



Politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2026-98

Version PDF

Références : 2024-137, 2024-137-1 et 2024-137-2

Gatineau, le 25 mai 2026

Dossier public : 1011-NOC2024-0137

Politique réglementaire sur le sous-titrage codé fourni par les entreprises de diffusion continue en ligne

Sommaire

La *Loi sur la diffusion continue en ligne* a entraîné d'importantes modifications à la *Loi sur la radiodiffusion (Loi)* qui exigent que le Conseil modernise le cadre canadien de radiodiffusion et contribue à faire en sorte que les émissions soient accessibles et exemptes d'obstacles pour les personnes en situation de handicap, y compris grâce aux services de sous-titrage codé pour les personnes sourdes, sourdes-aveugles et malentendantes.

Le sous-titrage codé permet aux personnes sourdes, sourdes-aveugles et malentendantes d'avoir accès à différents éléments du contenu audio de la programmation. Dans toute la mesure possible, le sous-titrage codé : affiche à l'écran les répliques d'une émission; décrit les bruits de fond, la musique et d'autres sons; et communique l'identité de la personne qui parle ainsi que le ton de sa réplique.

Dans le cadre de son plan réglementaire plus large visant à mettre en œuvre la *Loi* modernisée, le Conseil a lancé une consultation publique pour identifier, éliminer et prévenir les obstacles à l'accès à la programmation. Il a sollicité des observations sur l'établissement d'une politique réglementaire concernant le sous-titrage codé des émissions fournies par les services de diffusion en ligne exerçant des activités au Canada. Le Conseil a reçu une vaste gamme de points de vue en réponse, y compris de la part de services de diffusion continue en ligne, de services sur demande, de radiodiffuseurs traditionnels, d'associations représentant les radiodiffuseurs, de groupes pour l'accessibilité et de particuliers.

En se fondant sur le dossier, le Conseil a déterminé que les services de diffusion continue en ligne doivent fournir le sous-titrage codé pour toutes les nouvelles émissions originales, qu'elles soient en direct ou préenregistrées, dans un délai de un an. Ces services doivent aussi fournir le sous-titrage codé pour toutes les émissions de langues française et anglaise qui ont été déjà diffusées sur la télévision traditionnelle avec le sous-titrage. De plus, les services de diffusion continue en ligne doivent fournir le sous-titrage codé pour 80 % de leurs catalogues d'émissions dans un délai de quatre ans, puis pour 100 % dans un délai de cinq ans. Ces mesures contribueront à faire en sorte que le sous-titrage codé soit exact et de haute qualité.

Le Conseil s'attend aussi à ce que les services de diffusion continue en ligne s'assurent que les utilisateurs peuvent facilement activer le sous-titrage codé et personnaliser les fonctions afférentes.

Le Conseil imposera ces exigences au moyen d'ordonnances prises en vertu de l'article 9.1 de la *Loi*. Le texte des ordonnances proposées figure à l'annexe 2 de la présente politique réglementaire. Les intéressés peuvent déposer des observations au sujet des ordonnances proposées au plus tard le **25 juin 2026** et déposer une réplique aux observations reçues au plus tard le **6 juillet 2026**.

Les renseignements clés dans la présente politique réglementaire sont disponibles en Langue des signes québécoise (LSQ) et en American Sign Language (ASL).

Introduction

1. Le 27 avril 2023, la *Loi sur la diffusion continue en ligne* est entrée en vigueur¹. Cette loi comprend notamment des modifications à la *Loi sur la radiodiffusion (Loi)* qui renforcent l'importance d'offrir des émissions accessibles et exemptes d'obstacles aux personnes en situation de handicap, et ce, y compris sur les services de diffusion continue en ligne. En vertu de l'alinéa 3(1)p.1) de la *Loi*, le système canadien de radiodiffusion devrait offrir une programmation accessible et exempte d'obstacles aux personnes en situation de handicap, y compris des services de sous-titrage codé afin d'aider les personnes sourdes, sourdes-aveugles et malentendantes.
2. Le sous-titrage codé permet aux personnes sourdes, sourdes-aveugles et malentendantes d'avoir accès à des émissions audiovisuelles en affichant les répliques sous forme de texte à l'écran. Le sous-titrage codé peut aussi fournir des informations contextuelles supplémentaires au téléspectateur en décrivant la personne qui parle, la musique diffusée et d'autres indices audibles².
3. Le sous-titrage codé est un moyen essentiel visant à rendre les émissions audiovisuelles accessibles pour les personnes sourdes, sourdes-aveugles et malentendantes. Les règles existantes du Conseil concernant le sous-titrage codé des émissions de télévision traditionnelle 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.
4. Dans l'avis de consultation de radiodiffusion 2024-137 (Avis), le Conseil a sollicité des observations sur l'élaboration d'une politique réglementaire concernant le sous-titrage codé fourni par les plateformes en ligne qui exercent des activités au Canada et qui fournissent des

¹ *Loi modifiant la Loi sur la radiodiffusion et apportant des modifications connexes et corrélatives à d'autres lois, L.C. 2023, ch. 8.*

² Le sous-titrage, qui fournit une traduction du dialogue des émissions dans d'autres langues, n'est pas la même chose que le sous-titrage codé, qui est une mesure d'accessibilité.

émissions audiovisuelles dont la langue originale est le français ou l'anglais³. L'objectif de cette instance était d'identifier, d'éliminer et de prévenir les obstacles à l'accès à la programmation en ligne pour les personnes sourdes, sourdes-aveugles et malentendantes.

5. En outre, le sous-titrage codé peut aider d'autres personnes, comme celles souffrant de troubles du traitement auditif, à assimiler le contenu audio d'une émission. Il peut aussi aider les personnes qui apprennent le français ou l'anglais à améliorer leur compréhension et leur maîtrise de la langue.

Dossier de l'instance

6. Le Conseil a pris les décisions énoncées dans la présente politique réglementaire en se fondant sur le dossier de l'instance⁴, lequel comprend des observations provenant d'un grand nombre d'intervenants. Le dossier comprend également les réponses d'entreprises de diffusion continue en ligne à des demandes de renseignements envoyées en décembre 2023 et en novembre 2024.
7. Les mesures suivantes ont été prises pour rendre la présente instance accessible aux personnes en situation de handicap, y compris les personnes sourdes, sourdes-aveugles et malentendantes :
 - l'Avis a été traduit en Langue des signes québécoise (LSQ) et en American Sign Language (ASL);
 - les observations des intervenants ont été acceptées en LSQ et en ASL;
 - des délais prolongés ont été prévus dès le départ pour les périodes d'intervention et de réplique;
 - des demandes de la part de groupes pour l'accessibilité pour la prolongation de ces échéances ont été accordées à deux occasions;
 - les éléments clés de la présente politique réglementaire ont été rendus disponibles en LSQ et en ASL.
8. Le dossier public de la présente instance peut être consulté sur la page Web des [instances publiques](#) du Conseil.

³ La présente politique réglementaire s'applique uniquement aux émissions dont la langue originale est le français ou l'anglais (c'est-à-dire que pour les émissions en anglais, le sous-titrage codé doit être fourni uniquement en anglais); elle ne s'applique pas aux traductions de ces émissions dans une autre langue, comme une émission de langue anglaise avec des sous-titres en français ou vice versa, ni aux émissions dans une langue tierce. Elle ne s'applique pas non plus aux émissions doublées dont la piste audio est convertie en français ou en anglais par synchronisation labiale ou par surimposition de voix.

⁴ Certains renseignements ont été déposés à titre confidentiel et ne figurent donc pas au dossier public.

Interventions

9. En réponse à l’Avis, le Conseil a reçu 64 interventions et 16 répliques provenant d’entreprises de diffusion continue en ligne, de services sur demande, de radiodiffuseurs traditionnels, d’associations représentant des radiodiffuseurs, de groupes pour l’accessibilité et de particuliers. Les questions soulevées dans les interventions sont abordées ci-dessous dans les sections pertinentes de la présente politique réglementaire.

Cadre juridique

10. Le Conseil établit la présente politique réglementaire en vertu de l’autorité que lui confère la *Loi*⁵ et conformément au *Décret donnant des instructions au CRTC (cadre réglementaire durable et équitable pour la radiodiffusion)*⁶ [Instructions]. Même si le Conseil exerce son autorité en vertu de la *Loi*, l’objectif et les principes complémentaires de la *Loi canadienne sur l’accessibilité* orientent ses travaux.

11. Pour une explication plus détaillée du cadre juridique, voir l’annexe 1 de la présente politique réglementaire.

Questions

12. Après avoir examiné le dossier de la présente instance, le Conseil estime qu’il doit se pencher sur les questions suivantes :

- l’application de la politique réglementaire aux entreprises de diffusion continue en ligne;
- les types d’émissions qui nécessitent le sous-titrage codé :
 - i) les émissions originales préenregistrées;
 - ii) les émissions diffusées originalement sur la télévision linéaire avec le sous-titrage codé;
 - iii) les émissions en direct;
 - iv) les catalogues d’émissions;
 - v) les émissions provenant de services sur demande exemptés;
 - vi) les publicités, les émissions promotionnelles et les émissions de courte durée;

⁵ L.C. 1991, ch. 11.

⁶ DORS/2023-239, 9 novembre 2023.

- les normes de qualité applicables au sous-titrage codé :
 - i) les émissions originales préenregistrées;
 - ii) les émissions originales en direct;
 - iii) les émissions de tiers;
- l'expérience utilisateur :
 - i) l'amélioration de la convivialité du sous-titrage codé;
 - ii) le processus de plainte;
 - iii) les consultations auprès des personnes sourdes, sourdes-aveugles et malentendantes;
 - iv) l'évaluation de la nécessité de créer un groupe de travail;
- la mise en œuvre et le dépôt de rapports :
 - i) les échéanciers de mise en œuvre et de dépôt de rapports;
 - ii) les rapports annuels.

