proposent pas de taux d'erreur maximal. Ils conviennent toutefois d'adopter la définition d'« erreur » discutée au cours des réunions du GTST-LA. Selon cette définition, une erreur comprend une faute d'orthographe, un nom incorrect, une erreur de ponctuation, une omission, une substitution ou un homophone. Les membres du GTST-LA s'entendent sur le fait qu'un taux de précision de 100 % doit être atteint pour les émissions en différé.
34. En ce qui concerne le marché de langue française, le Conseil a approuvé les deux normes obligatoires suivantes :

Contenu en direct

Les diffuseurs doivent s'assurer d'obtenir un taux de précision d'au moins 85 % en moyenne à l'intérieur d'une émission, tel que mesuré par la méthode de calcul suivante :

$$\% \text{ d'Exactitude} = \frac{N - \text{Sup} - \text{Sub} - \text{I}}{N} \times 100$$

N : Nombre de mots dans la bande audio

Sup : Nombre de suppressions de mots (des mots présents dans la bande audio, mais absents des sous-titres)

Sub : Nombre de substitutions de mots (des mots de la bande audio remplacés par d'autres dans les sous-titres)

I : Nombre d'insertions (des mots présents dans les sous-titres mais absents de la bande audio)

Contenu en différé

Le contenu en différé doit viser un taux de précision de 100 %, y compris en ce qui concerne l'orthographe.

Positions des parties

35. Le GTA allègue que, lorsqu'on adopte une exigence aussi importante qu'un taux de précision, la norme doit d'abord être mise en place à titre d'attente. La norme ne deviendrait une condition de licence qu'après avoir été jugée raisonnable et atteignable. Le GTA s'engage à atteindre, à titre de pratique exemplaire, les taux de précision suivants :

- 95 % à l'égard des émissions produites au Canada qui diffusent en direct des nouvelles ou des émissions s'apparentant aux nouvelles lorsqu'on utilise la sténographie;
- 85 % à l'égard des mêmes émissions lorsque la technologie de reconnaissance de la voix est utilisée.

Le taux de précision est le pourcentage de mots corrects (exempts d'erreurs) dans une émission, c.-à-d. $\text{Taux de précision} = (\text{mots} - \text{erreurs}) / 100$

36. Le GTA accepte la définition d'une erreur telle qu'énoncée dans les normes de langue française, sauf dans le cas où le sous-titrage mot à mot ne convient pas. Il fait valoir que le sous-titrage mot à mot ne convient pas lorsque la bande audio d'une émission non destinée aux enfants contient plus de 200 mots par minute (mpm) et plus de 130 mpm pour des émissions destinées aux enfants. Dans ces cas, le GTA fait valoir qu'il faut modifier la bande audio pour que les sous-titres soient compréhensibles.

37. Le GTA propose donc la définition suivante de l'erreur, qui traite des situations où il estime que la transcription mot à mot ne convient pas :

Une erreur de sous-titrage est celle qui nuit à la compréhension d'une émission, qu'elle entre dans l'un ou l'autre des trois types suivants d'écarts de la transcription mot à mot de la bande audio parlée :

- 1) une erreur de suppression lorsqu'un mot correct est omis;
- 2) une erreur de substitution lorsqu'un mot correct est remplacé par un mot incorrect;

3) une erreur d'insertion lorsqu'un mot absent de la bande audio est ajouté aux sous-titres sauf lorsque

- la transcription mot à mot fait en sorte que la vitesse du sous-titrage est supérieure au nombre de mots par minute convenu;
- il est déraisonnable de s'attendre à ce que chaque mot soit sous-titré en direct, par exemple si deux personnes parlent en même temps;
- les noms propres peuvent s'écrire de différentes façons.

Aucune omission, suppression ou substitution n'est considérée une erreur si elle est corrigée rapidement au cours de la diffusion de façon à rendre l'émission compréhensible.

38. Le GDI partage l'avis du GTA selon qui il est imprudent d'adopter un taux de précision, surtout à titre d'exigence réglementaire, sans d'abord vérifier s'il est atteignable. Selon le GDI, le Conseil devrait adopter un objectif de rendement facultatif et évaluer la réponse des télédiffuseurs au fil du temps. L'APTN appuie la position du GDI.
39. De façon générale, Pelmorex appuie la position du GTA, y compris la définition et la formule proposées.
40. MTS Allstream Inc.⁷ allègue que la définition de l'erreur et le taux de précision approuvés pour le marché de langue française pourraient devoir être peaufinés parce que le sous-titrage par sténographie, la norme dans le marché de langue anglaise, est généralement plus précis que celui obtenu par la technologie de reconnaissance de la voix, qui est la norme dans le marché de langue française.
41. Les associations ASC/AMC estiment que les mêmes normes de qualité doivent s'appliquer à tous les fournisseurs de sous-titrage de langue anglaise, peu importe la méthode utilisée (sténographie, reconnaissance de la voix ou autre nouvelle technologie).
42. Les associations ASC/AMC et Media Access Canada (MAC) allèguent que, du point de vue d'un usager, une erreur consiste en des fautes d'orthographe, des sous-titres embrouillés, coupés ou omis, ainsi qu'en tout ce qui nuit à l'expérience télévisuelle. Les associations ASC/AMC font aussi valoir qu'il est impossible de cataloguer tous les types d'erreurs de sous-titrage. On devrait donc plutôt retenir de grandes catégories.
43. Les associations ASC/AMC font valoir que les sous-titres produits par un logiciel de reconnaissance de la voix ne sont pas pour l'instant d'une qualité convenable

⁷ Le 1^{er} janvier 2012, MTS Allstream Inc. a changé son nom pour MTS Inc.

pour la radiodiffusion; on doit donc les évaluer et les tester davantage avant de leur reconnaître une qualité suffisante pour être radiodiffusés. En outre, selon elles, un taux de précision de 85 % est inacceptable parce qu'il permettra une grande diminution du niveau de qualité actuel. Elles allèguent qu'aucune preuve n'a été soumise en vue de démontrer qu'un taux de précision de 95 % est inatteignable.

