



## Avis de consultation de radiodiffusion CRTC 2024-137

Version PDF

Ottawa, le 25 juin 2024

*Dossier public : 1011-NOC2024-137*

### **Appel aux observations – Élaboration d’une politique réglementaire pour le sous-titrage codé fourni par les entreprises de diffusion continue en ligne**

#### **Sommaire**

Lorsque la *Loi sur la diffusion continue en ligne* est entrée en vigueur, elle a modifié la *Loi sur la radiodiffusion* pour y inclure que, en tant qu’objectif de politique, les émissions doivent être accessibles aux personnes en situation de handicap et exemptes d’obstacles. En vertu de l’alinéa 3(1)p.1) de la *Loi sur la radiodiffusion*, le système canadien de radiodiffusion devrait offrir une programmation accessible aux personnes en situation de handicap et exemptes d’obstacles, y inclus des services de sous-titrage codé afin d’aider les personnes sourdes ou malentendantes<sup>1</sup>.

Le sous-titrage codé permet aux personnes sourdes ou malentendantes d’avoir un accès complet au contenu audiovisuel en affichant ce qui est dit, ainsi qu’en fournissant des informations contextuelles supplémentaires au téléspectateur en décrivant la personne qui parle, la musique diffusée et d’autres indices audibles.

Les Canadiens qui utilisent le sous-titrage codé doivent avoir accès à la meilleure qualité de sous-titrage codé possible, qu’ils accèdent à de la programmation en ligne ou au moyen de services de télévision traditionnelle.

Dans le cadre de la présente instance publique, le Conseil souhaite identifier, éliminer et prévenir les obstacles à l’accès au contenu en ligne pour les personnes sourdes ou malentendantes en sollicitant des observations sur l’établissement d’une politique réglementaire concernant le sous-titrage codé des émissions fournies par les entreprises de diffusion continue en ligne exploitées au Canada. Cela contribuera à rendre le système de radiodiffusion plus accessible et à faire avancer les objectifs de politique de la *Loi sur la radiodiffusion*. Cela sera également conforme aux objectifs de la *Loi canadienne sur l’accessibilité*, qui est de faire du Canada un pays exempt d’obstacles pour les personnes en situation de handicap d’ici 2040.

Le Conseil fait remarquer qu’il n’examine pas les modifications aux normes du sous-titrage actuelles pour les plateformes de télévision traditionnelle dans le cadre de la présente instance.

---

<sup>1</sup> Dans la *Loi sur la radiodiffusion*, ces personnes sont appelées des personnes ayant une déficience auditive.

La date limite pour la réception des observations est le **19 août 2024**. Seules les parties qui déposent des observations peuvent déposer une réplique à des questions soulevées au cours de la phase d'observations. La date limite pour le dépôt des répliques est le **18 septembre 2024**.

Les principaux renseignements du présent avis sont disponibles en langue des signes québécoise (LSQ) ou en American Sign Language (ASL). Le Conseil acceptera les observations et les répliques sous forme de vidéo en LSQ et en ASL pour la présente instance.

## Contexte

1. Le 27 avril 2023, la *Loi sur la diffusion continue en ligne* est entrée en vigueur<sup>2</sup>. Cette loi comprend notamment des modifications à la *Loi sur la radiodiffusion* qui renforcent l'importance de la présentation d'émissions accessibles aux personnes en situation de handicap et exemptes d'obstacles. En vertu de l'alinéa 3(1)p.1) de la *Loi sur la radiodiffusion*, le système devrait offrir une programmation accessible aux personnes en situation de handicap et exemptes d'obstacles, y inclus des services de sous-titrage codé afin d'aider les personnes sourdes ou malentendantes<sup>3</sup>.
2. Pour les personnes sourdes ou malentendantes, le sous-titrage codé est un moyen essentiel de rendre accessible la programmation de télévision audiovisuelle, y compris les nouvelles, les émissions de divertissement et les sports. Les règles existantes du Conseil en matière de sous-titrage codé de la programmation de télévision reflètent cette importance. Ces mêmes sources d'information et de divertissement sont de plus en plus souvent disponibles en ligne au moyen de diverses plateformes.
3. Le sous-titrage codé peut également être utilisé par des personnes qui ne sont pas sourdes ou malentendantes. Par exemple, il peut aider les personnes souffrant de troubles du traitement auditif en leur permettant d'assimiler plus rapidement ce qu'elles ont entendu. Cela peut être utile aux personnes qui apprennent le français ou l'anglais pour améliorer leur compréhension et leur maîtrise de la langue, et cela peut contribuer à améliorer les compétences en lecture chez les personnes qui apprennent à lire. Cela peut également être utilisé par souci de commodité, par exemple dans les espaces publics où le volume du son de la télévision a été réduit ou éteint.
4. Le Conseil est d'avis que les Canadiens qui ont recours et qui se fient au sous-titrage codé doivent avoir accès à la meilleure qualité de sous-titrage codé possible, qu'ils accèdent au contenu en ligne ou au moyen de services de télévision traditionnelle. Cela contribuera à rendre le système de radiodiffusion plus accessible et à favoriser l'atteinte des objectifs de politique de la *Loi sur la radiodiffusion*. Cela sera également