Application de la politique réglementaire aux entreprises de diffusion continue en ligne

13. Le Conseil a sollicité des observations concernant les entreprises de diffusion continue en ligne qui devraient être assujetties à des exigences relatives au sous-titrage codé.

14. Les parties ont suggéré plusieurs façons, pour le Conseil, de décider à qui la présente politique réglementaire devrait s'appliquer. Parmi ces suggestions, on comptait l'exemption des entreprises de diffusion continue en ligne de la politique, l'application de la politique à toutes les entreprises de diffusion continue en ligne et l'application de la politique selon des critères précis, comme les suivants :

- la taille de l'entreprise, déterminée en fonction du nombre d'abonnés ou de téléspectateurs;
- les exigences en matière d'enregistrement en ligne énoncées dans le *Règlement sur l'enregistrement des entreprises en ligne*⁷ (*Règlement sur l'enregistrement*) et dans la

⁷ DORS/2023-203, 29 septembre 2023. Conformément à ces exigences, les entreprises de radiodiffusion en ligne doivent s'enregistrer auprès du Conseil; sont exemptées celles qui, seules ou en tant que membres d'un groupe de propriété de radiodiffusion, ont des revenus annuels de radiodiffusion inférieurs à 10 millions de dollars au Canada, ainsi que celles qui ne fournissent que des services de jeux vidéo ou des services de livres audio.

politique réglementaire de radiodiffusion 2023-329 et l'ordonnance de radiodiffusion 2023-330;

- les revenus canadiens annuels de radiodiffusion;
- les types d'émissions offertes par le service (p. ex. émissions originales, émissions de tiers, émissions préenregistrées ou émissions en direct);
- si l'entreprise est basée au Canada ou à l'étranger.

15. Le Conseil estime que l'utilisation des critères du *Règlement sur l'enregistrement* fera en sorte que la grande majorité des entreprises de diffusion continue en ligne les plus populaires et les plus largement utilisées au Canada sont visées par la présente politique réglementaire et que, par conséquent, les avantages de ces mesures d'accessibilité importantes seront maximisés pour le plus grand nombre possible de Canadiens.
16. Les plateformes en ligne des radiodiffuseurs traditionnels⁸ qui sont enregistrées conformément au *Règlement sur l'enregistrement* sont considérées comme étant des entreprises de diffusion continue en ligne aux fins de la présente politique réglementaire.
17. Sur le plan de la mise en œuvre, le fait que le *Règlement sur l'enregistrement* soit déjà en vigueur assure une transparence et une clarté immédiates quant aux entreprises de diffusion continue en ligne qui seront assujetties à la présente politique réglementaire.
18. Certains intervenants ont mis en doute si la présente politique réglementaire devrait s'appliquer à la programmation communautaire. Le Conseil fait remarquer qu'il est peu probable que les entreprises de programmation communautaire indépendantes gagnent 10 millions de dollars ou plus en revenus bruts canadiens annuels de radiodiffusion, et qu'elles seraient donc exemptées du *Règlement sur l'enregistrement* et de la présente politique réglementaire. Cette dernière s'appliquerait à la programmation communautaire provenant de canaux communautaires exploités par une entreprise de distribution de radiodiffusion (EDR) canadienne autorisée si la programmation en question était offerte en ligne par une entreprise assujettie au *Règlement sur l'enregistrement*.
19. Conformément à l'Avis, la présente instance porte uniquement sur les entreprises de diffusion continue en ligne, que le Conseil a considérées comme étant distinctes des services de transactions uniques en ligne, comme la location ou l'achat ponctuel d'une émission individuelle transmise ou retransmise sur Internet⁹.

⁸ Les plateformes en ligne des radiodiffuseurs traditionnels, comme CTV.ca, permettent aux abonnés d'accéder à leur programmation en ligne à partir d'ordinateurs ou d'appareils mobiles.

⁹ Voir les politiques réglementaires de radiodiffusion 2023-329 et 2024-65.

20. De plus, le Conseil fait remarquer que certaines entreprises de diffusion continue en ligne ont indiqué qu'elles exploitent des sites Web qui offrent principalement des textes alphanumériques, mais aussi une certaine quantité de contenu vidéo, et qu'il est particulièrement difficile de fournir le sous-titrage codé pour ce type de site Web. Ces observations ont été présentées par des entreprises en ligne qui exploitent aussi des sites Web présentant principalement de l'actualité sportive en format alphanumérique et sous la forme d'extraits vidéo de faits saillants.
21. L'autorité réglementaire du Conseil s'étend aux « émissions »¹⁰, soit une catégorie qui ne comprend pas les images visuelles composées principalement de texte alphanumérique. Bien que des extraits audiovisuels puissent être considérés comme des émissions, l'objectif de la présente instance n'est pas de créer des règles pour les sites Web informationnels présentant principalement du texte alphanumérique. Par conséquent, ces types de sites Web ne sont pas assujettis à la présente politique réglementaire. Cependant, lorsque les exploitants de tels sites Web exploitent également des entreprises de diffusion continue en ligne, les émissions présentées par ces entreprises sont assujetties à la présente politique réglementaire.
22. Enfin, conformément à la *Loi* et aux Instructions, la présente politique réglementaire ne s'applique pas aux émissions qui sont principalement destinées à être distribuées en ligne en tant qu'émissions téléversées par les utilisateurs au moyen de services de médias sociaux.
23. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil exigera que les entreprises de diffusion continue en ligne devant être enregistrées conformément au *Règlement sur l'enregistrement* soient assujetties à la présente politique réglementaire et aux conditions de service connexes portant sur le sous-titrage codé. Les conditions de service figurent à l'annexe 2 de la présente politique réglementaire.

Types d'émissions qui nécessitent le sous-titrage codé

24. Le Conseil fait remarquer que même si le sous-titrage codé semble être largement disponible sur la plupart des grandes plateformes de diffusion continue en ligne, ce n'est pas le cas pour toutes ces plateformes. Les entreprises de diffusion continue en ligne qui présentent principalement des émissions de tiers ont tendance à fournir moins de sous-titrage codé que celles qui présentent plus d'émissions originales¹¹. Certaines entreprises de diffusion continue en ligne ont indiqué que cette différence s'expliquait par un moins grand contrôle sur la création des émissions de tiers.
25. Le Conseil conclut que les entreprises de diffusion continue en ligne qui sont assujetties à la présente politique réglementaire doivent fournir systématiquement le sous-titrage codé, et ce, tant pour les émissions originales que pour les émissions de tiers.

¹⁰ La *Loi* définit une « émission » comme « les sons ou les images — ou leur combinaison — destinés à informer ou divertir, à l'exception des images, muettes ou non, consistant essentiellement en des lettres ou des chiffres ».

¹¹ Aux fins de la présente politique réglementaire, une émission originale (en direct ou préenregistrée) est une émission créée ou commandée par une entreprise de diffusion continue en ligne ou une entité affiliée et mise à disposition sur sa propre plateforme.

26. De plus, tout comme les obligations en matière de sous-titrage codé sont imposées aux télédiffuseurs traditionnels canadiens, la présente politique réglementaire s'applique uniquement aux émissions de langues française et anglaise.

Émissions originales préenregistrées

27. La plupart des personnes sourdes, sourdes-aveugles et malentendantes ainsi que des groupes pour l'accessibilité qui sont intervenus dans le cadre de la présente instance ont indiqué que le sous-titrage codé devrait être fourni pour 100 % des émissions offertes par les entreprises de diffusion continue en ligne. Certains ont précisé que la technologie avait suffisamment progressé pour permettre à ces entreprises d'atteindre ce seuil.

28. De nombreuses entreprises de diffusion continue en ligne ont indiqué qu'elles fournissaient le sous-titrage codé pour la grande majorité des émissions originales préenregistrées¹² qu'elles mettent à disposition sur leurs plateformes, sous réserve de certaines exceptions, comme les émissions archivées pour lesquelles il n'y avait pas de sous-titrage codé à l'origine.

29. Bon nombre d'entreprises de diffusion continue en ligne étaient en faveur de l'exigence de fournir le sous-titrage codé pour 100 % de leurs émissions originales préenregistrées à l'avenir. Cependant, elles se sont opposées à l'imposition d'une exigence les forçant à fournir immédiatement le sous-titrage codé pour 100 % des émissions de ce type qui se trouvent déjà dans leurs catalogues.

30. Le Conseil estime que d'exiger que les entreprises de diffusion continue en ligne fournissent le sous-titrage codé pour toutes les nouvelles émissions originales préenregistrées ferait en sorte que les émissions les plus populaires comportent du sous-titrage codé.

31. Le Conseil fait cependant remarquer que certains intervenants ont fait part de leurs préoccupations concernant la capacité des ressources en sous-titrage codé à répondre à une augmentation soudaine ou importante de la demande, et que les entreprises de diffusion continue en ligne auraient besoin de temps pour rajuster leurs politiques et pratiques en matière de sous-titrage codé pour se conformer à la présente politique réglementaire. Par conséquent, le Conseil estime que d'imposer une exigence visant la fourniture immédiate de sous-titrage codé pour 100 % des émissions originales préenregistrées pourrait mettre de la pression sur les ressources en sous-titrage codé et mener à des irrégularités quant à la qualité du sous-titrage codé produit.