44. Les associations ASC/AMC et MAC font valoir que les sous-titres devraient faire partie d'une association et posséder à tout le moins une accréditation de journaliste en temps réel (Certified Real-time Reporter (CRR)). Elles suggèrent de plus que le Manuel de l'ACR définisse le sous-titrage en direct d'une qualité convenable pour la radiodiffusion comme celui produit par un sous-titreur détenant une accréditation de journaliste en temps réel de la National Court Reporters Association.
45. En réponse, le GTA note que l'examen d'accréditation des sous-titres n'est qu'une dictée de cinq minutes enregistrée de façon professionnelle. Cet examen ne reflète donc pas les situations stressantes que vivent les sous-titres. Le GTA allègue en outre que l'accréditation ajouterait un niveau de bureaucratie sans pour autant garantir la qualité du sous-titrage en contexte réel; elle ne représente donc pas un moyen efficace d'améliorer le sous-titrage.

Analyse et décisions du Conseil

46. En ce qui concerne la proposition des associations ASC/AMC et de MAC selon qui les sous-titres devraient faire partie d'une association et être accrédités en tant que journalistes en temps réel, le Conseil estime que son rôle est d'établir des normes et non de décider les mesures à prendre pour en assurer le respect. Il estime que les télédiffuseurs ont la responsabilité d'assurer le respect des normes sur le sous-titrage. Ils peuvent dès lors choisir d'assumer cette responsabilité en imposant une obligation contractuelle à leur fournisseur de sous-titrage, en employant des personnes à l'interne, en instaurant un processus d'accréditation, en participant à un tel processus ou par tout autre moyen.
47. Tel qu'indiqué dans la politique réglementaire de radiodiffusion 2011-741, le Conseil estime qu'il n'existe aucune raison pour que le sous-titrage des émissions en différé ne reflète pas précisément la bande audio correspondante. Cependant, le Conseil estime qu'imposer un taux de précision aussi élevé que 100 %, comme le propose le GTST-LA, est inapproprié parce que la moindre erreur ferait en sorte qu'un titulaire se trouve en non-conformité. Le Conseil est d'avis que le libellé énoncé à l'annexe garantira que le sous-titrage d'une émission en différé sera d'une grande qualité tout en tenant compte que des problèmes imprévus d'ordre technique ou autre peuvent survenir de temps à autre. Le Conseil s'attend à ce que de tels problèmes soient rares et, lorsqu'ils surviennent, soient traités rapidement.
48. Par conséquent, le Conseil approuve la même norme obligatoire sur les émissions en différé que celle énoncée dans la politique réglementaire de radiodiffusion 2011-741.

49. Pour ce qui est du sous-titrage des émissions en direct, le GTST-LA a eu plus de quatre ans pour trouver des solutions concrètes aux problèmes de sous-titrage, pour mener des évaluations objectives ainsi que pour recueillir et fournir des preuves concluantes sur la nature appropriée des normes.
50. Le Conseil estime que les parties n'ont pas prouvé de façon concluante au cours de la présente instance que des émissions en direct non scénarisées, par exemple des émissions de sport, des émissions comprenant des discussions animées ou encore des bulletins météo non scénarisés, ne peuvent être convenablement sous-titrées et qu'elles devraient donc être assujetties à un taux de précision différent des autres émissions en direct. Le Conseil estime par conséquent que le taux de précision des émissions en direct doit s'appliquer à toutes les émissions en direct et non seulement aux émissions canadiennes de nouvelles et s'apparentant aux nouvelles.
51. Le GTA s'est engagé à atteindre, pour les émissions canadiennes en direct de nouvelles et s'apparentant aux nouvelles, un taux de précision de 95 % lorsque les sous-titres sont produits par sténographie, et de 85 % lorsqu'ils sont produits par un système de reconnaissance de la voix. Le Conseil n'est pas convaincu qu'il convient d'établir deux taux de précision pour les émissions en direct dans le marché de langue anglaise. Il estime que l'existence dans le marché de langue anglaise de deux taux différents selon la technologie de sous-titrage établirait un système à deux vitesses inutilement plus compliqué et pourrait avoir comme effet involontaire de décourager les parties de travailler à l'amélioration de la qualité du sous-titrage. Le Conseil estime qu'un taux de précision de 95 % pour les émissions en direct est approprié et offrira assez de souplesse, étant donné qu'il est calculé en moyenne sur la durée d'une émission.
52. En ce qui concerne la définition d'une erreur, le Conseil note que, de façon générale, les télédiffuseurs s'entendent pour dire que la méthode de calcul des erreurs approuvée par le Conseil pour le marché de langue française convient au marché de langue anglaise, compte tenu de certaines exceptions lorsque la transcription mot à mot est impossible. Bien que le GTA fait valoir que le Conseil devrait prendre des dispositions pour les situations où le sous-titrage mot à mot est impraticable, le Conseil estime qu'il n'existe pas de preuve concluante démontrant l'impraticabilité de tenter le sous-titrage mot à mot dans tous les cas. Il est d'avis que les télédiffuseurs doivent toujours tenter d'offrir du sous-titrage mot à mot. De plus, les associations ASC/AMC conviennent qu'on devrait établir de grandes catégories afin de définir une erreur de sous-titrage. Par conséquent, le Conseil estime que la méthode de calcul approuvée dans la politique réglementaire de radiodiffusion 2011-741 doit s'appliquer intégralement au marché de langue anglaise. Cette méthode est claire et adaptée à la perception de la qualité par les auditeurs.
53. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil estime qu'il convient d'adopter un taux de précision de 95 % pour les émissions en direct, peu importe la technologie de production de sous-titrage. Il estime que ce taux étant calculé en moyenne à