---

<sup>2</sup> *Loi modifiant la Loi sur la radiodiffusion et apportant des modifications connexes et corrélatives à d'autres lois*, L.C. 2023, ch. 8.

<sup>3</sup> Le sous-titrage codé est la présentation à l'écran d'un texte qui correspond à la composante sonore d'une émission audiovisuelle. Il affiche une version écrite de tout contenu sonore essentiel à la compréhension, comme les dialogues à l'écran et les informations contextuelles non verbales comme les effets sonores, la musique diffusée, l'identité du protagoniste et le ton de sa réplique.

conforme à l'objectif de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*, qui est de faire du Canada un pays exempt d'obstacles pour les personnes en situation de handicap d'ici 2040, ainsi qu'aux principes de cette loi selon lesquels toutes les personnes ont droit à un accès exempt d'obstacles et à une participation pleine et égale dans la société, les politiques doivent tenir compte des handicaps des personnes et les personnes en situation de handicap doivent participer à l'élaboration de ces politiques.

### **Cadre réglementaire durable et équitable pour la radiodiffusion**

5. Le 22 novembre 2023, le gouvernement du Canada a publié un *Décret donnant des instructions au CRTC (cadre réglementaire durable et équitable pour la radiodiffusion)*<sup>4</sup>, qui guide le Conseil dans sa mise en œuvre de la *Loi sur la radiodiffusion* modifiée. Entre autres exigences, il ordonne au Conseil de réglementer et de surveiller le système canadien de radiodiffusion en vue de soutenir une offre de programmation accessible et exempte d'obstacles pour les personnes en situation de handicap.

### **Appel aux observations**

6. Afin d'identifier, d'éliminer et de prévenir les obstacles à l'accès au contenu en ligne pour les personnes sourdes ou malentendantes, le Conseil élaborera une politique réglementaire concernant le sous-titrage codé d'émissions fourni par les entreprises de diffusion continue en ligne exploitées au Canada.
7. Par conséquent, le Conseil sollicite des observations sur les enjeux suivants :
  - la disponibilité du sous-titrage codé;
  - la qualité du sous-titrage codé;
  - la production de rapports et la conformité;
  - le traitement des plaintes;
  - les consultations des communautés sourdes et malentendantes;
  - les entreprises de diffusion continue en ligne qui devraient être assujetties à la nouvelle politique réglementaire;
  - la mise en œuvre.

### **Disponibilité du sous-titrage codé**

8. Actuellement, les titulaires de tous les services de télévision de langues française et anglaise sont tenus de sous-titrer 100 % des émissions diffusées au cours de la journée de radiodiffusion. Il est attendu que les stations de télévision et les services facultatifs fournissent également le sous-titrage codé pour la programmation diffusée durant la nuit, le cas échéant.

---

<sup>4</sup> *Décret donnant des instructions au CRTC (cadre réglementaire durable et équitable pour la radiodiffusion)*, DORS/2023-239, 22 novembre 2023.