32. Par conséquent, le Conseil estime qu'il convient d'imposer aux entreprises de diffusion continue en ligne un délai de un an pour la fourniture de sous-titrage codé pour 100 % des nouvelles émissions originales préenregistrées. Sauf indication contraire, cette exigence ainsi que les

¹² Les émissions préenregistrées sont celles livrées dans leur intégralité à l'entreprise de diffusion continue en ligne avant qu'elles ne soient présentées au public.

exigences énoncées ci-dessous entreront en vigueur un an après la publication de la présente politique réglementaire et s'appliqueront à l'avenir¹³.

33. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil exigera que les entreprises de diffusion continue en ligne fournissent le sous-titrage codé pour 100 % des nouvelles émissions originales préenregistrées de langues française ou anglaise diffusées sur leurs plateformes, et ce, au plus tard un an après la publication de la présente politique réglementaire.

Émissions diffusées originalement sur la télévision linéaire avec le sous-titrage codé

34. À l'heure actuelle, les radiodiffuseurs traditionnels canadiens doivent veiller à ce que le sous-titrage codé soit inclus lorsqu'une émission avec sous-titrage codé diffusée sur des plateformes traditionnelles est mise à disposition sur des plateformes en ligne non linéaires exploitées par le radiodiffuseur. Selon certains intervenants, toutes les entreprises de diffusion continue en ligne devraient être tenues d'inclure le sous-titrage codé pour les émissions qui avaient précédemment été diffusées sur les plateformes de télévision traditionnelle avec le sous-titrage codé.
35. Certains intervenants ont également souligné que les États-Unis (É.-U.) appliquent une règle semblable¹⁴ et ont proposé que le Conseil harmonise ses règles en matière de sous-titrage codé avec celles des É.-U.
36. Dans ce contexte, le Conseil estime que les entreprises de diffusion continue en ligne devraient fournir le sous-titrage codé pour les émissions qui ont déjà été diffusées à la télévision traditionnelle avec le sous-titrage codé.
37. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil exigera que les entreprises de diffusion continue en ligne fournissent le sous-titrage codé pour 100 % des émissions de langues française et anglaise diffusées sur leurs plateformes, y compris les émissions en direct, qui ont déjà été diffusées sur la télévision linéaire avec le sous-titrage codé.

Émissions en direct

38. Dans leurs interventions, des personnes sourdes, sourdes-aveugles et malentendantes, des groupes pour l'accessibilité et des groupes de défense des droits des consommateurs ont indiqué que le sous-titrage codé devrait être fourni pour 100 % des émissions en direct, y compris la couverture sportive en direct et les bulletins de nouvelles. Certains ont soutenu que puisque de nombreuses émissions en direct sont diffusées sur la télévision linéaire avec le sous-titrage codé, cette modification devrait être facile à mettre en œuvre.
39. Certaines entreprises de diffusion continue en ligne ont affirmé qu'il n'était pas toujours possible de fournir le sous-titrage codé pour certains types d'émissions, y compris les segments

¹³ Voir l'annexe 2 pour une liste des projets d'ordonnances et leur date d'entrée en vigueur.

¹⁴ Federal Communications Commission, *Closed Captioning of Video Programming Delivered Using Internet Protocol* 47 CFR § 79.4 (2014).

d'information, les flux sportifs auxiliaires sans dialogue et les émissions de tiers diffusées en direct.

40. La plupart des entreprises de diffusion continue en ligne étaient d'accord qu'une exigence de fourniture devrait s'appliquer au sous-titrage codé inclus dans les émissions en direct; toutefois, selon elles, elles ne devraient pas être tenues d'ajouter le sous-titrage codé aux émissions en direct offertes par un tiers lorsqu'il n'est pas fourni. Certaines entreprises de diffusion continue en ligne ont indiqué que cela n'était pas réalisable en raison de défis techniques, alors que d'autres ont fait valoir que cela serait difficile en raison d'un manque de ressources ou de capacité, considérant qu'elles diffusent différents contenus en direct à la fois.
41. Le Conseil fait remarquer que bien que la plupart des émissions en direct diffusées par les entreprises de diffusion continue en ligne sont fournies par un tiers, certaines de ces entreprises pourraient elles-mêmes créer ou commander des émissions en direct originales et pourraient élargir cette offre à l'avenir. Le Conseil estime qu'il est possible pour les entreprises de diffusion continue en ligne qui choisissent d'offrir des émissions en direct originales d'intégrer le sous-titrage codé au moment de la conception en raison du contrôle qu'elles exercent sur la création de l'émission.
42. En ce qui concerne les émissions de tiers diffusées en direct, le Conseil estime que les entreprises de diffusion continue en ligne devraient être tenues d'inclure le sous-titrage codé lorsqu'il est fourni par le fournisseur tiers.
43. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil exigera que les entreprises de diffusion continue en ligne fournissent le sous-titrage codé pour 100 % des émissions originales en direct de langues française et anglaise. De plus, le Conseil exigera que les entreprises de diffusion continue en ligne incluent le sous-titrage codé pour les émissions en direct de langues française et anglaise lorsqu'il est mis à disposition par le fournisseur tiers.
44. Le Conseil est conscient des défis associés à l'ajout de sous-titrage codé lorsque ce dernier n'est pas déjà inclus avec les émissions de tiers diffusées en direct. Il encourage toutefois les entreprises de diffusion continue en ligne à s'assurer que le sous-titrage codé est fourni pour toutes les émissions en direct provenant de tiers. Il surveillera les progrès à cet égard grâce à une exigence en matière de rapports annuels, laquelle est expliquée plus en détail ci-dessous dans la section Mise en œuvre et rapports.

Catalogues d'émissions

45. Dans leurs mémoires, certaines personnes sourdes, sourdes-aveugles et malentendantes et certains groupes pour l'accessibilité ont exprimé le souhait que le sous-titrage codé soit fourni pour les catalogues d'émissions entiers des entreprises de diffusion continue en ligne. Certains ont toutefois reconnu que le sous-titrage codé d'anciennes émissions pourrait poser des défis. Selon un groupe pour l'accessibilité, les entreprises de diffusion continue en ligne devraient fournir le

sous-titrage codé pour 90 % de leurs catalogues dans un délai de un an, et 100 % dans un délai de deux ans.

46. De nombreuses entreprises de diffusion continue en ligne ont fait valoir qu'elles offraient le sous-titrage codé pour près de 100 % de leurs émissions, alors que d'autres ont indiqué le faire à raison de 50 à 80 % de leurs émissions.
47. La plupart des entreprises de diffusion continue en ligne ont précisé qu'il serait difficile pour elles de fournir le sous-titrage codé pour leurs catalogues entiers en raison du volume d'émissions qu'il contient. Dans certains cas, ces catalogues représentent des milliers d'heures de contenu remontant à de nombreuses années. Ces entreprises ont affirmé que, dans bien des cas, les modalités de leurs accords de licence pourraient créer des difficultés et, dans d'autres cas, des contraintes ou des défis d'ordre technique empêcheraient l'ajout de sous-titrage codé. Certaines entreprises de diffusion continue en ligne ont souligné la complexité technique du milieu de la diffusion en ligne, précisant que leurs services peuvent nécessiter une diversité de composants matériels et logiciels ainsi que des applications fonctionnant sur plusieurs appareils et plateformes.
48. Des entreprises de diffusion continue en ligne ont aussi indiqué que d'exiger qu'elles fournissent le sous-titrage codé pour leurs catalogues d'émissions entiers aurait des répercussions sur les consommateurs, l'industrie et les entreprises, et pourrait mener à une réduction du contenu total mis à disposition.
49. Certaines entreprises de diffusion continue en ligne ont suggéré d'adopter une approche progressive (p. ex. sur cinq ans) pour faciliter la transition.
50. Le Conseil reconnaît que la demande pourrait exercer une pression sur les ressources en sous-titrage codé advenant l'imposition d'une exigence de fournir le sous-titrage codé pour 100 % du catalogue d'émissions dans un court délai. Une telle exigence risquerait de surcharger les ressources humaines œuvrant dans le secteur du sous-titrage codé et exigerait probablement une utilisation importante des technologies automatisées ou de l'intelligence artificielle (IA). Selon des particuliers et groupes pour l'accessibilité, le sous-titrage codé créé par les technologies automatisées ou l'IA est de moins bonne qualité lorsque ces dernières sont utilisées sans supervision humaine.
51. Le Conseil est d'avis qu'au fur et à mesure que les technologies automatisées ou l'IA s'améliorent pour le sous-titrage, il pourrait devenir plus envisageable de fournir le sous-titrage codé pour un grand nombre d'émissions qui n'en incluaient pas auparavant. Grâce à ces technologies, les entreprises de diffusion continue en ligne pourraient aussi être mieux en mesure de créer le sous-titrage codé lorsque des émissions de tiers n'en incluent pas.
52. Par le passé, le Conseil a adopté une approche progressive pour l'élaboration de ses cadres d'accessibilité; il appliquera une approche semblable pour la présente politique réglementaire, soit, plus précisément, une période de transition de cinq ans.

53. Le Conseil estime que l'approche susmentionnée est la meilleure pour éliminer les obstacles à l'accès sans surcharger les ressources en sous-titrage codé. En plus de laisser le temps pour le développement de ressources en sous-titrage codé, la période de transition donnera aux entreprises de diffusion continue en ligne le temps d'apporter des modifications à leurs ententes contractuelles, au besoin. Ces mesures devraient permettre d'éviter que les entreprises de diffusion continue en ligne ne soient incitées à réduire le contenu offert. Dans l'ensemble, le Conseil estime que cette approche garantira au mieux l'accès continu à la vaste gamme d'émissions que ces entreprises mettent à disposition.
54. Le Conseil encourage les entreprises de diffusion continue en ligne à fournir le sous-titrage codé pour les émissions les plus populaires d'abord afin que le plus grand nombre de téléspectateurs puissent en profiter le plus tôt possible.
55. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil exigera que les entreprises de diffusion continue en ligne fournissent le sous-titrage codé pour 80 % des émissions mises à disposition sur leurs plateformes dans les quatre ans suivant la date de publication de la présente politique réglementaire, et ensuite pour 100 % des émissions mises à disposition sur leurs plateformes dans les cinq ans suivant la date de publication de la présente politique réglementaire. Il encourage également les entreprises de diffusion continue en ligne à se concentrer sur le sous-titrage codé des émissions les plus populaires.
56. Enfin, pour des raisons de transparence et de surveillance, le Conseil exigera que les entreprises de diffusion continue en ligne produisent des rapports annuels sur leurs progrès quant à la fourniture de sous-titrage codé pour leurs catalogues d'émissions pendant la période de cinq ans. Cette exigence en matière de rapports est expliquée plus en détail ci-dessous dans la section Mise en œuvre et rapports.

