



Avis public de radiodiffusion CRTC 2007-54

Ottawa, le 17 mai 2007

Nouvelle politique de sous-titrage codé pour malentendants

Dans cet avis, le Conseil énonce sa nouvelle politique de sous-titrage codé, laquelle renferme trois décisions majeures et s'applique à tous les titulaires de licences en télévision :

- Les télédiffuseurs de langue française et de langue anglaise sont dorénavant tenus de sous-titrer 100 % des émissions qu'ils diffusent au cours de la journée de radiodiffusion, à l'exception des messages publicitaires et promotionnels. Cette exigence prévoit des exceptions pour les cas isolés et non systématiques où le télédiffuseur, à cause d'un incident technique, d'un équipement défectueux, d'une erreur humaine ou de toute autre circonstance indépendante de sa volonté, est incapable de fournir le sous-titrage. Le Conseil reconnaît toutefois que le sous-titrage des émissions de langue française présente des défis particuliers et se montre prêt à étudier des demandes d'accommodement. Dans de tels cas, il incombe au télédiffuseur de prouver qu'il lui est impossible de sous-titrer 100 % de sa programmation.*
- Pour l'instant, le Conseil ne compte pas imposer d'obligations particulières pour le sous-titrage des émissions en langues tierces. Toutefois, il encourage les télédiffuseurs – en particulier s'ils diffusent dans les langues tierces utilisant l'alphabet occidental – à trouver des solutions pour rendre leurs émissions plus accessibles et à fournir du sous-titrage à chaque fois que cela s'avère possible.*
- Le Conseil demande à l'industrie de la radiodiffusion de former des groupes de travail en vue d'élaborer et d'implanter des mesures pour améliorer la qualité du sous-titrage au Canada, et notamment concevoir des normes universelles en français et en anglais.*

Ce document est l'un des deux que le Conseil fait paraître en date d'aujourd'hui pour conclure le processus public annoncé dans l'avis d'audience publique de radiodiffusion CRTC 2006-5. L'autre s'intitule Décisions portant sur certains aspects du cadre de réglementation de la télévision en direct, avis public de radiodiffusion CRTC 2007-53, 17 mai 2007.

Introduction

1. On entend par sous-titrage la présentation à l'écran d'un texte qui correspond à la composante sonore d'une émission. Le sous-titrage, qui défile sur bande, en général au bas de l'écran, est une version écrite de tout contenu sonore essentiel à la compréhension, comme les dialogues à l'écran, certains effets sonores et autres détails non verbaux

comme l'identité du protagoniste et le ton de sa réplique. Il est généralement encodé sur la ligne 21 de l'intervalle de suppression verticale. Pour une personne sourde ou malentendante, le sous-titrage codé est le seul moyen d'avoir accès aux nouvelles, aux informations et aux spectacles offerts à la télévision. Le sous-titrage peut aussi faciliter l'apprentissage du français ou de l'anglais, et contribuer à l'alphabétisation chez l'adulte et l'enfant.

2. Dans l'avis d'audience publique de radiodiffusion CRTC 2006-5 (l'avis d'audience, l'examen de la politique télévisuelle), le Conseil invitait le public à commenter trois questions liées au sous-titrage :
 - la pertinence d'une éventuelle exigence de sous-titrage de 100 % de la programmation pour tous les télédiffuseurs en direct de langue anglaise et de langue française (la quantité de sous-titrage);
 - la faisabilité de sous-titrer des émissions diffusées dans d'autres langues que le français et l'anglais et les obligations qui devraient s'appliquer aux services qui diffusent en langues tierces (le sous-titrage des émissions en langues tierces);
 - des propositions concrètes et précises pour régler les préoccupations constantes relatives à la qualité du sous-titrage (la qualité du sous-titrage).
3. Le Conseil a étudié attentivement tous les mémoires qu'il a reçus à l'égard de ces questions, représentant le point de vue des téléspectateurs sourds, celui des télédiffuseurs et celui des annonceurs. Le dossier public de cette instance peut être consulté sur le site Web du Conseil, www.crtc.gc.ca sous l'onglet « Instances publiques ».
4. Le présent document expose le contexte dans lequel le Conseil a abordé le sous-titrage, notamment l'histoire de son évolution, et énonce son analyse et ses décisions sur les trois questions précitées. Un sommaire de la nouvelle politique de sous-titrage codé est annexé à ce document.