l'intérieur d'une émission, les titulaires bénéficieront d'une certaine souplesse. Une norme obligatoire en ce sens est énoncée à l'annexe.

Quelle norme doit-on appliquer afin que les sous-titres ne masquent pas les autres éléments visuels à l'écran?

Historique

54. Lorsque les sous-titres masquent des éléments visuels importants 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. À l'heure actuelle, les sous-titres sont généralement les derniers éléments visuels ajoutés à l'écran au cours du processus de production.
55. Dans le rapport final du GTST-LA, les représentants des consommateurs allèguent 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 suggèrent aussi que la conception des écrans soit revue de façon à ce qu'il y ait toujours de la place pour les sous-titres. Les représentants des télédiffuseurs qui participent au GTST-LA font valoir que le sous-titrage doit être inséré en fonction des renseignements déjà affichés à l'écran, par exemple la météo, une bande de texte, de la publicité ou d'autres renseignements. Ils sont d'avis 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.
56. En ce qui concerne le marché de langue française, le Conseil a approuvé une norme obligatoire sur le positionnement des informations à l'écran tant pour le sous-titrage en direct que pour le sous-titrage en différé. Selon cette norme, on doit s'assurer de positionner les sous-titres de façon à ne pas masquer l'action, les éléments visuels ou toute information essentielle à la compréhension du message. Dans le cas où, malgré les efforts du télédiffuseur, il est impossible de présenter sans obstruction à la fois les sous-titres et d'autres éléments graphiques à l'écran, les sous-titres ont priorité.

Positions des parties

57. Le GTA, le GDI, Pelmorex et les associations ASC/AMC conviennent de façon générale que la norme pour le marché de langue anglaise devrait être celle approuvée pour le marché de langue française. Le GTA note que la norme pour le marché de langue française établit l'objectif de cette dernière sans dicter les moyens pour l'atteindre.
58. Le GTA et le GDI suggèrent aussi que le Conseil tienne compte des circonstances et ressources des télédiffuseurs indépendants lorsqu'il fixe des normes et soit préparé à accorder des exceptions à ces normes. Pelmorex fait valoir que la technologie de reconnaissance de la voix ne permet pas de bouger les sous-titres à l'écran.

59. Les associations ASC/AMC allèguent que les télédiffuseurs peuvent choisir en tout temps le meilleur emplacement des sous-titres à l'écran de deux façons : concevoir les éléments visuels à l'écran afin que les sous-titres leur nuisent le moins possible, ou encore prévoir des normes précises à ce sujet dans les contrats de fourniture de sous-titrage.

Analyse et décisions du Conseil

60. Le Conseil note le consensus des parties sur le fait que pour l'instant, les normes approuvées pour le marché de langue française conviennent au marché de langue anglaise. Il note aussi que certaines parties font référence à des circonstances particulières pour justifier que l'on déroge à l'universalité des normes. Les parties n'ont pas démontré qu'il est impossible de déplacer les sous-titres à l'écran, peu importe la technologie de sous-titrage utilisée.
61. Le Conseil estime qu'il est approprié d'établir une norme unique applicable à tous les titulaires plutôt que d'approuver différentes normes selon la situation de chacun. Le Conseil note que les normes obligatoires s'appliqueront à titre de conditions de licence. Par conséquent, si un titulaire croit que sa situation particulière exige que le Conseil réévalue la pertinence de la norme dans son cas, il peut toujours déposer une demande auprès du Conseil afin de modifier la condition de licence. Une preuve claire et détaillée sera exigée dans de telles circonstances.
62. Le Conseil estime que la norme approuvée pour le marché de langue anglaise doit faire en sorte que les sous-titres ne masquent pas les autres renseignements à l'écran. Une norme obligatoire en ce sens est énoncée à l'annexe. En outre, le Conseil encourage les télédiffuseurs à poursuivre leurs efforts de concert avec les associations de sourds et de malentendants afin de trouver des moyens d'intégrer une approche plus inclusive de la conception de l'écran en vue de maximiser l'efficacité du sous-titrage.

Quelle est la vitesse de défilement appropriée pour les émissions en direct et pour les émissions pour enfants?

Historique

63. Dans la politique sur l'accessibilité, le Conseil a ordonné aux groupes de travail sur le sous-titrage d'établir des normes de vitesse de défilement des sous-titres déroulants et des émissions pour enfants.
64. Dans son rapport final, le GTST-LA propose que les émissions pour enfants soient sous-titrées au rythme de 120-130 mpm. En ce qui concerne les émissions autres que celles destinées aux enfants, le groupe propose une norme selon laquelle les sous-titres déroulants défileraient au même rythme que la bande audio, la transcription devant être mot à mot, conforme et précise. Le GTST-LA ajoute que, lorsque la bande sonore atteint une certaine vitesse, il peut être nécessaire de modifier les sous-titres de manière à les rendre compréhensibles. Cependant, la modification des sous-titres ne devrait intervenir que dans des cas exceptionnels.