9. Les services sur demande, comme les services de télévision à la carte et de vidéo sur demande, sont tenus de sous-titrer 100 % de la programmation de langues française et anglaise de leur inventaire.
10. Les titulaires de stations de télévision et de services facultatifs sont également assujettis à des exigences relatives au sous-titrage codé de la publicité, des messages de commanditaires et du contenu promotionnel, alors que les titulaires des autres types de services de télévision, tels que les services sur demande, ont des attentes à cet égard.
11. Dans la politique réglementaire de radiodiffusion 2015-104, le Conseil a déterminé que la disponibilité en ligne du sous-titrage codé devrait augmenter et a indiqué qu'il s'attendrait à ce que les radiodiffuseurs, lors de leur prochain renouvellement de licence, voient à ce que les émissions qui sont dotées de sous-titrage codé sur les plateformes traditionnelles soient disponibles avec sous-titrage sur les plateformes non linéaires en ligne.
12. Dans la politique réglementaire de radiodiffusion 2016-436, le Conseil a reconnu que les titulaires ne peuvent contrôler le respect des exigences de sous-titrage par des tierces parties. Il a donc modifié l'attente relative à la fourniture de sous-titrage sur les plateformes non linéaires en ligne pour qu'elle ne s'applique qu'aux plateformes exploitées par le titulaire.
13. Si le sous-titrage codé semble être largement disponible sur la plupart des grandes plateformes de diffusion continue en ligne, ce n'est pas toujours le cas. Par exemple, la disponibilité peut varier en fonction de la langue du contenu ou de son pays d'origine. Les émissions en direct peuvent également être moins susceptibles d'être sous-titrées que les émissions préenregistrées.
14. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil sollicite des observations sur les questions suivantes :

Q1. Quels éléments le Conseil devrait-il prendre en compte pour décider quelles entreprises de diffusion continue en ligne doivent être assujetties à la politique réglementaire relative au sous-titrage codé? Par exemple, devrait-il prendre en compte le nombre d'abonnés, les revenus ou d'autres critères pour déterminer l'applicabilité?

Q2. Le Conseil devrait-il exiger des entreprises de diffusion continue en ligne qu'elles fournissent le sous-titrage codé pour 100 % des émissions préenregistrées de langues française et anglaise de leur inventaire?

Q3. Est-il possible et approprié pour le Conseil d'exiger des entreprises de diffusion continue en ligne qu'elles fournissent le sous-titrage codé pour 100 % des émissions en direct de langues française et anglaise?

Q4. Quels facteurs le Conseil devrait-il prendre en considération en ce qui concerne précisément l'environnement de la radiodiffusion en ligne (p. ex. des défis ou des obstacles relatifs à la technologie, aux ressources, au contenu acquis, etc.)?

## Qualité du sous-titrage codé

15. La disponibilité et la qualité du sous-titrage codé sont tout aussi importantes pour les téléspectateurs sourds ou malentendants, car la programmation qui présente un sous-titrage codé de mauvaise qualité peut également être inaccessible. Les erreurs de sous-titrage peuvent rendre le contenu incompréhensible. Elles peuvent aller de l'omission de détails ou d'un écart par rapport à la transcription mot à mot, à la perte du sens principal de ce qui est dit, ou à la présentation de propos absurdes. En outre, s'il y a un décalage trop important entre ce qui est dit à l'écran et le sous-titrage codé, cela peut être perturbant. Le sous-titrage de haute qualité est celui qui peut être comparé avec précision à l'expérience d'un téléspectateur entendant.
16. Les télédiffuseurs sont tenus de respecter des normes de qualité obligatoires lorsqu'ils fournissent du sous-titrage codé. Ces normes diffèrent selon la langue du contenu et selon que le contenu est préenregistré ou en direct.
17. Pour les émissions préenregistrées, les radiodiffuseurs traditionnels doivent atteindre un taux de précision du sous-titrage codé de 100 % (c.-à-d. la transcription mot à mot, y compris l'orthographe).
18. Le sous-titrage codé de la programmation en direct en langue anglaise doit atteindre un taux de précision de 98 d'après le modèle NER, qui doit être évalué par un évaluateur NER certifié<sup>5</sup>, comme énoncé dans la politique réglementaire de radiodiffusion 2019-308. Le modèle NER mesure la précision des sous-titres en comparant l'expérience du téléspectateur qui lit les sous-titres d'une émission et celle du téléspectateur qui entend l'émission. Le modèle NER est basé sur 1) le nombre de mots, 2) les erreurs d'édition, c'est-à-dire les différences par rapport au choix fait par le fournisseur de sous-titrage codé pour paraphraser le contenu audio, et 3) les erreurs de reconnaissance, c'est-à-dire les cas où le fournisseur de sous-titrage codé, ou le logiciel qu'il utilise, fournit en sous-titrage un mot erroné, mal orthographié ou tronqué. L'évaluation NER commence par la préparation d'une transcription mot à mot et de la transcription des sous-titres de dix minutes de contenu diffusé en direct dans une émission de télévision. L'évaluateur NER note ensuite les sous-titres en comparant les deux transcriptions et en notant le type d'erreur – et sa déduction de point équivalente – à chaque différence.
19. En revanche, comme énoncé dans la politique réglementaire de radiodiffusion 2011-741-1, le sous-titrage codé de la programmation en direct de langue française doit atteindre un taux de précision de 85 % en utilisant une formule particulière<sup>6</sup>.