Émissions provenant de services sur demande exemptés

57. Les services sur demande canadiens exemptés¹⁵ (soit des services sur demande offerts par de petites EDR exemptées desservant moins de 20 000 abonnés) ne sont pas assujettis à des exigences en matière de sous-titrage codé.
58. Certains intervenants ont suggéré que si une entreprise de diffusion continue en ligne exerce des activités en tant qu'extension en ligne d'une EDR traditionnelle, et que l'ensemble ou une partie de ses émissions proviennent d'un service sur demande canadien exempté, cette entreprise devrait être exemptée des exigences en matière de sous-titrage codé.
59. Certains intervenants ont soutenu que les extensions en ligne des EDR traditionnelles n'ont pas de contrôle sur les émissions sans sous-titrage codé provenant d'EDR exemptées, et qu'elles ne devraient donc pas être tenues de garantir la disponibilité du sous-titrage codé. Certains ont aussi suggéré qu'en raison du grand volume d'émissions offertes par ce type de service, il serait

¹⁵ Voir la politique réglementaire de radiodiffusion 2015-355 et l'Ordonnance de radiodiffusion 2015-356.

impossible d'ajouter le sous-titrage manquant, et que toute obligation de le faire pourrait entraîner le retrait de l'émission.

60. Le Conseil est d'avis que si une entreprise de diffusion continue en ligne acquiert de la programmation auprès d'un service sur demande canadien exempté, il s'agira probablement d'une extension en ligne d'une EDR exemptée, et donc une petite entreprise avec un petit nombre d'abonnés. Le Conseil estime que comme ces services n'ont pas les mêmes obligations en matière de sous-titrage codé que les grandes entreprises dans le système de diffusion traditionnel, il serait raisonnable qu'elles aient différentes obligations en ligne aussi.
61. Compte tenu de ce qui précède, quand une entreprise de diffusion continue en ligne exerce des activités en tant qu'extension en ligne d'une EDR traditionnelle, cette entreprise ne sera pas tenue de fournir le sous-titrage codé pour les émissions provenant de services sur demande canadiens exemptés.

Publicités, émissions promotionnelles et émissions de courte durée

62. Dans leurs interventions, un grand nombre de personnes sourdes, sourdes-aveugles et malentendantes, de groupes pour l'accessibilité et de groupes de défense des droits des consommateurs ont indiqué que le sous-titrage codé devrait être fourni pour toutes les émissions. Toutefois, peu d'entre eux ont présenté des observations portant précisément sur les publicités, les émissions promotionnelles et les émissions de courte durée.
63. La plupart des entreprises de diffusion continue en ligne qui ont déposé des interventions s'opposaient à toute exigence en matière de sous-titrage codé relativement aux publicités. Elles ont argué que de fournir le sous-titrage codé pour les publicités qui sont seulement diffusées en ligne poserait d'importants défis sur les plans opérationnel et technique, notamment car elles n'ont pas un contrôle suffisant sur les publicités pour être en mesure de respecter une exigence en matière de sous-titrage codé. Par exemple, dans leurs réponses aux demandes de renseignements, plusieurs entreprises de diffusion continue en ligne ont indiqué que, contrairement à la télévision linéaire, où on diffuse habituellement les mêmes publicités à tous les téléspectateurs dans la même région, les entreprises de diffusion continue en ligne utilisent souvent un modèle de publicité dynamique où les publicités sont sélectionnées et contrôlées par un tiers.
64. Comme il est mentionné ci-dessus, le Conseil reconnaît les défis liés au sous-titrage codé du contenu de tiers. Dans le contexte actuel, exiger le sous-titrage codé des publicités pourrait faire en sorte que moins de services financés par la publicité soient offerts au Canada si les entreprises de diffusion continue en ligne ne sont pas en mesure de garantir la fourniture de sous-titrage codé à ce moment.
65. Le Conseil fait remarquer que des défis semblables existeraient pour les émissions promotionnelles et les émissions de courte durée fournies par des tiers. Néanmoins, il s'attend à ce que les entreprises de diffusion continue en ligne incluent le sous-titrage codé lorsque ce dernier est fourni par des tiers.

66. Le Conseil estime qu'il est plus facile de fournir le sous-titrage codé pour les émissions promotionnelles (c.-à-d. les bandes-annonces ou les publicités pour des émissions de longue durée) et les émissions de courte durée, comme les extraits d'émissions de longue durée, les « shorts » (courtes vidéos) et les émissions de contenu supplémentaire créées par des entreprises de diffusion continue en ligne, puisqu'elles sont préenregistrées et que ces entreprises exercent un plus grand contrôle dessus.
67. Le Conseil exigera donc que les entreprises de diffusion continue en ligne fournissent le sous-titrage codé pour toutes les émissions promotionnelles et les émissions de courte durée qu'elles créent.
68. En ce qui concerne les publicités, les émissions promotionnelles et les émissions de courte durée fournies par des tiers, le Conseil s'attend à ce que les entreprises de diffusion continue en ligne incluent le sous-titrage codé lorsque ce dernier est fourni par des tiers.
69. Le Conseil estime toutefois qu'il est nécessaire d'imposer une exigence en matière de rapports sur la fourniture de sous-titrage codé pour les publicités, les émissions promotionnelles et les émissions de courte durée de tiers. Cela lui permettra de suivre les progrès en lien avec la fourniture de sous-titrage codé pour ces émissions et de déterminer si d'autres exigences devraient être envisagées dans le cadre d'une instance éventuelle. Cette exigence en matière de rapports est expliquée plus en détail ci-dessous dans la section Mise en œuvre et rapports.

Normes de qualité

70. Par le passé, le Conseil a indiqué¹⁶ que le sous-titrage codé de mauvaise qualité peut rendre les émissions inaccessibles. Le sous-titrage de haute qualité est celui qui est exact et qui permet une expérience semblable à celle d'un téléspectateur qui utilise la bande audio.
71. À l'heure actuelle, les télédiffuseurs traditionnels au Canada doivent atteindre un taux de précision du sous-titrage codé de 100 %, y compris en ce qui concerne l'orthographe, pour les émissions préenregistrées de langues française et anglaise. Ils doivent également respecter les exigences en matière de positionnement du sous-titrage codé à l'écran, de vitesse et de format¹⁷.

Émissions originales préenregistrées

72. Dans leurs interventions, la plupart des personnes sourdes, sourdes-aveugles et malentendantes, des groupes pour l'accessibilité et des groupes de défense des droits des consommateurs ont indiqué qu'un taux de précision de 100 % (transcription mot à mot) devrait être exigé pour les émissions préenregistrées puisqu'elles sont produites à l'avance.

¹⁶ Voir le paragraphe 2 de la politique réglementaire de radiodiffusion 2019-308.

¹⁷ Voir les politiques réglementaires de radiodiffusion 2011-741 et 2019-308.

73. La plupart des entreprises de diffusion continue en ligne ont indiqué que les émissions préenregistrées incluant le sous-titrage codé sont soumises à un processus de contrôle de la qualité interne et qu'une grande partie de leur contenu est conforme aux normes de qualité en matière du sous-titrage codé auxquelles sont assujettis les diffuseurs traditionnels canadiens puisque les émissions ont originalement été diffusées sur la télévision linéaire.
74. Dans leurs interventions, les entreprises de diffusion continue en ligne basées aux É.-U. ont indiqué que la qualité de leur sous-titrage codé est conforme aux exigences de qualité¹⁸ (c.-à-d. précision, synchronicité, intégralité de l'émission et positionnement) de la Federal Communications Commission (FCC) des É.-U. et que les normes de qualité imposées aux entreprises de diffusion continue en ligne devraient être harmonisées avec ces normes fondées sur des critères.
75. Dans leurs interventions, certaines entreprises de diffusion continue en ligne ont soutenu que des exigences précises pour le formatage du sous-titrage codé pourraient nuire à l'innovation et restreindre inutilement la capacité des utilisateurs de personnaliser l'affichage du sous-titrage codé.
76. Le Conseil estime que ses normes de qualité et celles de la FCC ont fondamentalement le même objectif : s'assurer que les personnes qui regardent une émission en se fiant au sous-titrage codé ont une expérience semblable à celle des personnes qui se fient à la bande audio.
77. En ce qui concerne les émissions originales préenregistrées, le Conseil estime que les efforts déployés par les entreprises de diffusion continue en ligne pour garantir que la bande audio d'une émission est claire et sans erreur devraient également s'appliquer au sous-titrage codé qui accompagne cette émission. Le Conseil fait remarquer que les émissions préenregistrées ont l'avantage d'être créées puis livrées à une plateforme de diffusion continue avant leur mise à la disposition du public.
78. Le Conseil estime donc qu'il est raisonnable d'exiger que les entreprises de diffusion continue en ligne s'assurent que leurs propres nouvelles émissions originales préenregistrées présentent un sous-titrage codé de haute qualité avec un taux de précision de 100 %.
79. Le Conseil estime qu'en plus de refléter fidèlement les dialogues à l'écran, le sous-titrage codé doit refléter les informations contextuelles non verbales comme la description des effets sonores, la musique diffusée, l'identité de la personne qui parle et le ton de sa réplique. S'assurer que les informations contextuelles non verbales sont fournies dans le sous-titrage codé permet à toutes les personnes qui accèdent aux émissions d'avoir une expérience comparable.