65. En ce qui concerne le marché de langue française, le Conseil a approuvé une norme obligatoire selon laquelle les sous-titres doivent reproduire mot à mot la bande sonore, quel que soit le groupe d'âge auquel l'émission s'adresse. De plus, on ne doit comprimer les propos des personnes à l'écran qu'en dernier ressort, lorsque des restrictions techniques ou des contraintes de temps et d'espace empêchent de reproduire tous les mots dits en maintenant un temps d'affichage convenable.

Positions des parties

66. Dans son observation, le GTA note que le GTST-LA a atteint un consensus à ce sujet, mais soutient que la norme doit se lire comme suit :
- En ce qui concerne les sous-titres préparés, la vitesse ne doit pas dépasser 200 mpm pour les émissions pour adultes et entre 120-130 mpm pour les émissions pour enfants.
 - En ce qui concerne les émissions en direct, les sous-titres doivent être transcrits à la même vitesse que la bande audio, à moins que l'audio atteigne les vitesses mentionnées ci-dessus. Dans ce cas, il sera nécessaire de modifier la bande audio afin de les rendre compréhensibles.

Analyse et décisions du Conseil

67. Le Conseil est préoccupé que le fait de préciser un maximum de mpm pour les émissions non destinées aux enfants puisse avoir comme effet indésirable d'exempter certaines émissions en direct de la norme. À cet égard, le Conseil note que certaines émissions comme les sports en direct pourraient être perçues comme des émissions se déroulant trop vite pour que le mot à mot soit transcrit en sous-titres. Le Conseil estime cependant que, comme le propose le GTST-LA dans son rapport final, toutes les émissions en direct, y compris les émissions en direct non scénarisées, devraient être pourvues de sous-titres qui respectent le mot à mot et que les sous-titres ne devraient être modifiés qu'en dernier ressort.
68. Le Conseil estime que la norme proposée par le GTST-LA dans son rapport final atteindra le même objectif que celle approuvée pour le marché de langue française et convient au marché de langue anglaise. Afin de s'assurer que les normes seront interprétées de la même manière dans les deux langues, le Conseil est d'avis qu'il doit adopter le même libellé pour le marché de langue anglaise que celui approuvé pour le marché de langue française. Le Conseil estime également que ce que le GTST-LA a proposé comme une « vitesse de présentation appropriée » pour les émissions pour enfants est raisonnable et approprié pour utilisation dans la définition à l'égard de cette norme obligatoire. Une norme obligatoire en ce sens est énoncée à l'annexe.

Quel est le délai acceptable pour corriger les erreurs survenues lors des émissions en direct avant leur rediffusion?

Historique

69. Dans la politique sur l'accessibilité, le Conseil a déclaré que les erreurs de sous-titrage survenues lors d'une émission en direct devaient être corrigées avant la rediffusion de l'émission. Le rapport final du GTST-LA ne traite pas de cette question.
70. Pour ce qui est du marché de langue française, le Conseil a approuvé une norme obligatoire selon laquelle, lorsqu'un télédiffuseur rediffuse une émission initialement diffusée en direct, il doit corriger les erreurs de sous-titrage dans les cas suivants :
 - si ce contenu est rediffusé tel quel, c'est-à-dire que les diffusions subséquentes sont des enregistrements de la diffusion initiale;
 - dans le cas des émissions de catégorie 1 Nouvelles et de catégorie 3 Reportages et actualités, si le délai entre la fin de la diffusion initiale et l'heure de la rediffusion est d'au moins deux fois la durée totale de l'émission;
 - dans le cas de toutes les autres émissions en direct, si l'émission est rediffusée plus de 24 heures après la fin de la diffusion initiale.

Positions des parties

71. Le GTA allègue que la norme approuvée pour le marché de langue française peut convenir au marché de langue anglaise dans la mesure où elle s'appliquera en tant que pratique exemplaire. Le GTA fait aussi valoir que la norme approuvée par le Conseil pour le marché de langue française ne peut être atteinte pour le marché de langue anglaise à cause du nombre d'étapes impliquées dans le processus de correction. Le GTA avance de plus qu'une norme obligatoire en cette matière ne peut s'appliquer aux émissions en direct non scénarisées comme les sports.
72. Pelmorex appuie la position du GTA. Il allègue également que la météo en direct, les nouvelles et les reportages sont des émissions non scénarisées et qu'en cela, elles sont comparables aux émissions de sports en direct et autres émissions en direct non scénarisées. Pelmorex explique que corriger les sous-titres de segments d'émissions en direct non scénarisées destinées à la rediffusion est aussi exigeant que corriger les sous-titres d'autres émissions en direct non scénarisées. Pelmorex avance donc que les délais accordés pour la correction des sous-titres doivent tenir compte de la différence entre les émissions scénarisées et les émissions non scénarisées des catégories 1 Nouvelles et 3 Reportages et actualités.
73. Les associations ASC/AMC sont contre l'application au marché de langue anglaise de la norme approuvée pour le marché de langue française. Ils allèguent qu'il est inutile d'être aussi restrictif et d'exiger que, pour faire l'objet d'une correction, une

émission doit être rediffusée exactement telle qu'elle a été initialement diffusée. Les associations ASC/AMC estiment que les nouvelles de dernière heure, les émissions de sport ou les événements politiques en direct sont souvent rediffusés alors que le contenu audio a été légèrement modifié pour tenir compte des dernières informations et que les sous-titres peuvent tenir compte de ces modifications. Elles font valoir qu'il est inutile d'accorder au télédiffuseur deux fois la durée de l'émission pour corriger les erreurs. De plus, selon elles, lorsque des émissions en direct sont scénarisées et rediffusées tout au long de la journée de radiodiffusion (comme sur certaines chaînes de sports), on pourrait corriger les erreurs immédiatement.

