



Politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2011-741-1

Version PDF

Référence au processus : 2011-489

Autres références : 2011-489-1, 2011-489-2 et 2011-741

Ottawa, le 21 février 2012

Normes de qualité du sous-titrage codé de langue française – Application, surveillance et le mandat futur du Groupe de travail sur le sous-titrage de langue française

*Le Conseil **approuve** la proposition du Groupe de travail sur le sous-titrage de langue française (GTST-LF) à l'égard de l'imposition de normes obligatoires sur la surveillance du taux de précision des sous-titres. Le Conseil a ajouté ces normes obligatoires aux normes obligatoires du sous-titrage établies antérieurement. Les normes révisées sont énoncées à l'annexe de la présente politique.*

Le Conseil conclut qu'imposer les normes obligatoires sur le sous-titrage de langue française en tant que conditions de licence est pour l'instant la meilleure façon de s'assurer de leur application. Il note cependant que si l'industrie de la radiodiffusion proposait un mécanisme d'autoréglementation, approuvé par le Conseil, afin d'administrer les normes, il serait disposé à examiner des demandes visant à suspendre l'application de ces conditions de licence à l'égard de radiodiffuseurs participants.

Le Conseil demande au GTST-LF de poursuivre son travail sur la qualité du sous-titrage de langue française et à lui faire rapport de ses progrès sur demande ou lorsqu'il le jugera opportun.

*Enfin, afin d'accorder aux radiodiffuseurs de langue française le temps nécessaire pour préparer la mise en place des normes obligatoires, le Conseil fixe au **1^{er} septembre 2012** la date de mise en vigueur de ces normes obligatoires.*

Introduction

1. Dans l'avis de consultation de radiodiffusion 2011-489, le Conseil a sollicité des observations sur les normes de qualité du sous-titrage codé de langue française proposées par le Groupe de travail sur le sous-titrage de langue française (GTST-LF) à la suite de la décision prise dans la politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom 2009-430 (la politique sur l'accessibilité).

2. Le Conseil a reçu des observations d'un certain nombre de parties, ainsi qu'une réplique. Le dossier public de la présente instance peut être consulté sur le site web du Conseil, www.crtc.gc.ca, sous « Instances publiques ».
3. Dans la politique réglementaire de radiodiffusion 2011-741, le Conseil a approuvé les normes obligatoires sur le sous-titrage de langue française tout en indiquant qu'il traiterait ultérieurement des questions de l'application de ces normes, de la surveillance de la conformité ainsi que de la pertinence de prolonger le mandat du GTST-LF. Le Conseil traite donc de ces questions ci-dessous.

Comment les normes obligatoires devraient-elles être mises en vigueur?

Enjeu

4. Dans la politique sur l'accessibilité, le Conseil a déclaré son intention d'exiger que tous les titulaires de télévision respectent les normes de qualité du sous-titrage approuvées en les intégrant dans des conditions de licence imposées lors du renouvellement de licence.
5. Dans la politique réglementaire de radiodiffusion 2011-741, le Conseil a jugé opportun de faire une distinction entre les normes obligatoires et les pratiques exemplaires, comme le proposait le GTST-LF. Le Conseil a exprimé l'avis que les normes obligatoires doivent être mesurables, réalisables et exécutoires, alors que les pratiques exemplaires, de nature plus qualitative, doivent surtout s'appliquer à titre de lignes directrices. Il n'a cependant pas traité de la façon de s'assurer de l'application des normes obligatoires qu'il approuvait.

Positions des parties

6. V Interactions inc. (V Interactions) a allégué que les normes de sous-titrage devraient constituer des pratiques exemplaires et non être imposées comme conditions de licence. Il s'opposait plus précisément à l'imposition d'une norme sur le taux de précision parce que, selon lui, la méthode de calcul était trop subjective et différait quelque peu de certaines pratiques exemplaires énoncées dans le rapport final du GTST-LF intitulé *Normes universelles du sous-titrage codé à l'intention des télédiffuseurs canadiens de langue française* (les normes universelles), daté de mars 2011.
7. L'Aboriginal Peoples Television Network était favorable à l'imposition des normes sur le sous-titrage par voie de conditions de licence en avançant que cela permettrait au Conseil de tenir compte, lors de la vérification de la conformité, de la situation de chaque titulaire, y compris sa taille, ses ressources et son mandat de radiodiffusion.
8. Le Centre québécois de la déficience auditive (CQDA) a déclaré être en faveur de l'imposition des normes par voie de conditions de licence, ajoutant qu'au cours de la première moitié de la première période de licence pendant laquelle ces

conditions s'appliqueraient, il faudrait faire preuve d'une certaine souplesse. Après cette période, le respect intégral des normes devrait être exigé.