Historique

5. Le Conseil a résolu de rendre le système de radiodiffusion accessible aux personnes handicapées. Cet objectif lui est dicté par l'article 3(1)p) de la *Loi sur la radiodiffusion*, qui précise que, dans le cadre de la politique canadienne de radiodiffusion, « le système devrait offrir une programmation adaptée aux besoins des personnes atteintes d'une déficience, au fur et à mesure de la disponibilité des moyens ».
6. Une autre raison d'améliorer l'accessibilité est le fait que la télévision constitue un outil d'intégration sociale. La télévision est une source d'information essentielle pour les Canadiens car elle les amène à jouer un rôle actif, de façon éclairée et efficace, dans la société canadienne. Comme mode de divertissement, la télévision permet aussi aux Canadiens de partager une culture et des valeurs sociales.

7. Au cours des récentes années, le Conseil s'est appliqué à enrichir l'expérience télévisuelle des personnes aveugles ou ayant une déficience visuelle et des personnes sourdes ou ayant une déficience auditive. Dans le cas de ces dernières, améliorer l'accessibilité consiste à offrir le sous-titrage codé.
8. Le Conseil a énoncé son approche relative au sous-titrage codé dans l'avis public 1995-48 (la politique de 1995). En vertu de la politique de 1995, les grands télédiffuseurs en direct de langue anglaise (avec un revenu annuel supérieur à 10 millions de dollars) étaient tenus de sous-titrer 90 % de leur programmation avant la fin de leur période de licence, et 100 % de leurs bulletins de nouvelles locales avant septembre 1998. Le Conseil s'attendait à ce que les stations de taille moyenne (avec un revenu annuel se chiffrant entre 5 et 10 millions de dollars) en viennent à atteindre les mêmes objectifs et il encourageait les plus petites (moins de 5 millions) à leur emboîter le pas. En 2001, lors du renouvellement de licence des deux grands groupes de stations de langue anglaise, CTV et Global, le Conseil a imposé par condition de licence le sous-titrage de 90 % de la programmation de chaque journée de radiodiffusion¹ et 100 % des nouvelles. Depuis lors, le Conseil impose généralement aux télédiffuseurs de langue anglaise de sous-titrer 90 % de la programmation de la journée de radiodiffusion, et 100 % des nouvelles, sauf exceptions accordées en fonction des revenus de l'entreprise, de sa date d'arrivée sur le marché, et de la nature ou de la langue du service.
9. En prévoyant une obligation de 90 %, le Conseil reconnaissait que sous-titrer toute la programmation de la journée n'était ni réaliste ni justifié. La marge de manœuvre de 10 % était le moyen d'éviter une infraction à cette condition de licence à cause de circonstances imprévisibles : retard dans la livraison des sous-titres, équipement défectueux, émission fournie par un pays étranger où le sous-titrage n'existe pas, ou type d'émission pour lequel le sous-titrage n'est pas envisageable comme la programmation en langue tierce.
10. Les obligations en matière de sous-titrage ont été généralement moins rigoureuses pour les télédiffuseurs de langue française que pour leur contrepartie de langue anglaise, à cause d'importantes difficultés à offrir le sous-titrage en français. Ces difficultés découlent du fait que la technologie servant au sous-titrage en direct a été mise au point pour l'anglais et ne convient pas aux spécificités du français. D'autre part, il existe très peu de sous-titreurs avec une formation en français. Néanmoins, dans l'avis public 1999-97, le Conseil a estimé qu'il faudrait éventuellement imposer les mêmes exigences en matière de sous-titrage aux télédiffuseurs de langue française qu'aux télédiffuseurs de langue anglaise. Depuis lors, le Conseil évalue la pertinence de ces exigences chaque fois qu'il examine la demande de licence ou de renouvellement de licence d'une station de télévision de langue française.
11. Comme les techniques de sous-titrage ne s'appliquent pas indifféremment à toutes les langues, le Conseil exige généralement le sous-titrage des émissions en anglais et en français et se contente d'encourager le sous-titrage des émissions en d'autres langues.