Analyse et décisions du Conseil

74. Le Conseil estime que les parties ont omis de prouver de façon concluante que les erreurs commises au cours d'émissions non scénarisées, par exemple des émissions de sport en direct ou des émissions comportant de vives discussions, ne peuvent être corrigées dans les délais approuvés par le Conseil pour le marché de langue française.
75. Le Conseil souligne que cette norme ne s'appliquera qu'à une émission rediffusée *intégralement* et non à un segment intégré à une autre émission. Dans le cas d'un segment intégré à une autre émission, le Conseil partage l'avis du GTA, selon qui les sous-titres pourraient difficilement, à tout moment au cours d'une même émission, changer de logiciel et partager leur attention entre le sous-titrage en direct et le simple recours au défilement des sous-titres déjà transcrits. Le Conseil estime qu'il s'agirait alors d'une toute nouvelle situation et que le sous-titreur devrait traiter l'ensemble de l'émission comme une nouvelle émission et par conséquent sous-titrer le tout de nouveau. Cependant, le Conseil estime que les télédiffuseurs et les sous-titres doivent tenir compte des erreurs commises au cours de la diffusion initiale d'une émission ou du segment d'une émission et faire en sorte d'éviter de les répéter dans des diffusions subséquentes. Ils doivent par conséquent apporter les correctifs nécessaires au dictionnaire de sous-titres et faire des recherches sur les noms et les termes inconnus.
76. Par conséquent, le Conseil est d'avis que la norme approuvée à cet égard dans la politique réglementaire de radiodiffusion 2011-741 doit aussi être appliquée à titre de norme au marché de langue anglaise. Une norme obligatoire en ce sens est énoncée à l'annexe.

Devrait-il y avoir une norme obligatoire pour les messages d'urgence?

Historique

77. Dans la politique sur l'accessibilité, le Conseil a ordonné au GTST-LA d'examiner ses normes de diffusion de messages d'urgence en vue de déterminer s'il fallait prévoir une clause selon laquelle une interprétation gestuelle devait être incluse lors

de la diffusion de ce type de messages. Le GTST-LA ne traite pas de la question des messages d'urgence ou d'interprétation gestuelle dans son rapport final.

78. Dans la politique réglementaire de radiodiffusion 2011-741, le Conseil a approuvé une pratique exemplaire sur l'interprétation gestuelle des messages d'urgence, de même qu'une norme obligatoire sur le sous-titrage de ces messages. Elles se lisent comme suit :

Pratique exemplaire – langage gestuel

Lorsque survient une situation d'urgence touchant la collectivité, les télédiffuseurs doivent s'assurer que la production d'un message en langage gestuel soit diffusée le plus rapidement possible à l'intérieur de leur programmation.

Norme obligatoire – Sous-titrage des avis en cas d'urgence

Sauf s'il s'agit d'avis en cas d'urgence provenant du système d'agrégation et de dissémination national d'alertes, lorsque survient une situation d'urgence touchant la collectivité, les télédiffuseurs doivent fournir toutes les informations pertinentes, oralement et par écrit, et doivent insérer des sous-titres dans leur programmation le plus tôt possible, selon la méthode décrite dans les normes universelles⁸.

Positions des parties

79. Le GTA, Pelmorex et les associations ASC/AMC partagent l'avis que la pratique exemplaire sur le langage gestuel et la norme obligatoire sur le sous-titrage approuvées pour le marché de langue française conviennent pour le marché de langue anglaise.

Analyse et décisions du Conseil

80. Le Conseil estime que l'application de la même approche sur le sous-titrage et le langage gestuel pour les avis en cas d'urgence tant au marché de langue anglaise qu'au marché de langue française reflète le consensus et assure l'uniformité des deux marchés dans cet important domaine. Par conséquent, le Conseil énonce une norme obligatoire sur le sous-titrage des avis en cas d'urgence, énoncée à l'annexe, et une pratique exemplaire sur le langage gestuel.

⁸ Les « normes universelles » réfèrent au rapport final du GTST-LF déposé en mars 2011. Pour le marché de langue anglaise, on retrouve ces normes dans le Manuel de l'ACR.

Quel format de sous-titre doit accompagner la nouvelle programmation canadienne préenregistrée?

Historique

81. Dans la politique sur l'accessibilité, le Conseil a ordonné au GTST-LA de modifier les normes de sous-titrage afin de préciser que toutes les émissions canadiennes préenregistrées doivent utiliser les sous-titres en phylactères.
82. Plus tard, dans une lettre datée 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.
83. Dans une lettre datée du 30 juillet 2010, le Conseil a répondu que 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.
84. Dans l'avis de consultation, le Conseil a noté que la norme proposée dans le rapport final du GTST-LA ne reflète pas la clarification fournie par le Conseil dans sa lettre du 30 juillet 2010 sur le genre d'émissions qui doivent être pourvues de sous-titres en phylactères.
85. Le rapport final du GTST-LA déposé au Conseil ne fait état d'aucun consensus à ce sujet entre les représentants des consommateurs et les représentants des télédiffuseurs⁹.
86. Le Conseil note que les usagers de sous-titres du marché de langue française n'ont exprimé aucune préférence pour l'un ou l'autre format de sous-titre, de sorte que cette question n'a pas été débattue à l'égard des émissions en langue française.