¹⁸ Federal Communications Commission, *Closed Captioning of Video Programming on Television*, 47 CFR § 79.1 (2014); Federal Communications Commission, *Closed Captioning of Video Programming Delivered Using Internet Protocol*, 47 CFR § 79.4 (2014) [en anglais seulement].

80. Le Conseil estime donc qu'aux fins de la présente politique réglementaire, il faudrait définir le sous-titrage codé qui « respecte la précision » comme étant du sous-titrage codé qui : correspond au dialogue à l'écran sans erreur d'orthographe; communique les bruits de fond, la musique et les autres sons; et identifie les personnes qui parlent et le ton de leurs répliques, dans toute la mesure du possible.
81. Le Conseil reconnaît qu'une variété de normes précises pour le sous-titrage codé liées au délai entre la bande audio et les sous-titres (ou la « synchronicité »), à l'intégralité et au positionnement du sous-titrage existent à l'échelle internationale, et que celles-ci exigent ou permettent aussi parfois la personnalisation du sous-titrage codé par les utilisateurs. À l'exception des normes de qualité du Conseil pour les diffuseurs canadiens traditionnels, les normes de qualité de la FCC sont celles qui ont été le plus souvent citées par les intervenants dans le cadre de la présente instance.
82. L'objectif du Conseil est de mettre en place des normes qui sont conformes aux exigences imposées aux diffuseurs traditionnels canadiens, mais qui n'entrent pas en conflit avec les normes de qualité du sous-titrage codé de la FCC et ne nuisent pas à la personnalisation du sous-titrage codé. Par conséquent, le Conseil établit des normes en ce qui concerne le positionnement, le délai entre la bande audio et les sous-titres (ou la « synchronicité ») et l'intégralité.
83. Le Conseil estime que le sous-titrage doit être positionné de manière à ne pas masquer l'action, les éléments visuels ou toute information essentielle à la compréhension du message. Il estime aussi que le sous-titrage ne doit pas se chevaucher ou dépasser le bord de l'écran, à moins que l'utilisateur ait délibérément personnalisé le sous-titrage d'une manière qui ne répond pas à cette norme. En ce qui concerne le délai entre la bande audio et les sous-titres (ou « synchronicité »), les sous-titres doivent coïncider autant que possible avec les mots prononcés et les sons auxquels ils correspondent ainsi qu'être affichés à une vitesse permettant aux téléspectateurs de le lire. Pour être considéré comme étant intégral, le sous-titrage codé doit aussi être fourni pour toute l'émission, soit du début à la fin, dans toute la mesure du possible.
84. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil exigera une précision de 100 % pour les nouvelles émissions originales préenregistrées, ce qui comprend l'absence d'erreurs d'orthographe, les informations contextuelles non verbales (bruits de fond, musique et autres sons) ainsi que l'identité de la personne qui parle et le ton de sa réplique, dans toute la mesure du possible. Le sous-titrage codé devra aussi respecter les normes de qualité supplémentaires suivantes pour les émissions originales préenregistrées :
- i) Positionnement : Le sous-titrage doit être positionné de sorte à ne pas masquer l'action, les éléments visuels ou toute information essentielle à la compréhension du message, et il ne doit pas se chevaucher ou dépasser le bord de l'écran. Le positionnement du sous-titrage doit respecter cette norme, à moins que l'utilisateur ait délibérément personnalisé l'affichage d'une manière qui ne respecte pas cette norme.

- ii) Délai entre la bande audio et les sous-titres (ou la « synchronicité ») : Les sous-titres doivent coïncider autant que possible avec les mots prononcés et les sons auxquels ils correspondent ainsi qu’être affichés à une vitesse permettant aux téléspectateurs de le lire.
- iii) Intégralité : Le sous-titrage doit être fourni du début à la fin de l’émission, dans toute la mesure du possible.

Émissions originales en direct

85. À la télévision traditionnelle, le taux de précision existant pour le sous-titrage codé des émissions en direct de langue française est de 85 %, alors que celui pour les émissions en direct de langue anglaise est de 98 points, selon le modèle basé sur le nombre (nombre total de mots), les erreurs d’édition et les erreurs de reconnaissance (ou « modèle NER¹⁹ ») canadien²⁰. Les évaluations mensuelles des émissions en direct de langue anglaise sont faites par des évaluateurs NER certifiés²¹ formés au Canada.
86. Un groupe pour l’accessibilité a indiqué qu’un taux de précision de 100 % devrait être l’objectif pour les émissions en direct de langues française et anglaise. D’autres groupes pour l’accessibilité et certaines entreprises de diffusion continue en ligne ont indiqué que l’objectif devrait être aligné sur les taux de précision exigés des télédifuseurs traditionnels.
87. Dans leurs interventions, des entreprises de diffusion continue en ligne ont exprimé différents points de vue sur les normes de qualité pour le sous-titrage codé des émissions en direct. Par exemple, une d’entre elles a suggéré qu’il devrait y avoir des normes différentes pour les émissions en direct de langues française et anglaise, ce qui serait conforme aux normes de précision pour les diffuseurs canadiens traditionnels. D’autres ont soutenu que cette distinction n’est plus nécessaire. Une autre a suggéré que la précision devrait être la seule norme de qualité appliquée aux émissions en direct pour le moment, ou qu’il ne conviendrait pas de se servir du modèle NER canadien pour évaluer la précision puisque ce modèle n’est pas utilisé ailleurs qu’au Canada.

¹⁹ Le modèle NER est une méthode d’évaluation de la précision du sous-titrage codé. Il compare la transcription mot à mot d’une émission à la transcription du sous-titrage codé, et relève ensuite les différences entre les deux versions au moyen d’un système de points. On peut trouver une description détaillée du modèle NER canadien à l’annexe 2 de la politique réglementaire de radiodiffusion 2019-308.

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 deux groupes de travail dirigés par l’industrie, à savoir un pour le marché de langue française et un pour le marché de langue anglaise. Ces groupes de travail étaient composés de représentants d’associations et de groupes de défense des personnes sourdes, sourdes-aveugles et malentendantes, de fournisseurs de sous-titrage codé et de radiodifuseurs, qui ont proposé des critères raisonnables qui conciliaient la faisabilité avec les besoins de leurs auditoires.

²¹ Selon le [conseil consultatif du NER](#), en date de juillet 2025, il y avait 22 évaluateurs NER certifiés et 2 organismes qui offraient la formation sur le modèle NER.

88. Le Conseil fait remarquer qu'il n'y avait pas de consensus parmi les intervenants sur la manière dont la précision des émissions en direct devrait être déterminée ni sur le taux de précision souhaité. De plus, le Conseil estime qu'il n'y a pas suffisamment de renseignements au dossier pour justifier, à l'heure actuelle, l'imposition des normes de précision applicables aux émissions en direct qui sont diffusées par des diffuseurs canadiens traditionnels aux entreprises de diffusion continue en ligne.
89. Le Conseil fait remarquer que la plupart des émissions offertes par les entreprises de diffusion continue en ligne sont préenregistrées, et que la présente politique réglementaire impose des exigences en matière de précision et d'autres normes de qualité aux émissions préenregistrées. Le Conseil estime qu'il s'agit d'une étape importante pour garantir la haute qualité du sous-titrage codé fourni par les entreprises de diffusion continue en ligne.
90. Le Conseil précise qu'il surveillera la qualité du sous-titrage codé pour les émissions en direct en s'appuyant sur les données provenant des plaintes ainsi que sur les renseignements fournis dans les rapports annuels sur le sous-titrage codé. Cette surveillance aidera le Conseil à avoir une compréhension plus approfondie des défis associés à la fourniture de sous-titrage codé de haute qualité pour les émissions en direct, de relever tout problème systémique qui pourrait survenir et de déterminer si d'autres exigences devraient être envisagées dans le cadre d'une instance à venir. Cette exigence en matière de rapports est expliquée plus en détail ci-dessous dans la section Mise en œuvre et rapports.
91. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil n'impose pas de taux de précision particulier pour les émissions originales en direct à l'heure actuelle.

Émissions de tiers

92. Certaines entreprises de diffusion continue en ligne ont indiqué qu'en raison de leur manque de contrôle sur le grand volume d'émissions de tiers dans leurs catalogues, il serait extrêmement difficile d'effectuer un contrôle de la qualité à l'égard du sous-titrage codé de ces types d'émissions. D'autres ont indiqué que la technologie automatisée ou l'IA pour le sous-titrage codé n'a pas suffisamment évolué pour produire un sous-titrage codé de haute qualité.
93. Certaines entreprises de diffusion continue en ligne ont indiqué que d'exiger un taux de précision de 100 % pour les émissions fournies par un tiers diminuerait le nombre d'émissions mises à la disposition du public canadien et d'émissions dont les droits sont acquis pour le Canada.
94. Le Conseil reconnaît que de manière générale, à l'heure actuelle, les entreprises de diffusion continue en ligne n'ont pas de contrôle sur la qualité du sous-titrage codé pour ces émissions de tiers et qu'il serait difficile pour elles de se conformer à des normes de qualité pour ces types d'émissions.
95. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil n'impose pas de taux de précision précis pour les émissions de tiers à l'heure actuelle.