---

<sup>5</sup> Le Conseil canadien des normes de la radiotélévision supervise le processus de certification des évaluateurs NER au Canada. Le Canada est le seul pays qui utilise actuellement le modèle NER dans sa réglementation du sous-titrage codé.

<sup>6</sup> La formule est la suivante : % d'exactitude = [nombre de mots dans la bande audio – nombre de suppressions de mots (des mots présents dans la bande audio, mais absents des sous-titres) – nombre de substitutions de mots (des mots de la bande audio remplacés par d'autres dans les sous-titres) – nombre d'insertions de mots (des mots présents dans les sous-titres, mais absents de la bande audio) x 100] ÷ nombre de mots dans la bande audio.

20. Le taux de précision et les modèles de mesure pour la programmation en direct de langues française et anglaise étaient basés sur les propositions de groupes de travail composés de représentants d'associations et de groupes de défense des personnes sourdes ou malentendantes, de fournisseurs de sous-titrage codé et de radiodiffuseurs.
21. Outre les taux de précision indiqués ci-dessus, les titulaires sont tenus de respecter d'autres normes de qualité obligatoires en ce qui concerne le délai entre la bande audio et les sous-titres, le positionnement à l'écran, la vitesse et le format de sous-titre.
22. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil sollicite des observations sur les questions suivantes :

Q5. Compte tenu de la nature du contenu préenregistré, pourquoi un taux de précision de 100 % ne serait-il pas approprié pour les émissions préenregistrées de langues française et anglaise?

Q6. Comment mesurer la précision du sous-titrage pour les émissions en direct?

a) Quel devrait être le taux de précision du sous-titrage pour les émissions en direct?

b) Le taux de précision du sous-titrage doit-il être différent pour les émissions en direct de langues française et anglaise?

Q7. Devrait-il y avoir des normes relatives à des mesures de qualité autres que la précision, telles que le délai entre la bande audio et les sous-titres, le positionnement à l'écran, la vitesse et le format de sous-titrage pour les émissions préenregistrées et en direct?

### **Production de rapports et conformité**

23. Un cadre d'établissement de rapports pour le sous-titrage codé assure la transparence et permet au Conseil de contrôler la conformité.
24. Les télédiffuseurs traditionnels doivent calculer chaque mois le taux de précision de deux émissions comportant du contenu en direct. Comme énoncé dans la politique réglementaire de radiodiffusion 2019-308, si le télédiffuseur de langue anglaise diffuse des émissions de nouvelles, au moins une de ces émissions doit faire partie de la catégorie des « nouvelles », tandis que la deuxième émission doit être choisie parmi les genres qui représentent justement la programmation en direct diversifiée du télédiffuseur. Si le télédiffuseur ne diffuse pas d'émissions de nouvelles, il doit surveiller une deuxième émission en direct d'un genre de son choix qui représente justement sa programmation en direct diversifiée.
25. Si le Conseil est mis au courant de problèmes de conformité, il peut demander que les télédiffuseurs soumettent des calculs mensuels supplémentaires du taux de précision. En cas de non-conformité répétée, le Conseil peut envisager d'imposer des exigences réglementaires supplémentaires, qu'elles soient relatives à la surveillance ou non.

26. En outre, les télédiffuseurs traditionnels doivent déposer auprès du Conseil des rapports décrivant les efforts qu'ils font pour améliorer les taux de précision du sous-titrage codé en direct. Ces rapports sont accessibles au public sur le site Web du Conseil. Les télédiffuseurs francophones doivent soumettre ces rapports tous les deux ans et les télédiffuseurs anglophones doivent soumettre ces rapports au plus tard le 30 novembre de chaque année, y compris les données de chaque émission surveillée et les fichiers vidéo numériques correspondants.

27. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil sollicite des observations sur les questions suivantes :

Q8. Les entreprises de diffusion continue en ligne devraient-elles être tenues de calculer ou d'évaluer périodiquement l'exactitude de leur sous-titrage codé?

a) Ces évaluations devraient-elles être menées uniquement pour les émissions en direct ou également pour les émissions préenregistrées?

b) Ces évaluations devraient-elles être menées pour certains types d'émissions (p. ex. les émissions de nouvelles en direct)?

c) À quelle fréquence ces évaluations devraient-elles être effectuées?

Q9. Les entreprises de diffusion continue en ligne devraient-elles être tenues de soumettre au Conseil des rapports périodiques décrivant les efforts qu'elles font afin d'améliorer leurs taux de précision du sous-titrage codé? Dans l'affirmative, à quelle fréquence ces rapports devraient-ils être soumis (p. ex. sur une base annuelle ou bisannuelle)?

Q10. Quelles autres mesures de surveillance et de vérification de la conformité devraient être envisagées par le Conseil?

Q11. Comment les cas de non-conformité devraient-ils généralement être traités par le Conseil? Par exemple, des exigences supplémentaires devraient-elles être imposées comme conditions de service à la suite d'une instance publique?

### **Traitement des plaintes**

28. Il est essentiel de traiter les plaintes des téléspectateurs concernant le sous-titrage codé et d'y répondre afin de garantir sa qualité et sa fiabilité pour ceux qui en ont besoin.

29. Le Conseil accepte actuellement les plaintes concernant le sous-titrage codé et prend des mesures en fonction de ces plaintes. En général, lorsque le Conseil reçoit une plainte d'un téléspectateur, il demande une réponse au télédiffuseur et communique cette réponse au plaignant. Il peut également demander à un radiodiffuseur de lui soumettre ses calculs mensuels des taux de précision, de calculer le taux de précision d'une émission particulière faisant l'objet de la plainte, ou de demander un exemplaire de l'émission en question.

30. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil sollicite des observations sur les questions suivantes :

Q12. Comment les plaintes concernant le sous-titrage codé des émissions fournies par les entreprises de diffusion continue en ligne devraient-elles être traitées?

- a) Les entreprises de diffusion continue en ligne disposent-elles d'une méthode permettant aux téléspectateurs de déposer une plainte concernant le sous-titrage codé?
- b) Devrait-il y avoir des normes concernant le traitement de ces types de plaintes?
- c) Comment rendre le processus de traitement des plaintes aussi transparent que possible?
- d) Quand le Conseil devrait-il intervenir, le cas échéant?

Q13. Les entreprises de diffusion continue en ligne devraient-elles être tenues de conserver un exemplaire des émissions sous-titrées afin de pouvoir traiter les plaintes, en particulier après que le contenu a été retiré de leurs plateformes? Dans l'affirmative, pendant combien de temps?

#### **Consultation des communautés sourdes et malentendantes**

- 31. Les perspectives et les points de vue des particuliers et des groupes des communautés sourdes et malentendantes sont essentiels dans le cadre de la présente instance.
- 32. Les télédiffuseurs traditionnels participent à des groupes de travail composés de représentants d'associations et de groupes de défense des personnes sourdes ou malentendantes et de fournisseurs de sous-titrage codé afin d'élaborer des propositions de normes de qualité pour le sous-titrage codé.
- 33. Le Conseil estime qu'il pourrait également être important de veiller à ce que les entreprises de diffusion continue en ligne consultent directement et régulièrement les personnes et les groupes des communautés sourdes et malentendantes. Cela pourrait contribuer à une mise en œuvre efficace de toute politique réglementaire et garantir que la technologie de sous-titrage continue à bénéficier aux personnes en situation de handicap au fur et à mesure de l'évolution de la technologie.
- 34. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil sollicite des observations sur la question suivante :

Q14. Les entreprises de diffusion continue en ligne devraient-elles être tenues de consulter périodiquement les personnes et les groupes des communautés sourdes et malentendantes au sujet des politiques et des pratiques en matière de sous-titrage codé? Dans l'affirmative, de quelle façon et à quelle fréquence ces consultations devraient-elles avoir lieu?