Positions des parties

87. Le GTA propose de définir l'expression émission préenregistrée qui nécessite l'utilisation des sous-titres en phylactères afin d'y ajouter des délais pour la

⁹ Les représentants des consommateurs allèguent que, sauf pour les émissions pour enfants, toutes les émissions préenregistrées devraient être pourvues de sous-titres en phylactères. Les représentants des télédiffuseurs qui participent au GTST-LA indiquent que les sous-titres en phylactères doivent accompagner les nouvelles émissions canadiennes préenregistrées des catégories 2b) Documentaires de longue durée et 7 Émissions dramatiques et comiques, dans la mesure où les télédiffuseurs ont le temps de produire ce type de sous-titres entre la réception de l'émission et sa diffusion.

livraison. Une émission préenregistrée serait celle qui a été livrée dans son intégralité, à l'exception des sous-titres, au moins 96 heures avant sa diffusion. En outre, le GTA faut valoir que la norme devrait préciser que les sous-titres en phylactères doivent accompagner les nouvelles émissions canadiennes préenregistrées des catégories 2b) Documentaires de longue durée et 7 Émissions dramatiques et comiques.

88. Pelmorex appuie la définition du GTA d'une émission préenregistrée. Selon Pelmorex, la définition ne devrait pas englober des émissions en direct comme des nouvelles ou des sports, pourvues de sous-titres déroulants en temps réel, qui doivent être rediffusées plus tard ou un autre jour.
89. Les associations ASC/AMC allèguent que seules les émissions en direct devraient être pourvues de sous-titres déroulants; toutes les autres devraient être accompagnées de sous-titres en phylactères. Elles suggèrent aussi qu'un télédiffuseur qui acquiert une émission par flux simultané en temps réel devra s'efforcer soit de se procurer une version pourvue de sous-titres en phylactères, soit d'en produire une, ou soit d'en faire produire une par voie contractuelle.

Analyse et décisions du Conseil

90. Dans sa politique sur l'accessibilité, le Conseil a déclaré que les sous-titres en phylactères étaient préférables pour les émissions canadiennes préenregistrées. De plus, dans sa lettre du 30 juillet 2010, le Conseil a déclaré que toutes les nouvelles émissions canadiennes préenregistrées, et non seulement les dramatiques et les documentaires de longue durée, devaient être pourvues de sous-titres en phylactères, lorsque la contrainte de temps n'est pas en jeu.
91. Le Conseil reconnaît que dans certains cas ce type d'émission se prête mal aux sous-titres en phylactères en raison des contraintes de temps, par exemple lorsque le délai entre la livraison de l'émission et sa diffusion n'en permet pas la production.
92. Par conséquent, le Conseil approuve une norme selon laquelle des sous-titres en phylactères doivent accompagner toutes les nouvelles émissions canadiennes préenregistrées. Aux fins de cette norme, une émission préenregistrée est celle qui a été livrée dans son intégralité, à l'exception des sous-titres, au moins 96 heures avant sa diffusion. Une norme obligatoire en ce sens est énoncée à l'annexe.

Comment l'application des normes sera-t-elle surveillée?

Historique

93. Bien que le Conseil n'ait pas précisément demandé au GTST-LA d'examiner la question de la surveillance dans la politique sur l'accessibilité, le Conseil note que cette question a été soulevée par les parties et estime opportun d'en traiter dans la présente politique réglementaire. Le GTST-LA n'a pas traité de la surveillance dans son rapport final.

94. En ce qui concerne le marché de langue française, le Conseil a énoncé une norme obligatoire exigeant que chaque télédiffuseur :
- évalue mensuellement le taux de précision du sous-titrage, sur deux émissions comportant du contenu en direct;
 - soumette aux deux ans un rapport au Conseil décrivant ses démarches en ce sens, tant du point de vue des efforts à l'interne que les demandes placées auprès des fournisseurs de sous-titrage codé afin d'en améliorer la précision.
95. De plus, le Conseil a indiqué qu'il exigera des télédiffuseurs de langue française qu'ils déposent leur rapport mensuel sur le taux de précision lorsqu'ils le jugeront à propos, par exemple si le Conseil est informé de situations de non-conformité. Le Conseil traitera toute non-conformité alléguée de la part de télédiffuseurs individuels au cas par cas, selon les plaintes reçues, de la même façon qu'il traite les plaintes en matière de programmation. Le Conseil envisagera l'imposition d'autres mesures de surveillance dans le cas de non-conformité répétée à l'égard des normes.

Positions des parties

96. Le GTA allègue que la surveillance des normes de sous-titrage peut et doit être la responsabilité des télédiffuseurs qui doivent faire rapport au Conseil sur demande. Il fait valoir qu'il s'agit là de la procédure adoptée par le Conseil en matière de conditions de licence, par exemple sur le contenu canadien ou sur les exigences de dépenses au titre de la programmation canadienne. Le GTA estime que le Conseil a la capacité de surveiller la conformité quant aux normes et que modifier la pratique ne procure pour l'instant aucun avantage essentiel ou administratif.
97. Les associations ASC/AMC et le MAC indiquent qu'on doit accorder à la communauté œuvrant pour l'accessibilité le pouvoir de surveiller et de mesurer le contenu qui leur est accessible en radiodiffusion canadienne et lui permettre de faire rapport au Conseil et aux parties prenantes chaque année.
98. En réponse, le GTA avance que la création d'un organisme de surveillance indépendant est inutile et inappropriée. Il allègue aussi que la proposition des associations ASC/AMC et du MAC n'obtient pas la faveur de l'industrie de la radiodiffusion et que l'autorégulation ne fonctionne que si elle est totalement appuyée par l'industrie réglementée.