96. Cependant, étant donné l'importance de fournir du sous-titrage codé de haute qualité, le Conseil encourage les entreprises de diffusion continue en ligne à travailler avec les fournisseurs d'émissions tiers pour garantir que le sous-titrage codé de leurs émissions, lorsqu'il est fourni, est de haute qualité et respecte les normes de qualité en matière de précision, de positionnement, de délai entre la bande audio et les sous-titres (ou la « synchronicité ») et d'intégralité.
97. Le Conseil fait remarquer qu'au fur et à mesure que les technologies automatisées ou l'IA s'améliorent au chapitre du sous-titrage, il pourrait devenir plus envisageable de fournir le sous-titrage codé pour un grand volume de contenu. Les entreprises de diffusion continue en ligne seraient aussi mieux en mesure de créer du sous-titrage codé de haute qualité lorsque ce dernier n'est pas fourni avec les émissions de tiers. Le Conseil a donc l'intention de réexaminer cette question dans une instance à venir.
98. D'ici là, le Conseil assurera le suivi des plaintes concernant la qualité du sous-titrage codé pour les émissions de tiers. Il examinera les renseignements fournis par les entreprises de diffusion continue en ligne dans leurs rapports annuels concernant les efforts qu'elles déploient pour garantir que le sous-titrage codé est de haute qualité lorsque celui-ci est fourni par les tiers. Cette exigence en matière de rapports est expliquée plus en détail ci-dessous dans la section Mise en œuvre et rapports.

Expérience utilisateur

Amélioration de la convivialité du sous-titrage codé

99. Dans leurs interventions, certaines personnes sourdes, sourdes-aveugles et malentendantes et certains groupes pour l'accessibilité ont demandé que les utilisateurs puissent personnaliser l'affichage du sous-titrage codé en fonction de leurs besoins. Les options de personnalisation peuvent inclure la couleur d'arrière-plan et de premier plan du sous-titrage, la police ainsi que le contour ou la bordure de la police. Par exemple, un groupe pour l'accessibilité a indiqué que la capacité d'ajuster la couleur était une considération importante pour garantir l'accessibilité complète aux personnes sourdes-aveugles qui veulent modifier les paramètres selon leurs besoins.
100. Le Conseil fait remarquer que certaines entreprises de diffusion continue en ligne offrent des options de personnalisation pour le sous-titrage codé.
101. Le Conseil estime que la personnalisation du sous-titrage codé pourrait réduire les obstacles pour certains utilisateurs, comme les personnes sourdes-aveugles, et que les entreprises de diffusion continue en ligne devraient faire état de leurs progrès dans la mise en place d'options de personnalisation, compte tenu de l'importance de cette fonctionnalité pour les utilisateurs.
102. Dans leurs interventions, certaines personnes sourdes, sourdes-aveugles et malentendantes ont exprimé leur frustration quant au fait que la manière d'activer le sous-titrage codé n'est pas la même pour toutes les entreprises de diffusion continue en ligne. La plupart des entreprises de diffusion continue en ligne ont indiqué qu'elles permettent aux utilisateurs d'activer le sous-

titrage codé directement pendant la lecture d'une émission, sans qu'il soit nécessaire d'accéder aux paramètres généraux.

103. Le Conseil estime qu'il est important que les personnes sourdes, sourdes-aveugles et malentendantes aient une manière facile et accessible d'activer le sous-titrage codé. Réduire le nombre d'étapes requises pour activer le sous-titrage codé, par exemple, simplifierait le processus et pourrait avoir pour avantage supplémentaire de rendre le processus plus uniforme entre les entreprises de diffusion continue en ligne. Selon le Conseil, une pratique exemplaire serait que l'utilisateur puisse activer le sous-titrage codé aussi facilement qu'il peut faire jouer ou arrêter l'émission, soit des actions qui peuvent habituellement être effectuées à partir des principales commandes médias, soit l'ensemble de commandes que l'utilisateur utilise le plus souvent pour contrôler la plateforme de diffusion continue.
104. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil s'attend à ce que les entreprises de diffusion continue en ligne permettent à l'utilisateur de personnaliser l'affichage du sous-titrage codé, et à ce que ces entreprises s'assurent que les utilisateurs peuvent facilement activer le sous-titrage codé en réduisant le nombre d'étapes nécessaires pour ce faire. Par exemple, un utilisateur devrait pouvoir activer le sous-titrage codé à partir des principales commandes médias.
105. Le Conseil a l'intention d'examiner, dans une instance à venir, si ces attentes devraient être converties en exigences.

Processus de plainte

106. Dans leurs interventions, certaines personnes sourdes, sourdes-aveugles et malentendantes, ainsi que certains groupes pour l'accessibilité et certaines entreprises de diffusion continue en ligne ont indiqué que les entreprises de diffusion continue en ligne devraient avoir la possibilité de traiter les plaintes d'utilisateurs avant qu'elles ne soient transmises au Conseil.
107. Le Conseil fait remarquer que la plupart, voire la totalité, des entreprises de diffusion continue en ligne disposent déjà d'un mécanisme de traitement des plaintes.
108. De nombreuses entreprises de diffusion continue en ligne ont également indiqué que les mécanismes de rétroaction en matière d'accessibilité exigés par la *Loi canadienne sur l'accessibilité* suffisent pour répondre aux préoccupations des consommateurs concernant le sous-titrage codé.
109. À l'heure actuelle, la pratique en vigueur pour les radiodiffuseurs traditionnels permet que les plaintes soient traitées soit par le Conseil, soit directement par le fournisseur. Le Conseil a jugé que cette pratique fonctionne efficacement et il estime qu'il convient de l'étendre aux entreprises de diffusion continue en ligne.
110. Afin de faciliter la mise en œuvre de cette approche, le Conseil estime que les entreprises de diffusion continue en ligne devraient tenir un registre des plaintes et, si possible, garder une copie

des émissions qui ne sont plus disponibles sur leurs services pour un délai de 30 jours pendant le traitement d'une plainte, au cas où le Conseil devrait examiner l'émission en question.

111. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil s'attend à ce que les entreprises de diffusion continue en ligne tiennent un registre des erreurs de sous-titrage codé relevées par les plaignants et, dans la mesure du possible, gardent une copie des émissions qui ne sont plus disponibles sur leurs services pour un délai de 30 jours pendant le traitement d'une plainte.
112. Le Conseil examinera toute allégation de non-conformité visant des entreprises de diffusion continue en ligne qui est portée à son attention par le dépôt de plaintes. Il pourrait envisager d'imposer des exigences supplémentaires, dont d'autres exigences en matière de surveillance, en cas de non-conformité répétée.
113. De plus, le Conseil imposera une obligation de déclaration aux entreprises de diffusion continue en ligne, qui devront soumettre tous les ans le nombre de plaintes qu'elles ont reçu en lien avec le sous-titrage codé. Ces renseignements seront publiés sur le site Web du Conseil avec le rapport annuel de l'entreprise. Cette exigence en matière de rapports est expliquée plus en détail ci-dessous dans la section Mise en œuvre et rapports.
114. Le Conseil souligne également l'importance de l'approche « sans fausse note », qui garantit que, peu importe le moyen utilisé par une personne pour soumettre au Conseil une plainte relative à l'accessibilité, cette plainte sera transmise à l'interne à l'organisation, au groupe ou à la personne qui sera le mieux en mesure de régler la question.
115. Enfin, certaines entreprises de diffusion continue en ligne intègrent à leur interface utilisateur un drapeau ou un bouton sur lesquels on peut cliquer pour indiquer qu'il y a des erreurs dans le sous-titrage codé de l'émission. Le Conseil estime qu'une telle mesure pourrait grandement accélérer l'identification des émissions ayant des erreurs de sous-titrage codé et faire en sorte qu'il soit plus facile pour les entreprises de diffusion continue en ligne de corriger les problèmes au fur et à mesure qu'ils surviennent, sans que l'utilisateur ait à déposer une plainte formelle.
116. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil encourage les entreprises de diffusion continue en ligne à intégrer à leur interface utilisateur un drapeau ou un bouton sur lesquels les utilisateurs peuvent cliquer pour indiquer les émissions qui ont des erreurs de sous-titrage codé, si une telle fonction n'est pas déjà en place.

Consultations des communautés sourdes, sourdes-aveugles et malentendantes

117. De nombreux groupes pour l'accessibilité ont indiqué que les entreprises de diffusion continue en ligne devraient être tenues de maintenir un dialogue ouvert avec les communautés de personnes sourdes, sourdes-aveugles et malentendantes.
118. Un grand nombre d'entreprises de diffusion continue en ligne ont indiqué qu'elles consultent régulièrement des personnes en situation de handicap. Plusieurs ont également mentionné

l'obligation, prévue par la *Loi canadienne sur l'accessibilité*, de mener des consultations sur leurs plans et rapports en matière d'accessibilité et ont dit craindre qu'une exigence supplémentaire de consulter régulièrement les utilisateurs de sous-titrage codé n'entraîne une lassitude à l'égard des consultations.

119. Certaines entreprises de diffusion continue en ligne ont aussi exprimé des préoccupations concernant le fardeau administratif lié à la tenue de consultations supplémentaires.
120. Le Conseil estime que recueillir l'avis directement de ceux qui dépendent du sous-titrage codé appuierait la mise en œuvre significative de la présente politique réglementaire et que les entreprises de diffusion continue en ligne devraient mener des consultations portant précisément sur le sous-titrage codé, et non seulement sur l'accessibilité en général. Le Conseil fait remarquer que les consultations relatives au sous-titrage codé peuvent être tenues en même temps que les consultations requises par la *Loi canadienne sur l'accessibilité*.
121. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil s'attend à ce que les entreprises de diffusion continue en ligne (collectivement ou individuellement) mènent chaque année des consultations auprès de personnes et de groupes issus des communautés de personnes sourdes, sourdes-aveugles et malentendantes au sujet des politiques et des pratiques en matière de sous-titrage codé.