¹ « journée de radiodiffusion » Période choisie par le titulaire qui comprend un maximum de 18 heures consécutives commençant chaque jour au plus tôt à 6h et se terminant au plus tard à 1h le lendemain.

12. Depuis 1995, l'industrie s'est rapprochée de l'objectif de sous-titrer 90 % de la programmation. Malgré cette réussite appréciable, le Conseil entend de nombreuses critiques sur la qualité, l'exactitude et la fiabilité du sous-titrage au sein du système canadien de radiodiffusion. Plus particulièrement, à l'égard de la programmation en direct, les utilisateurs font état de l'absence fréquente de sous-titres, de défaillances techniques et d'erreurs dans le sous-titrage comme des phrases tronquées et des mots mal orthographiés. Bien que l'industrie ait élaboré des normes de sous-titrage codé de concert avec les représentants de la communauté des sourds et personnes ayant une déficience auditive, ces normes ne traitent pas des problèmes soulevés et aucune n'est appliquée de façon universelle. Les utilisateurs déplorent aussi le critère de 90 % qui, à leur avis, officialise un accès incomplet pour les personnes sourdes ou malentendantes. Pour régler toutes ces questions, le Conseil a voulu profiter de l'examen de la politique télévisuelle pour solliciter des commentaires sur les façons d'améliorer l'accessibilité de la programmation aux personnes sourdes ou ayant une déficience auditive.

Quantité de sous-titrage

13. Le sous-titrage existe depuis fort longtemps au Canada et l'industrie de la radiodiffusion a fait de grands progrès pour le rendre plus facile et moins onéreux grâce à des améliorations techniques et d'autres mécanismes. En fait, plusieurs titulaires ont déjà su tirer profit de la vente d'espace publicitaire dans le cadre du sous-titrage (« Le sous-titrage de cette émission est commandité par... »). Le Conseil note que les représentants des sourds, notamment l'Association des sourds du Canada (ASC) et Ressources pour la qualité du sous-titrage et des télécommunications adaptées – Conseil-expert inc. (RQST), militent en faveur du sous-titrage obligatoire de 100 % des émissions en soulignant que le critère actuel de 90 % équivaut à 10 % d'émissions inaccessibleles aux personnes sourdes. Le Conseil constate aussi que la norme de 90 % remonte à plus de 10 ans. En outre, comme le fait remarquer l'ASC, la Commission canadienne des droits de la personne est intervenue dans plusieurs dossiers mettant en cause des télédiffuseurs canadiens et la quantité de sous-titrage qu'ils fournissent. Comme résultat, la Société Radio-Canada (SRC) et CanWest MediaWorks Inc. (CanWest) ont dû accepter de sous-titrer immédiatement 100 % de la programmation, la première de son service de télévision de langue anglaise et la seconde de son service Global. Parallèlement, la SRC s'est engagée à sous-titrer 100 % des émissions de son service de télévision de langue française d'ici 2010. Il faut donc en déduire que l'objectif de 100 % est désormais réalisable.
14. Dans ce contexte, et sur la foi du dossier de l'instance, le Conseil est d'avis qu'il convient maintenant d'envisager le sous-titrage de toute la programmation télévisuelle.
15. D'autre part, le Conseil reconnaît comme les télédiffuseurs que le sous-titrage de 100 % des émissions s'avère impossible en certaines circonstances pour des raisons d'ordre technique ou des erreurs humaines qui échappent à leur contrôle. Il est clair, par exemple, que les erreurs techniques ou humaines sont inévitables en particulier dans la télévision en direct. Le sous-titrage en direct ou en temps réel fait appel à une chaîne de distribution

longue et compliquée qui englobe le signal de radiodiffusion, le sous-titreur, le télédiffuseur, l'entreprise de distribution de radiodiffusion et l'appareil de télévision au foyer de l'utilisateur. Rien d'étonnant, dès lors, à ce que quelques sous-titres soient tronqués ou disparaissent complètement. Le Conseil est conscient du fait que le processus d'encodage pour la diffusion en direct occasionne nécessairement un léger retard et comporte un risque élevé d'erreur humaine ou technique, malgré toute la bonne volonté des télédiffuseurs. Néanmoins, comme il l'explique plus loin, le Conseil s'attend à ce que les télédiffuseurs fassent tout en leur pouvoir pour améliorer la qualité des sous-titres qu'ils fournissent.