## **Mise en œuvre**

35. Les entreprises de diffusion continue en ligne qui seront assujetties à la nouvelle politique réglementaire relative au sous-titrage codé peuvent avoir besoin de temps pour mettre en œuvre les nouvelles exigences.
36. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil sollicite des observations sur les questions suivantes :

Q15. Quelle approche le Conseil devrait-il adopter pour mettre en œuvre la nouvelle politique réglementaire?

a) Le Conseil devrait-il adopter une approche progressive qui donne aux entreprises de diffusion continue en ligne le temps de se préparer ou de s'adapter à de nouvelles conditions de service? Dans l'affirmative, veuillez expliquer comment cette approche pourrait être mise en œuvre.

Q16. Si elles sont assujetties aux exigences en matière de fourniture de sous-titrage codé, les petites entreprises de diffusion continue en ligne devraient-elles bénéficier d'un délai plus long pour la mise en œuvre que les grandes plateformes?

## **Renseignements supplémentaires ajoutés au dossier de la présente instance**

37. Le 18 décembre 2023, le personnel du Conseil a envoyé des demandes de renseignements à certaines entreprises de diffusion continue en ligne canadiennes et étrangères afin de recueillir des renseignements portant sur leurs pratiques actuelles en matière de sous-titrage codé. Les questions portaient sur les sujets suivants :

- la proportion de contenu audiovisuel de langue française et de langue anglaise pour lequel un sous-titrage codé est actuellement fourni;
- la surveillance et l'évaluation de la qualité du sous-titrage;
- les barrières ou obstacles rencontrés par les entreprises de diffusion continue en ligne pour fournir le sous-titrage;
- les renseignements mis à la disposition des téléspectateurs concernant le sous-titrage codé disponible sur leurs services;
- le processus interne de traitement des plaintes relatives au sous-titrage;
- des données concernant les plaintes relatives au sous-titrage reçues au cours des trois dernières années et une ventilation de haut niveau quant à l'objet de ces plaintes;
- des consultations avec les personnes ou groupes de personnes sourdes ou malentendantes concernant la fourniture du sous-titrage codé.

38. Les entreprises canadiennes de programmation de télévision traditionnelle (p. ex. Bell Média inc., la Société Radio-Canada/Canadian Broadcasting Corporation, Québecor Média inc., etc.) ont également reçu une série de questions plus restreinte, portant principalement sur les plaintes reçues relatives sous-titrage.
39. Les réponses à ces demandes de renseignements sont ajoutées au dossier public de la présente instance. Lorsque les répondants ont indiqué que certaines parties de leur réponse étaient confidentielles, la version abrégée de leurs réponses est ajoutée. Le Conseil invite également les parties à fournir des observations sur ces réponses dans le cadre de leurs interventions.

## Procédure

40. Les *Règles de pratique et de procédure du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (Règles de procédure)* s'appliquent à la présente instance. Les *Règles de procédure* établissent, entre autres choses, les règles concernant le contenu, le format, le dépôt et la signification des interventions, des répliques et des réponses des intimés et des demandes de renseignements; la procédure de dépôt d'information confidentielle et des demandes de divulgation; et le déroulement des audiences publiques. Par conséquent, la procédure établie ci-dessous doit être lue en parallèle avec les *Règles de procédure* et les documents afférents, qui sont disponibles sur le site Web du Conseil sous la rubrique « Lois et règlements ». Les lignes directrices énoncées dans le bulletin d'information de radiodiffusion et de télécom 2010-959 offrent des renseignements afin d'aider les intéressés et les parties à bien comprendre les *Règles de procédure* afin qu'ils puissent participer plus efficacement aux instances du Conseil.
41. Le Conseil sollicite des observations à l'égard des enjeux et questions énoncés ci-dessus. Le Conseil acceptera les observations reçues au plus tard le **19 août 2024**. Seules les parties ayant déposé des observations peuvent déposer une réplique à des questions soulevées au cours de la période d'observations. La date limite pour le dépôt des répliques est le **18 septembre 2024**. Toutes les parties peuvent déposer une réplique aux interventions déposées en langue des signes dans les **10 jours** suivant l'affichage des transcriptions des interventions sous forme de vidéo sur le site Web du Conseil. Tous les intervenants seront informés lorsque les transcriptions auront été affichées sur le site Web du Conseil.
42. Le Conseil invite les personnes canadiennes qui sont sourdes ou malentendantes, et leurs représentants, à présenter leurs observations au sujet des questions à l'étude sous forme de vidéo en langue des signes québécoise (LSQ) ou en American Sign Language (ASL) s'ils le souhaitent. Les parties qui déposent des observations sous forme de vidéo doivent fournir un lien fonctionnel vers leur vidéo dans le formulaire d'intervention. Puisque ces vidéos aideront le Conseil dans sa prise de décision, elles doivent être accessibles au public. Par exemple, un lien qui oblige une autre partie à demander l'accès à la vidéo ne répondrait pas à cette norme.