Évaluation de la nécessité de créer un groupe de travail

122. Dans leurs interventions, la plupart des personnes sourdes, sourdes-aveugles et malentendantes et des groupes pour l'accessibilité étaient en faveur de l'idée d'un groupe de travail; par contre, il n'y avait pas de consensus sur qui devrait diriger le groupe.
123. De nombreuses entreprises de diffusion continue en ligne ont indiqué qu'elles consultent déjà régulièrement des personnes en situation de handicap et que, par conséquent, une exigence de participer à un groupe de travail pourrait mener à un fardeau administratif et une lassitude à l'égard des consultations chez les utilisateurs du sous-titrage codé. Une entreprise de diffusion continue en ligne a fait valoir qu'elle participe à deux groupes de travail internationaux en lien avec les pratiques d'accessibilité.
124. De plus, malgré les questions de suivi du Conseil concernant la structure proposée pour un groupe de travail sur le sous-titrage codé, le dossier ne permettait pas de déterminer quelles organisations seraient les mieux placées pour diriger ou coordonner un tel groupe, de même que sur le mode de fonctionnement et le mandat d'un tel groupe.
125. Le Conseil estime que les exigences en matière de rapport imposées aux entreprises de diffusion continue en ligne dans le cadre de la présente instance lui permettront de suivre leurs progrès en matière de sous-titrage codé.
126. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil n'estime pas qu'il convient d'exiger la création d'un groupe de travail à l'heure actuelle.

Mise en œuvre et rapports

Échéanciers de mise en œuvre et rapports

127. La plupart des parties étaient d'accord qu'il faudrait du temps pour déployer toute nouvelle exigence en matière de sous-titrage codé. La plupart des personnes sourdes, sourdes-aveugles et malentendantes et des groupes pour l'accessibilité ont indiqué que les exigences devraient entrer en vigueur dans un délai de six mois à un an. La plupart des entreprises de diffusion continue en ligne ont indiqué que toutes les nouvelles exigences, le cas échéant, devraient entrer en vigueur de manière progressive sur une période de trois à cinq ans.
128. Le Conseil estime que la plupart des exigences peuvent être mises en œuvre dans l'année suivant la publication de la présente politique réglementaire, particulièrement celles qui s'appliqueraient aux émissions à venir. Pour les exigences plus complexes, comme celle visant la fourniture de sous-titrage codé pour les catalogues d'émissions entiers, le Conseil accorde une période de mise en œuvre plus longue d'une durée maximale de cinq ans.
129. Par conséquent, la majorité des éléments de la présente politique réglementaire et des conditions de service qu'elle propose pour les entreprises de diffusion continue en ligne entreront en vigueur un an après la date de publication de la politique réglementaire.
130. Pour assurer l'efficacité de la mise en œuvre des nouvelles mesures énoncées dans la présente politique réglementaire ainsi que des conditions de service proposées, le Conseil exigera que les entreprises de diffusion continue en ligne lui remettent un rapport de mise en œuvre qui confirme leur conformité aux exigences énoncées à l'annexe 2, et ce, au plus tard le **25 juin 2027**.
131. Dans les rapports de mise en œuvre, les entreprises de diffusion continue en ligne qui ont de la difficulté à respecter les obligations énoncées dans la présente politique réglementaire devraient énoncer les défis précis auxquels elles sont confrontées, expliquer les mesures qu'elles prennent pour régler ces enjeux et fournir une idée de la date à partir de laquelle elles s'attendent à respecter les obligations.

Rapports annuels

132. Le Conseil estime que, pour des raisons de transparence et de suivi, les entreprises de diffusion continue en ligne et les services sur demande devraient lui remettre chaque année un rapport sur leurs activités. Après le dépôt des rapports de mise en œuvre initiaux, les entreprises de diffusion continue en ligne et les services sur demande seront assujettis à une exigence en matière de rapport annuel à compter de 2027. Les rapports annuels sur le sous-titrage codé devront être déposés au plus tard le 30 novembre de chaque année et couvrir la période du 1er septembre au 31 août précédent. Le Conseil reconnaît que cette exigence en matière de rapport entraîne un certain fardeau réglementaire. Toutefois, il s'est efforcé d'atténuer l'incidence de cette exigence tout en permettant au Conseil et aux parties prenantes en matière d'accessibilité de suivre les

progrès réalisés vers l'atteinte de l'objectif de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* visant à transformer le Canada en un pays exempt d'obstacles au plus tard en 2040.

133. Les rapports annuels de chaque entreprise de diffusion continue en ligne doivent comprendre ce qui suit :

- les normes de qualité internes relativement au sous-titrage codé qu'elles utilisent pour les émissions en direct originales, y compris les normes en matière de précision, de délai entre la bande audio et les sous-titres (ou la « synchronicité »), de positionnement et d'intégralité;
- les mesures prises pour garantir que le sous-titrage codé fourni par les tiers, le cas échéant, est de haute qualité, y compris les normes en matière de précision, de positionnement, de délai entre la bande audio et les sous-titres (ou la « synchronicité ») et d'intégralité ainsi que tout processus de contrôle de la qualité interne actuellement utilisé ou en cours d'élaboration pour les émissions de tiers;
- le nombre de plaintes reçues concernant le sous-titrage codé;
- les progrès réalisés quant à :
 - la fourniture de sous-titrage codé pour des émissions en direct non originales chaque année;
 - la fourniture de sous-titrage codé pour 80 % des émissions disponibles sur ses plateformes au plus tard le 27 mai 2030, et ensuite pour 100 % des émissions offertes sur ses plateformes au plus tard le 26 mai 2031, jusqu'à ce qu'elle puisse confirmer être en conformité avec ces seuils;
 - la fourniture de sous-titrage codé pour les publicités, les émissions promotionnelles et les émissions de courte durée fournies par des tiers;
 - la mise en place de la personnalisation du sous-titrage.

134. Tous les documents peuvent être déposés par voie électronique à l'aide du service sécurisé [Mon compte CRTC](#).

Conclusion

135. Compte tenu de tout ce qui précède, le Conseil conclut que les mesures énoncées dans la présente politique réglementaire contribueront à faire en sorte que les personnes qui sont sourdes, sourdes-aveugles et malentendantes puissent accéder, sans obstacle, à des émissions accessibles, qu'elles y accèdent en ligne ou par l'intermédiaire de services de télévision traditionnels.

136. La présente politique réglementaire vise à garantir l'identification, l'élimination et la prévention des obstacles à l'accès aux émissions pour les personnes sourdes, sourdes-aveugles et malentendantes, peu importe la plateforme.

Projets d'ordonnances imposants des conditions de service

137. Comme souligné ci-dessus, le Conseil a déterminé que la politique réglementaire sur le sous-titrage codé s'appliquera à toutes les entreprises de diffusion continue en ligne audiovisuelles tenues de s'enregistrer conformément au *Règlement sur l'enregistrement*.

138. En vertu des paragraphes 9.1(1) et 9.1(4) de la *Loi*, le Conseil propose de prendre des ordonnances imposant des conditions de service aux entreprises de diffusion continue en ligne²².

139. En vertu de l'alinéa 9.1(1)k) de la *Loi*, le Conseil a l'autorité d'imposer des conditions relatives à l'accès par toute personne en situation de handicap à la programmation, y compris l'identification, l'élimination ainsi que la prévention d'obstacles à un tel accès. L'alinéa 9.1(1)o) de la *Loi* confère au Conseil l'autorité d'imposer aux exploitants d'entreprises de radiodiffusion des conditions relatives à la communication de tout renseignement qu'il estime nécessaire pour l'exécution de la *Loi*, y compris des renseignements sur la programmation.

140. Les intéressés peuvent déposer des observations au sujet des projets d'ordonnances au plus tard le **25 juin 2026** et peuvent déposer une réplique aux observations reçues au plus tard le **6 juillet 2026**. S'il n'y a aucune observation, les ordonnances seront finalisées et imposées telles qu'elles ont été proposées.

141. Les détails des projets d'ordonnances sont énoncés à l'annexe 2 de la présente politique réglementaire.

Secrétaire général

²² Le paragraphe 9.1(2) de la *Loi* confère au Conseil l'autorité d'imposer des conditions de service à une catégorie d'entreprises, telles que les entreprises de diffusion continue en ligne.

Annexe 1 à la Politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2026-98

Cadre juridique

1. Le 27 avril 2023, la *Loi sur la diffusion continue en ligne* est entrée en vigueur¹. Cette loi comprend notamment des modifications à la *Loi sur la radiodiffusion (Loi)* qui renforcent l'importance d'offrir des émissions accessibles et exemptes d'obstacles aux personnes en situation de handicap. En vertu de l'alinéa 3(1)p.1) de la *Loi*, le système canadien de radiodiffusion devrait offrir une programmation accessible et exempte d'obstacles aux personnes en situation de handicap, y compris des services de sous-titrage codé afin d'aider les personnes qui sont sourdes, sourdes-aveugles et malentendantes.
2. Le 22 novembre 2023, le gouvernement du Canada a publié le *Décret donnant des instructions au CRTC (cadre réglementaire durable et équitable pour la radiodiffusion)*² [Instructions], qui guide le Conseil dans la mise en œuvre de la *Loi* modifiée. Entre autres exigences, les Instructions ordonnent 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.
3. Le Conseil estime que la présente politique réglementaire contribue de manière importante à la réalisation des objectifs de la *Loi* et s'harmonise avec les Instructions en étendant à une autre catégorie d'entreprise de radiodiffusion les politiques et obligations liées au sous-titrage codé.
4. La politique réglementaire est également conforme à l'objectif réglementaire de la *Loi* selon lequel le système canadien de radiodiffusion devrait être réglementé et surveillé de façon souple afin de favoriser la présentation d'émissions accessibles et exemptes d'obstacle aux personnes en situation de handicap³. Le Conseil estime que les exigences et les attentes énoncées dans la politique réglementaire permettent d'atteindre un équilibre adéquat entre la souplesse accordée aux entreprises de diffusion continue en ligne, s'il y a lieu, et l'élimination des obstacles à l'accès dans toute la mesure du possible, en :
 - établissant des règles distinctes selon le type d'émission (p. ex. émissions préenregistrées, émissions en direct, publicités, émissions promotionnelles, émissions de courte durée);
 - tenant compte du niveau de contrôle exercé sur les émissions (c.-à-d. émissions originales ou émissions de tiers);

¹ *Loi modifiant la Loi sur la radiodiffusion et apportant des modifications connexes et corrélatives à d'autres lois*, L.C. 2023, ch. 8.