16. Le Conseil connaît aussi les problèmes que pose le sous-titrage de la publicité et des promotions. Comme le font remarquer CanWest et Corus Entertainment Inc., le matériel publicitaire est généralement fourni aux télédiffuseurs plutôt que produit à l'interne. Dans ces circonstances, la responsabilité du sous-titrage doit incomber au producteur du message publicitaire, et non pas au télédiffuseur. Le Conseil sait aussi que les promotions sont souvent produites à la dernière minute, et n'ont qu'une courte durée de vie. C'est pourquoi le Conseil juge que le matériel publicitaire et promotionnel doit échapper à l'obligation générale de sous-titrage. Cela dit, le Conseil s'attend aussi à ce que les télédiffuseurs fassent de leur mieux pour sous-titrer toute leur programmation, y compris les promotions, et travaillent de concert avec leurs annonceurs en vue de sous-titrer autant que possible les messages publicitaires.
17. Par conséquent, en vertu de la nouvelle politique du Conseil à l'égard du sous-titrage codé, les télédiffuseurs de langue française et de langue anglaise sont tenus de sous-titrer 100 % de la programmation (selon la définition du *Règlement de 1987 sur la télédiffusion*) qu'ils diffusent au cours d'une journée de radiodiffusion, sauf pour les messages publicitaires et promotionnels. Cette exigence prévoit des exceptions pour les cas isolés et non systématiques où le télédiffuseur, à cause d'un incident technique, d'un équipement défectueux, d'une erreur humaine ou de toute autre circonstance indépendante de sa volonté, est incapable de fournir le sous-titrage. En cas de plainte, il incombe au télédiffuseur de prouver que la situation litigieuse fait partie des cas d'exception. Le Conseil rappelle qu'aux fins de cette obligation, une émission sous-titrée doit l'être effectivement du début à la fin.
18. Bien que l'examen de la politique télévisuelle ait considéré uniquement les obligations des télédiffuseurs en direct et prévoie le sous-titrage à 100 % spécifiquement dans leur cas, le Conseil est d'avis que les arguments à l'origine de sa nouvelle politique s'appliquent à tous les télédiffuseurs, y compris aux services télévisuels éducatifs, spécialisés, payants, à la carte et de vidéo sur demande (VSD). Le Conseil a donc l'intention d'examiner la façon d'appliquer cette même politique à toutes les entreprises de ce type au moment de renouveler leur licence ou d'en émettre une nouvelle.
19. La SRC et Quebecor Media inc. ont toutes deux abordé les difficultés propres au sous-titrage de la programmation de langue française. Elles ont insisté sur le manque de sous-titreurs qualifiés et donc sur la difficulté à répondre à une intensification de la demande, en particulier pour les émissions en direct. En outre, selon ces intervenantes,

les particularités de la langue française compliquent la mise au point de systèmes et de méthodes de sous-titrage. Compte tenu des problèmes évoqués, le Conseil est prêt à étudier les demandes visant à tailler sur mesure l'obligation de sous-titrage à 100 %. Le Conseil croit aussi qu'une nouvelle titulaire devrait pouvoir réclamer une obligation adaptée à sa situation particulière, par exemple des pourcentages progressifs pour atteindre l'objectif du sous-titrage à 100 %. Le Conseil prévient les télédiffuseurs qui voudraient bénéficier d'une exception à la politique générale qu'au moment de renouveler leur licence ou d'en demander une nouvelle, il leur faudra démontrer, preuves détaillées et dûment chiffrées à l'appui, qu'ils ne sont pas en mesure de respecter l'obligation du sous-titrage à 100 % et qu'il leur faut une obligation taillée sur mesure.

20. Le Conseil a l'intention d'appliquer sa nouvelle politique en imposant les conditions de licence pertinentes au moment d'attribuer ou de renouveler une licence.