Analyse et décisions du Conseil

99. Selon le Conseil, un cadre de surveillance doit garantir la conformité à l'égard des normes de qualité du sous-titrage codé. Le Conseil estime que les normes de surveillance énoncées pour le marché de langue française dans la politique réglementaire de radiodiffusion 2011-741-1 atteignent cet objectif. Ces normes servent également à faire en sorte que les techniques et technologies liées à la

qualité du sous-titrage codé continuent d'évoluer, parce qu'elles motivent les télédiffuseurs à faire des efforts tant à l'interne qu'avec les fournisseurs de sous-titrage en vue de trouver des moyens d'améliorer la précision du sous-titrage. De plus, le Conseil estime que l'approche approuvée dans la politique réglementaire de radiodiffusion 2011-741-1 a le mérite d'être transparente parce qu'elle impose le coût et le fardeau administratifs de la surveillance à toutes les parties liées à la surveillance. Compte tenu de ces avantages, le Conseil estime que les normes de surveillance pour le marché de langue française sont également appropriées pour le marché de langue anglaise. Par conséquent, le Conseil adopte la norme obligatoire pour la surveillance énoncée à l'annexe.

100. Le Conseil exigera d'un télédiffuseur qu'il dépose son rapport mensuel sur le taux de précision lorsqu'il le juge à propos, par exemple si le Conseil est informé de situations de non-conformité. Le Conseil traitera toute non-conformité alléguée de la part de télédiffuseurs individuels au cas par cas, selon les plaintes reçues, de la même façon qu'il traite les plaintes en matière de programmation. Le Conseil envisagera d'imposer d'autres mesures de surveillance dans le cas de non-conformité répétée. Une norme obligatoire à cet égard est énoncée à l'annexe de la présente politique.

Le mandat du Groupe de travail sur le sous-titrage de langue anglaise doit-il être prolongé?

Historique

101. Dans l'avis de consultation, le Conseil a sollicité des observations sur la pertinence de prolonger le mandat du GTST-LA. Il a aussi demandé si d'autres démarches devaient 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. Finalement, le Conseil a demandé si d'autres démarches devaient être entreprises afin de se pencher sur la question des sous-titres dans un environnement numérique.

Positions des parties

102. Le GTA fait valoir qu'il ne croit pas qu'il existe un besoin dans un futur rapproché de reprendre les discussions avec le groupe de travail. Le GTA indique que la prochaine étape du processus sera de modifier le Manuel de l'ACR afin qu'il reflète les décisions prises au cours de la présente instance et qu'il tienne mieux compte des réalités du nouvel environnement technologique.
103. Pelmorex est d'avis qu'aucune autre norme n'est nécessaire et appuie les recommandations du GTA, tout en notant que l'objectif de l'industrie de la radiodiffusion devrait maintenant être la mise en place des normes approuvées.
104. Les associations ASC/AMC font valoir qu'il reste du travail à abattre afin de développer des solutions concrètes et réalisables pour régler tous les autres

problèmes de qualité du sous-titrage énoncés dans l'avis de consultation. Elles suggèrent que la communauté œuvrant pour l'accessibilité (y compris l'ASC, l'AMC et les autres organisations qui représentent les usagers de sous-titrage) bénéficie de ressources afin de poursuivre le développement de normes.

105. Le MAC allègue que la communauté œuvrant pour l'accessibilité a fait avancer le dossier du sous-titrage, tant à l'égard du développement des normes et des pratiques exemplaires que des innovations en affaires. Il demande que le Conseil ordonne à la communauté œuvrant pour l'accessibilité de poursuivre son travail sur les normes et les pratiques exemplaires.

Analyse et décisions du Conseil

106. Certains proposent de poursuivre officiellement le travail en l'absence de représentants de toutes les parties prenantes. Le Conseil estime qu'il n'est pas convenable de procéder de cette façon. Dans l'avis public de radiodiffusion 2007-54, le Conseil a déclaré que les groupes de travail sur le sous-titrage devaient réunir des représentants des télédiffuseurs privés et publics, y compris de la SRC et des secteurs de la télévision éducative, en direct, spécialisée, payante, à la carte et vidéo sur demande. Les consommateurs, les regroupements de personnes sourdes et ayant une déficience auditive, ainsi que les fournisseurs de sous-titrage devaient également y être représentés. Compte tenu de ce qui précède et du fait que les membres du GTST-LA estiment qu'il n'y a pas lieu de tenir d'autres rencontres avec le groupe de travail ou ne désirent pas poursuivre leur travail dans le contexte actuel, le Conseil estime que le mandat du présent groupe doit se terminer.
107. Si le Conseil juge nécessaire de former de nouveau, dans l'avenir, des groupes de travail sur le sous-titrage, il demandera à l'industrie de la radiodiffusion de s'assurer que chaque groupe comprenne des représentants de tous les télédiffuseurs, distributeurs, fournisseurs, associations d'usagers et manufacturiers de matériel de sous-titrage qui désirent y participer. Un tel groupe devra comprendre des représentants des télédiffuseurs et des distributeurs qui possèdent une expertise dans le domaine et détiennent un pouvoir de décision.
108. Le Conseil ordonne que le GTDT-LA dépose, avant sa dissolution, une version à jour du Manuel de l'ACR qui reflète les modifications énoncées dans la présente politique réglementaire, et ce, au plus tard le **4 août 2012**. Le GTST-LA doit s'assurer que les normes obligatoires soient bien identifiées.