43. Le Conseil effectuera la transcription des interventions en LSQ et en ASL déposées dans le cadre de la présente instance et les transcriptions seront affichées sur le site Web du Conseil pour faciliter le processus de dépôt d'observations en réplique pour tous les intervenants.
44. Si la vidéo dure plus de 15 minutes, un bref résumé doit être fourni au début de la vidéo.
45. Les intéressés qui souhaitent demander des mesures d'adaptation pour faciliter leur participation ou qui ont besoin d'aide pour soumettre leurs observations peuvent communiquer avec le groupe chargé des audiences publiques du Conseil par courriel à [hearing@crtc.gc.ca](mailto:hearing@crtc.gc.ca) pour obtenir une assistance personnalisée.
46. Les intéressés sont autorisés à recueillir, organiser et déposer, en un mémoire unique, des interventions au nom d'autres intéressés qui partagent leur opinion. Des renseignements sur la manière de déposer ce type de mémoire, qu'on appelle une intervention favorable conjointe, ainsi qu'un modèle de la lettre d'accompagnement qui doit être déposée par les parties sont présentés dans le bulletin d'information de radiodiffusion 2010-28-1.
47. Le Conseil encourage les intéressés et les parties à examiner le contenu du dossier public de la présente instance sur le site Web du Conseil pour tout renseignement additionnel qu'ils pourraient juger utile à la préparation de leurs mémoires.
48. Les mémoires de plus de cinq pages devraient inclure un résumé. Chaque paragraphe des mémoires devrait être numéroté. La mention **\*\*\*Fin du document\*\*\*** devrait également être ajoutée après le dernier paragraphe du mémoire. Cela permettra au Conseil de s'assurer que le document n'a pas été endommagé lors de la transmission par voie électronique.
49. En vertu du bulletin d'information de radiodiffusion et de télécom 2015-242, le Conseil s'attend à ce que les entités constituées et les associations déposent leurs mémoires dans le cadre des instances du Conseil dans des formats accessibles (p. ex. des formats de fichier texte dont le texte peut être agrandi ou modifié, ou lu par un lecteur d'écran), et il encourage toutes les personnes canadiennes à faire de même. Pour leur faciliter la tâche, le Conseil a affiché sur son site Web des [lignes directrices](#) pour la préparation des documents en formats accessibles.
50. Les mémoires doivent être déposés auprès du Secrétaire général du Conseil selon **une seule** des façons suivantes :

**en remplissant le**  
[\[formulaire d'intervention/d'observation/de réponse\]](#)

ou

**par la poste à l'adresse**  
CRTC, Ottawa (Ontario) K1A 0N2

ou

**par télécopieur au numéro  
819-994-0218**

ou

**par vidéo en LSQ ou en ASL en utilisant le**

[\[formulaire d'intervention\]](#)

51. Les parties qui envoient des documents par voie électronique doivent s'assurer de pouvoir prouver au Conseil, sur demande, le dépôt ou la signification d'un document en particulier. Par conséquent, elles doivent conserver la preuve de l'envoi et de la réception d'un document pour une période de 180 jours à compter de la date du dépôt ou de la signification du document. Le Conseil recommande aux parties qui déposent un document et en signifient copie par voie électronique de se montrer prudentes lors de la signification de documents par courriel, car la preuve de la signification peut être difficile à faire.
52. Conformément aux *Règles de procédure*, un document doit être déposé auprès du Conseil et des parties concernées au plus tard à 17 h, heure de Vancouver (20 h, heure d'Ottawa) à la date d'échéance. Les parties sont tenues de veiller à ce que leur mémoire soit déposé en temps opportun et ne seront pas informées si leur mémoire est reçu après la date limite. Les mémoires déposés en retard, y compris en cas de retard causé par la poste, ne seront pas pris en compte par le Conseil et ne seront pas versés au dossier public.
53. Le Conseil n'accusera pas officiellement réception des mémoires. Il en tiendra toutefois pleinement compte et les versera au dossier public de l'instance, pourvu que la procédure de dépôt énoncée ci-dessus ait été suivie.