Sous-titrage des émissions en langues tierces

21. L'avis d'audience publique demandait aux intervenants d'examiner la faisabilité du sous-titrage pour les émissions en d'autres langues que le français et l'anglais, ainsi que les obligations à imposer aux services qui diffusent dans des langues tierces.
22. Bien que certains représentants de la communauté des sourds aient fait valoir que le sous-titrage est possible dans toutes les langues utilisant l'alphabet occidental, tant les télédiffuseurs que les groupes de pression reconnaissent unanimement qu'il est encore trop tôt pour imposer des obligations de sous-titrage en langues tierces, car le sous-titrage pose encore d'énormes difficultés d'ordre technique et financier dans le cas des langues dont l'alphabet n'est pas occidental.
23. Pour l'instant, compte tenu du dossier de l'instance, le Conseil n'imposera pas d'obligations spécifiques concernant le sous-titrage des émissions en langues tierces. Toutefois, il encourage les télédiffuseurs – en particulier s'ils diffusent dans les langues tierces utilisant l'alphabet occidental – à trouver des solutions pour que leurs émissions soient plus accessibles et à fournir le sous-titrage chaque fois que possible. Le Conseil décidera au cas par cas, lors du renouvellement des licences, quelles conditions de licence il convient d'appliquer aux programmations de langue tierce.
24. Le Conseil est en outre d'avis que la politique énoncée ci-dessus à l'égard de la programmation de langue française et de langue anglaise s'applique à toute émission diffusée en français ou en anglais par un télédiffuseur de langue tierce. Tout comme les télédiffuseurs de langue française et les nouveaux venus sur le marché, les télédiffuseurs de langue tierce pourront réclamer de faire exception à la politique générale au moment de renouveler leur licence ou d'en demander une nouvelle, mais devront démontrer, preuves détaillées et dûment chiffrées à l'appui, qu'il leur faut une obligation taillée sur mesure.

Qualité du sous-titrage

25. Jusqu'à tout récemment, le Conseil s'était surtout attaché à augmenter la quantité de sous-titrage offert dans le système de radiodiffusion. Malgré les grands progrès des 20 dernières années, la qualité du sous-titrage continue de susciter des inquiétudes, en particulier pour la programmation en direct. Les utilisateurs se plaignent régulièrement du manque de sous-titres ou de sous-titres bloqués, de défaillances techniques (sous-titres manquants ou intermittents, en particulier au voisinage des messages publicitaires), d'erreurs ou d'inexactitudes (sous-titres tronqués, fautes d'orthographe, mauvaise synchronisation, délais indus, etc.). À cela s'ajoute le manque d'uniformité dans les normes en usage, concernant par exemple le positionnement, la police de caractères, la couleur, la vitesse de transmission, et le style adapté au genre d'émission. Les utilisateurs insistent pour dire qu'une émission mal sous-titrée n'est guère mieux qu'une émission qui ne l'est pas du tout, et que si le sous-titrage est incompréhensible, l'émission qu'il accompagne devient inaccessible.
26. Dans l'avis d'audience publique, le Conseil énumère les motifs d'insatisfaction en matière de qualité, d'exactitude ou de fiabilité du sous-titrage, et demande aux intervenants de faire des propositions concrètes pour corriger ces problèmes. Il s'agirait par exemple d'évaluer la pertinence d'un taux d'erreur normatif pour l'industrie et de l'adoption d'une approche auto-réglémentée dans laquelle une tierce partie telle que le Conseil canadien des normes de la radiotélévision statuerait sur les plaintes concernant le sous-titrage et la qualité du sous-titrage.
27. Les intervenants ont mis diverses propositions de l'avant pour améliorer la qualité du sous-titrage, mais il y a peu de consensus sur les autres sujets comme le traitement des plaintes par une tierce partie, le concept d'un taux d'erreur ou la façon d'améliorer la qualité. À l'audience toutefois, il a paru y avoir un consensus général sur l'importance et l'utilité de travailler ensemble à résoudre les problèmes liés à la qualité.
28. Le Conseil est d'avis que la première étape importante vers l'amélioration de la qualité du sous-titrage au Canada consiste à élaborer et implanter des normes universelles. Bien qu'il y ait déjà des normes pour le sous-titrage, celles-ci demeurent entièrement volontaires et varient d'un secteur à l'autre de l'industrie. Des normes universelles pourraient, à tout le moins, uniformiser la méthode utilisée par tout le système de radiodiffusion, au profit des utilisateurs. Ces normes pourraient aussi servir de base de référence pour juger de la qualité du sous-titrage (y compris, par exemple, les styles adaptés aux différents genres d'émission). À cette fin, le Conseil compte demander à l'industrie de constituer des groupes de travail sur le sous-titrage pour les marchés de langue française et de langue anglaise.