Mise en œuvre

109. Le Conseil fixe au **1^{er} septembre 2012** la date d'entrée en vigueur des normes obligatoires énoncées à l'annexe de la présente politique réglementaire. Par conséquent, les premiers rapports des radiodiffuseurs assujettis aux normes de qualité sur les démarches entreprises pour améliorer la précision des sous-titres devront être déposés le **31 août 2014**.

Conclusion

110. Le Conseil estime que le GTST-LA a accompli des progrès importants dans l'établissement de normes de qualité pour le sous-titrage. Ces normes augmenteront l'accessibilité à la programmation de langue anglaise par les Canadiens sourds ou malentendants.

Secrétaire général

Documents connexes

- *Normes de qualité du sous-titrage codé de langue française*, politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2011-741, 1^{er} décembre 2011, telle que modifiée par *Normes de qualité du sous-titrage codé de langue française – Application, surveillance et le mandat futur du Groupe de travail sur le sous-titrage de langue française*, politique réglementaire de radiodiffusion 2011-741-1, 21 février 2012
- *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, tel que modifié par l'avis de consultation de radiodiffusion CRTC 2011-489-1, 14 septembre 2011 et par l'avis de consultation de radiodiffusion CRTC 2011-489-2, 3 octobre 2011
- *Appel aux observations sur le projet de normes de qualité relatives au sous-titrage codé de langue anglaise*, avis de consultation de radiodiffusion CRTC 2011-488, 15 août 2011, tel que modifié par l'avis de consultation de radiodiffusion CRTC 2011-488-1, 16 septembre 2011
- *Accessibilité des services de télécommunication et de radiodiffusion*, politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom CRTC 2009-430, 21 juillet 2009
- *Nouvelle politique de sous-titrage codé pour malentendants*, avis public de radiodiffusion CRTC 2007-54, 17 mai 2007

Annexe à la politique réglementaire de radiodiffusion 2012-362

Normes obligatoires à l'égard de la qualité du sous-titrage codé de langue anglaise

1) Délai entre la bande audio et les sous-titres

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

2) Taux de précision pour le contenu en différé

Le contenu en différé doit viser un taux de précision de 100 %, y compris en ce qui concerne l'orthographe.

3) Taux de précision pour le contenu en direct

Les diffuseurs doivent s'assurer d'obtenir un taux de précision d'au moins 95 % en moyenne à l'intérieur d'une émission, tel que mesuré par la méthode de calcul suivante :

Taux de précision = (mots – erreurs*) / mots X 100

*Aux fins de cette norme, une erreur comprend une substitution, une omission et une insertion de mot.

4) Surveillance du taux de précision

Chaque radiodiffuseur doit évaluer mensuellement le taux de précision du sous-titrage, sur deux émissions comportant du contenu en direct.

Les radiodiffuseurs doivent soumettre aux deux ans un rapport au Conseil décrivant leurs démarches à l'interne ainsi que les demandes placées auprès des fournisseurs de sous-titrage codé afin d'améliorer la précision.

5) Rediffusion d'une émission initialement diffusée en direct

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

- si ce contenu est rediffusé tel quel, c'est-à-dire que les diffusions subséquentes sont des enregistrements de la diffusion initiale;
- dans le cas des émissions de catégorie 1 (Nouvelles) et de catégorie 3 (Reportages et actualités), si le délai entre la fin de la diffusion initiale et l'heure de la rediffusion est d'au moins deux fois la durée totale de l'émission;
- dans le cas de toutes les autres émissions en direct, si l'émission est rediffusée plus de 24 heures après la fin de la diffusion initiale.

6) Information à l'écran

Positionnement : tant pour le sous-titrage en direct que pour le sous-titrage en différé, 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.

Conflit entre les sous-titres et l'information à l'écran : dans le cas où, malgré les efforts du diffuseur, il est impossible de présenter sans obstruction à la fois les sous-titres et d'autres éléments graphiques à l'écran (exemples : scores sportifs, données météo, nouvelles de dernière heure), les sous-titres ont priorité.

7) Vitesse

Les sous-titres doivent reproduire mot à mot la bande audio, quel que soit le groupe d'âge auquel l'émission s'adresse.

Il ne faut comprimer les propos des personnes à l'écran qu'en dernier ressort, lorsque des restrictions techniques ou des contraintes de temps et d'espace empêchent de reproduire tous les mots dits en maintenant un temps d'affichage convenable.

Aux fins de cette norme, le « temps d'affichage convenable » est un nombre entre 120 et 130 mots par minute pour les émissions pour enfants.

8) Format de sous-titre pour les émissions canadiennes préenregistrées

Toutes les nouvelles émissions canadiennes préenregistrées doivent être pourvues de sous-titres en phylactères. Une émission préenregistrée est celle qui a été livrée dans son intégralité, à l'exception des sous-titres, au moins 96 heures avant sa diffusion.

9) Sous-titrage des avis en cas d'urgence

Sauf s'il s'agit d'avis en cas d'urgence provenant du système d'agrégation et de dissémination national d'alertes, lorsque survient une situation d'urgence touchant la collectivité, les télédiffuseurs doivent fournir toutes les informations pertinentes, oralement et par écrit, et doivent insérer des sous-titres dans leur programmation le plus tôt possible, selon la méthode décrite dans le *Manuel de l'ACR sur les normes et le protocole pour le sous-titrage codé visant les télédiffuseurs de langue anglaise*.