### **Avis important**

54. Tous les renseignements fournis par les parties dans le cadre de ce processus public, sauf ceux désignés confidentiels, qu'ils soient envoyés par la poste, par télécopieur, par courriel ou au moyen du site Web du Conseil à l'adresse [www.crtc.gc.ca](http://www.crtc.gc.ca), seront versés à un dossier public et affichés sur le site Web du Conseil. Ces renseignements comprennent les renseignements personnels, tels le nom complet, l'adresse électronique, l'adresse postale et les numéros de téléphone et de télécopieur.
55. Les renseignements personnels fournis par les parties peuvent être divulgués et seront utilisés aux fins auxquelles ils ont été recueillis ou compilés par le Conseil, ou pour un usage qui est compatible avec ces fins.

56. 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 affichés en version PDF. Les liens vers les vidéos en LSQ ou en ASL et les transcriptions de ces vidéos seront également affichés sur le site Web du Conseil.
57. Les renseignements fournis au Conseil par les parties dans le cadre de ce processus public sont déposés dans une base de données impropre à la recherche et réservée exclusivement à ce processus public. Dans le cas de renseignements présentés dans des vidéos en LSQ ou en ASL, les transcriptions de ces vidéos seront également ajoutées à cette base de données impropre à la recherche. Cette base de données ne peut être consultée qu'à partir de la page Web de ce processus public. Par conséquent, une recherche généralisée 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 directement aux renseignements fournis dans le cadre de ce processus public. Cependant, parce que les personnes qui déposent une observation ou une réplique sous forme de vidéo en LSQ ou en ASL doivent fournir au Conseil un lien fonctionnel vers une version de leur vidéo visualisable par le public, selon l'endroit où la vidéo a été téléversée, toute intervention ou réplique déposée sous forme de vidéo en LSQ ou en ASL pourrait être répertoriée par un moteur de recherche tiers.

### **Disponibilité des documents**

58. On peut accéder aux interventions et aux répliques déposées pour cette instance, ainsi qu'à d'autres documents dont il est question dans le présent avis, en cliquant sur les liens dans la page [Consultations et audiences : donnez votre avis](#) du Conseil. Les *Règles de procédure* prévoient également un mécanisme qui permet aux parties de demander à d'autres parties de leur fournir des documents sous d'autres formes<sup>7</sup>.
59. Les documents sont disponibles sur demande, pendant les heures normales de bureau. Veuillez contacter :

Centre de documentation  
[Examinationroom@crtc.gc.ca](mailto:Examinationroom@crtc.gc.ca)  
Tél. : 819-997-4389  
Télec. : 819-994-0218

Service à la clientèle  
Téléphone sans frais : 1-877-249-2782  
ATS sans frais : 1-877-909-2782

Secrétaire général

---

<sup>7</sup> Des renseignements supplémentaires sur ce mécanisme sont fournis au paragraphe 118 des [Règles de procédure](#).

## Documents connexes

- *Normes de qualité obligatoires pour le sous-titrage codé de langue anglaise relatives au taux de précision de la programmation en direct*, Politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2019-308, 30 août 2019, modifiée par la Politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2019-308-1, 20 septembre 2019
- *Exigences normalisées pour les stations de télévision, les services facultatifs et les services sur demande*, Politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2016-436, 2 novembre 2016
- *Dépôt de mémoires en formats accessibles pour les instances du Conseil*, Bulletin d'information de radiodiffusion et de télécom CRTC 2015-242, 8 juin 2015
- *Parlons télé – Cap sur l'avenir – Faire des choix éclairés à l'égard des fournisseurs de services de télévision et améliorer l'accès à la programmation télévisuelle*, Politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2015-104, 26 mars 2015
- *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 CRTC 2011-741-1, 21 février 2012
- *Lignes directrices à l'égard des Règles de pratique et de procédure du CRTC*, Bulletin d'information de radiodiffusion et de télécom CRTC 2010-959, 23 décembre 2010
- *Modifications à certaines pratiques de dépôt d'interventions – application des pratiques de dépôt aux observations favorables conjointes lors d'une instance de politique de radiodiffusion*, Bulletin d'information de radiodiffusion CRTC 2010-28-1, 10 décembre 2010