² DORS/2023-239, 22 novembre 2023.

³ Voir l'alinéa 5(2)e.1) de la *Loi*.

- adoptant une approche progressive renforçant les exigences au fil du temps et indiquant clairement l'intention du Conseil de revoir certaines questions;
 - évitant d'être trop prescriptif quant aux technologies utilisées pour le sous-titrage codé.
5. Enfin, le Conseil est d'avis que la présente instance et la politique réglementaire qui en découle sont conformes à l'objectif de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*, qui est de transformer le Canada en un pays exempt d'obstacles pour les personnes en situation de handicap au plus tard en 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. Les étapes suivies pour rendre la présente instance accessible aux personnes sourdes, sourdes-aveugles et malentendantes énoncées dans la section précédente, et la politique réglementaire qui en découle, s'alignent sur ces principes.

Annexe 2 à la Politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2026-98

Projets d'ordonnances imposant des conditions de service pour les entreprises de diffusion continue en ligne audiovisuelles

En vertu des paragraphes 9.1(1) et 9.1(4) de la *Loi sur la radiodiffusion (Loi)*, le Conseil propose de prendre des ordonnances imposant les conditions de service suivantes pour l'exploitation de certaines entreprises de diffusion continue en ligne audiovisuelles.

Les ordonnances entrent en vigueur le **25 mai 2027**, sauf indication contraire dans la présente ordonnance.

Définition

Les définitions suivantes s'appliquent à la présente ordonnance :

Une « émission originale » est une émission créée ou commandée par une entreprise de diffusion continue en ligne, ou une entité affiliée, et mise à disposition sur sa plateforme.

Le terme « émission » renvoie uniquement à une émission dont la langue originale est le français ou l'anglais.

Application

Les conditions de service proposées énoncées ci-dessous s'appliquent aux exploitants d'entreprises de diffusion continue en ligne audiovisuelles qui doivent s'enregistrer conformément au *Règlement sur l'enregistrement des entreprises en ligne*¹ et au *Règlement sur l'enregistrement des entreprises en ligne et ordonnance d'exemption relative à ce règlement*, Politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2023-329 et Ordonnance de radiodiffusion CRTC 2023-330, 29 septembre 2023. Les conditions de service proposées ne s'appliquent pas aux services de transactions uniques de ces entreprises en ligne.

Les conditions de service proposées ne s'appliquent pas non plus lorsqu'une entreprise exerce des activités en tant qu'extension en ligne d'une entreprise de distribution de radiodiffusion traditionnelle et que, dans cette capacité, elle diffuse des émissions d'un service sur demande canadien qui exerce des activités conformément à une ordonnance d'exemption prise par le Conseil aux termes du paragraphe 9(4) de la *Loi*.

¹ DORS/2023-203, 29 septembre 2023.

Conditions de service

1. Les entreprises de diffusion continue en ligne audiovisuelles doivent fournir le sous-titrage codé pour 100 % des nouvelles émissions originales préenregistrées qu'elles diffusent sur leurs plateformes.
2. Les entreprises de diffusion continue en ligne audiovisuelles doivent fournir le sous-titrage codé pour 100 % des émissions diffusées sur leurs plateformes qui ont déjà été diffusées sur la télévision linéaire avec du sous-titrage.
3. Les entreprises de diffusion continue en ligne audiovisuelles doivent fournir le sous-titrage codé pour 100 % de leurs émissions originales en direct.
4. Les entreprises de diffusion continue en ligne audiovisuelles doivent inclure le sous-titrage codé pour les émissions non originales en direct lorsqu'il est mis à disposition par un fournisseur tiers.
5. Les entreprises de diffusion continue en ligne audiovisuelles doivent fournir le sous-titrage codé pour 80 % des émissions mises à disposition sur leurs plateformes au plus tard le **27 mai 2030**, et ensuite pour 100 % des émissions mises à disposition sur leurs plateformes au plus tard le **26 mai 2031**².
6. Les entreprises de diffusion continue en ligne audiovisuelles doivent fournir le sous-titrage codé pour 100 % des émissions originales promotionnelles et des émissions de courte durée.
7. Les entreprises de diffusion continue en ligne audiovisuelles doivent atteindre un taux de précision de 100 % pour les nouvelles émissions originales préenregistrées. La précision fait référence à du sous-titrage qui correspond au dialogue à l'écran, et ce, sans erreur d'orthographe, et qui transmet les informations contextuelles non verbales, comme les bruits de fond, la musique et les autres sons, ainsi que l'identité de la personne qui parle et le ton de sa réplique, dans toute la mesure du possible.
8. Les entreprises de diffusion continue en ligne audiovisuelles doivent respecter les normes de qualité supplémentaires suivantes pour les nouvelles émissions originales préenregistrées :
 - a) Positionnement : Le sous-titrage doit être positionné de sorte à ne pas masquer l'action, les éléments visuels ou toute information essentielle à la compréhension du message, et il ne doit pas se chevaucher ou dépasser le bord de l'écran. Le positionnement du sous-titrage doit respecter cette norme, à moins que l'utilisateur ait délibérément personnalisé l'affichage d'une manière qui ne respecte pas cette norme.

² Les entreprises de diffusion continue en ligne ne sont pas tenues d'inclure le sous-titrage codé pour les émissions provenant de services sur demande canadiens exemptés; ces émissions sont donc exclues de cette exigence.

- b) Délai entre la bande audio et les sous-titres (ou la « synchronicité ») : Les sous-titres doivent coïncider autant que possible avec les mots prononcés et les sons auxquels ils correspondent, et être affichés à une vitesse permettant aux téléspectateurs de le lire.
 - c) Intégralité : Le sous-titrage doit être fourni du début à la fin de l'émission, dans toute la mesure du possible.
9. Les entreprises de diffusion continue en ligne audiovisuelles doivent déposer un rapport de mise en œuvre pour confirmer leur conformité aux exigences énoncées ci-dessus au plus tard le **25 juin 2027**.
10. À compter de 2027, les entreprises de diffusion continue en ligne audiovisuelles doivent déposer un rapport au plus tard le 30 novembre de chaque année, détaillant les éléments suivants pour la période de 12 mois se terminant le 31 août précédent :
- a) les normes de qualité internes relativement au sous-titrage codé utilisées pour les émissions en direct originales, y compris les normes en matière de précision, de délai entre la bande audio et les sous-titres (ou la « synchronicité »), de positionnement et d'intégralité;
 - b) les mesures prises pour garantir que le sous-titrage codé fourni par les tiers, le cas échéant, est de haute qualité, y compris les normes en matière de précision, de positionnement, de délai entre la bande audio et les sous-titres (ou la « synchronicité ») et d'intégralité ainsi que tout processus de contrôle de la qualité interne actuellement utilisé ou en cours d'élaboration pour les émissions non originales;
 - c) le nombre de plaintes reçues chaque année concernant le sous-titrage codé;
 - d) les progrès réalisés quant à :
 - i) la fourniture de sous-titrage codé pour des émissions en direct non originales chaque année;
 - ii) l'atteinte des seuils énoncés à la condition de service 5 dans leur rapport annuel sur le sous-titrage codé jusqu'à ce qu'elles puissent confirmer leur conformité avec le seuil de 100 %;
 - iii) la fourniture de sous-titrage codé pour les publicités ainsi que pour les émissions promotionnelles et les émissions de courte durée non originales;
 - iv) la mise en place de la personnalisation du sous-titrage.

Documents connexes

- *Appel aux observations – Élaboration d’une politique réglementaire pour le sous-titrage codé fourni par les entreprises de diffusion continue en ligne*, Avis de consultation de radiodiffusion CRTC 2024-137, 25 juin 2024, modifié par l’Avis de consultation de radiodiffusion CRTC 2024-137-1, 10 septembre 2024 et l’Avis de consultation de radiodiffusion CRTC 2024-137-2, 18 novembre 2024
- *Règlement sur les droits de radiodiffusion*, Politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2024-65, 21 mars 2024
- *Règlement sur l’enregistrement des entreprises en ligne et ordonnance d’exemption relative à ce règlement*, Politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2023-329 et Ordonnance de radiodiffusion CRTC 2023-330, 29 septembre 2023
- *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
- *Révision de l’ordonnance d’exemption visant certaines classes d’entreprises de vidéo sur demande (VSD) et mise à jour des conditions de licence normalisées des entreprises de VSD autorisées*, Politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2015-355 et Ordonnance de radiodiffusion CRTC 2015-356, 6 août 2015
- *Normes de qualité du sous-titrage codé de langue française*, Politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2011-741, 1er décembre 2011, modifiée par la Politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2011-741-1, 21 février 2012