29. En tant que représentant de la vaste majorité des télédiffuseurs privés au Canada, l'Association des radiodiffuseurs (ACR) est en position idéale, selon le Conseil, pour mettre ces groupes de travail sur pied. Le Conseil, par les présentes, invite donc l'ACR à coordonner la mise sur pied de deux groupes de travail sur le sous-titrage, l'un pour le marché de langue française, l'autre pour le marché de langue anglaise. Ces groupes de travail devront réunir des représentants des télédiffuseurs privés et publics, notamment de la SRC et des télévisions éducatives, en direct, spécialisée, payante, à la carte et VSD. Les consommateurs, les regroupements de personnes sourdes et ayant une déficience auditive, ainsi que les fournisseurs de sous-titrage devront également y être représentés. Le Conseil déléguera un observateur si le besoin s'en fait sentir.
30. Le Conseil note que le RQST a déjà amorcé des démarches pour réunir des partenaires du marché de langue française en vue de débattre de l'avenir du sous-titrage dans ce marché, notamment des questions liées à la qualité du sous-titrage. Le Conseil demande à l'ACR de coordonner ses propres démarches avec celles des regroupements de ce genre.
31. Les deux groupes de travail auront pour objectifs d'élaborer des normes universelles qui régleront du moins des problèmes de qualité comme ceux qui ont été soulevés au cours de l'instance publique (uniformisation et style), et ceux qu'a signalés l'ASC dans son intervention, de même que toute question jugée pertinente par les groupes eux-mêmes. Les groupes de travail devront aussi proposer des solutions concrètes et réalisables pour corriger d'autres problèmes liés à la qualité du sous-titrage, entre autres comment réduire les erreurs et les difficultés techniques qui tronquent les sous-titres ou les font disparaître ou encore interrompent le sous-titrage à l'apparition des messages publicitaires. En abordant ces questions, les groupes de travail devront tenir compte du fait que différents télédiffuseurs ont recours à différentes technologies. Le Conseil invite les groupes de travail à mettre à profit l'expérience acquise par les télédiffuseurs d'autres pays. Le groupe de travail de langue française pourrait miser par exemple sur l'expérience des télédiffuseurs de la France où le sous-titrage est aussi obligatoire.
32. Le Conseil invite donc l'ACR à lui présenter pour approbation, au plus tard dans les six mois du présent avis, un plan d'action des deux groupes de travail citant leur composition, les étapes prévues pour atteindre leurs objectifs et les délais impartis à chacune. Le Conseil s'attend à ce qu'on lui prouve que les normes soumises à son approbation répondent aux attentes des utilisateurs. Lorsqu'il aura approuvé les normes et solutions soumises, le Conseil sera mieux en mesure de trouver les façons d'en introduire et d'en surveiller l'application.
33. Entre-temps, le Conseil s'attend à ce que tous les télédiffuseurs exercent une plus grande vigilance sur la qualité des sous-titres et se montrent encore plus réceptifs aux plaintes des téléspectateurs.

34. Le Conseil note que la SRC, TVA et TQS sont présentement toutes trois tenues, en vertu de l'avis public 2004-94, de soumettre au Conseil des rapports d'étape sur les progrès réalisés en vue d'augmenter la quantité et la qualité des sous-titres sur leurs réseaux respectifs. Par les présentes, le Conseil suspend l'application de cette obligation tant et aussi longtemps que ces titulaires feront activement partie du groupe de travail de langue française.

Secrétaire général

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

Annexe à l'avis public de radiodiffusion CRTC 2007-54

Sommaire de la nouvelle politique du Conseil à l'égard du sous-titrage codé pour malentendants

Programmation de langue française et de langue anglaise

Les télédiffuseurs de langue française et de langue anglaise doivent sous-titrer 100 % de la programmation (selon la définition du *Règlement de 1987 sur la télédiffusion*)², sauf pour les messages publicitaires et promotionnels. Cette exigence prévoit des exceptions pour les cas isolés et non systématiques où le télédiffuseur, à cause d'un incident technique, d'un équipement défectueux, d'une erreur humaine ou de toute autre circonstance indépendante de sa volonté, est incapable de fournir le sous-titrage. En cas de plainte, il incombe au télédiffuseur de prouver que la situation litigieuse fait partie des cas d'exception. Le Conseil rappelle qu'aux fins de cette obligation, une émission sous-titrée doit l'être effectivement du début à la fin.

Le Conseil est d'avis que les arguments à l'origine de sa nouvelle politique de sous-titrer 100 % de la programmation s'appliquent à tous les télédiffuseurs, y compris aux services télévisuels éducatifs, spécialisés, payants, à la carte et de vidéo sur demande (VSD). Le Conseil a donc l'intention d'examiner la façon d'appliquer cette même politique à toutes les entreprises de ce type au moment de renouveler leur licence ou d'en émettre une nouvelle.

Compte tenu des difficultés propres au sous-titrage en langue française, le Conseil est prêt à étudier les demandes visant à tailler l'obligation des 100 % sur mesure. Le Conseil croit aussi qu'une nouvelle titulaire devrait pouvoir réclamer une obligation adaptée à sa situation particulière, par exemple des pourcentages progressifs pour atteindre l'objectif du sous-titrage à 100 %. Le Conseil prévient les télédiffuseurs qui voudraient bénéficier d'une exception à la politique générale qu'au moment de renouveler leur licence ou d'en demander une nouvelle, il leur faudra démontrer, preuves détaillées et dûment chiffrées à l'appui, qu'ils ne sont pas en mesure de respecter l'obligation du sous-titrage à 100 % et qu'il leur faut une obligation taillée sur mesure.

Programmation de langue tierce

Pour l'instant, le Conseil ne compte pas imposer d'obligations spécifiques pour le sous-titrage des émissions en langues tierces. Toutefois, il encourage les télédiffuseurs – en particulier s'ils diffusent dans les langues tierces qui utilisent l'alphabet occidental – à trouver des solutions pour que leurs émissions soient plus accessibles et à fournir le

² « journée de radiodiffusion » Période choisie par le titulaire qui comprend un maximum de 18 heures consécutives commençant chaque jour au plus tôt à 6h et se terminant au plus tard à 1h le lendemain.

sous-titrage à chaque fois que cela s'avère possible. Le Conseil décidera au cas par cas, lors du renouvellement des licences, quelles conditions de licence il convient d'appliquer à la programmation en langue tierce.

La politique énoncée ci-dessus à l'égard de la programmation de langue française et de langue anglaise s'applique à toute émission diffusée en français ou en anglais par le télédiffuseur de langue tierce. Tout comme les télédiffuseurs de langue française et les nouveaux venus, les télédiffuseurs de langue tierce pourront réclamer de faire exception à la politique générale au moment de renouveler leur licence ou d'en demander une nouvelle, mais devront démontrer, preuves détaillées et dûment chiffrées à l'appui, qu'il leur faut une obligation taillée sur mesure.

Qualité du sous-titrage

Le Conseil s'attend à ce que tous les télédiffuseurs prennent les mesures nécessaires pour garantir la qualité, l'exactitude et la fiabilité du sous-titrage. Plus précisément, le Conseil s'attend à ce que les télédiffuseurs exercent une plus grande vigilance sur la qualité des sous-titres qu'ils diffusent et se montrent encore plus réceptifs aux plaintes des téléspectateurs.

Le Conseil demande à l'industrie de la radiodiffusion de former des groupes de travail en vue d'élaborer et d'implanter des mesures pour améliorer la qualité du sous-titrage au Canada, et notamment concevoir des normes universelles en français et en anglais.