Analyse et décision du Conseil

9. Le Conseil a, dans le passé, traité des questions de sous-titrage par voie de conditions de licence, de même qu'il a souvent déclaré son intention d'imposer des normes de qualité de la même manière. Le Conseil estime que les normes obligatoires approuvées dans la politique réglementaire de radiodiffusion 2011-741 peuvent parfaitement être imposées comme conditions de licence. Puisqu'elles ont été adoptées à la suite de consultations avec l'industrie, les normes sont réalisables. De plus, elles énoncent clairement les exigences du Conseil. Celui-ci pourra donc les évaluer et s'assurer de leur application le cas échéant. Le Conseil estime que son approche, à ce jour, continue d'être pertinente. Par conséquent, le Conseil imposera les normes obligatoires comme conditions de licence.
10. En ce qui concerne les préoccupations de V Interactions, le Conseil estime qu'un taux de précision de 85 % est assez souple pour permettre de tenir compte des différences mineures entre certaines des pratiques exemplaires et des normes obligatoires comprises dans les normes universelles. De même, le Conseil note que les radiodiffuseurs membres du Groupe de travail n'ont pas identifié cette situation comme un enjeu et estime qu'il n'est donc pas nécessaire de donner une souplesse additionnelle à celle déjà permise par le taux de précision de 85 %.
11. Le Conseil a comme pratique habituelle de suspendre les conditions de licence relatives au respect des codes de déontologie administrés par le Conseil canadien des normes de la radiotélévision (CCNR) à l'égard des membres en règle de cet organisme, de manière à confier à l'industrie le soin de s'autoréglementer. Une telle approche est conforme à l'objectif du Conseil de simplifier le processus réglementaire et de compter davantage sur une approche de supervision. De la même façon, si l'industrie de la radiodiffusion proposait que l'administration des normes soit confiée à un organisme d'autoréglementation comparable approuvé par le Conseil, il serait disposé à recevoir des demandes visant la suspension de l'application des conditions de licence relatives aux normes à l'égard de la qualité du sous-titrage de la part de radiodiffuseurs participant à un tel organisme.
12. Le Conseil est d'avis qu'un nombre de critères qu'il estimait essentiels à une autoréglementation efficace dans le contexte des codes de conduite s'appliqueraient également au mécanisme susmentionné. Par conséquent, le Conseil estime qu'un organisme d'autoréglementation efficace devrait au moins satisfaire aux critères suivants :
 - un engagement de l'industrie envers l'organisme d'autoréglementation et envers les normes de sous-titrage;

- une expertise en matière de normes sur le sous-titrage;
- des membres représentant de manière juste et équitable divers groupes d'intérêt public, de l'industrie, de professionnels, de consommateurs et d'intérêts sociaux;
- une source de financement indépendante et durable afin d'être en mesure d'exercer une autoréglementation efficace, compte tenu que le Conseil ne peut fournir aucun financement à cet égard;
- un mandat clair comprenant des activités de sensibilisation auprès de l'industrie et du public;
- un processus efficace de plaintes permettant d'y répondre et de surveiller le respect et l'application des normes¹;
- une disposition prévoyant le dépôt de rapports auprès du Conseil.

Comment surveiller la conformité?

Enjeu

13. Le Conseil n'a pas expressément demandé au GTST-FL de traiter la question de la surveillance, mais le Groupe de travail a proposé dans son rapport les deux mesures suivantes afin de s'assurer du respect des normes obligatoires sur le taux de précision :
- Chaque diffuseur devra évaluer mensuellement le taux de précision, sur deux émissions comportant du contenu en direct.
 - Les diffuseurs doivent viser à améliorer le taux de précision et sont tenus de soumettre aux deux ans un rapport au Conseil décrivant leurs démarches en ce sens, tant du point de vue des efforts à l'interne que les demandes placées auprès de leurs fournisseurs.
14. Le GTST-FL a proposé que ces deux mesures soient incorporées dans les normes obligatoires afin d'être imposées à titre de conditions de licence.

Positions des parties

15. Le CQDA a allégué que la surveillance du taux de précision des sous-titres devrait incomber à une partie externe et que la fréquence des opérations de surveillance devrait être précisée dans une condition de licence.

¹ Voir les commentaires du Conseil dans un autre contexte dans l'avis public 1986-351 en ce qui concerne les facteurs importants au succès des processus de plaintes.

16. Le Regroupement québécois pour le sous-titrage inc. (RQST) a demandé qu'un financement soit prévu pour la mise en place d'un centre de surveillance et de développement d'outils de mesure de la qualité et de la quantité des sous-titres². Le RQST a allégué que le centre ne devrait en aucun cas être supervisé par les radiodiffuseurs ou une association de ceux-ci, mais qu'il devrait plutôt relever du CQDA et du RQST.
17. V Interactions a proposé que la surveillance du respect de la norme sur le taux de précision comporte une évaluation trimestrielle de deux émissions préenregistrées et de deux émissions en direct.
18. Le Syndicat canadien de la fonction publique (SCFP) favorisait la mise en place d'un système de surveillance, mais était d'avis qu'on devrait interdire aux radiodiffuseurs de s'autoréglementer. Il a aussi suggéré que la surveillance s'exerce de façon aléatoire par un groupe indépendant et que les évaluations et les résultats du taux de précision fassent l'objet d'un rapport annuel et non aux deux ans. Finalement, le SCFP estimait que le Conseil devait imposer de nouveau l'obligation relative aux rapports énoncée dans l'avis public de radiodiffusion 2004-94³.
19. SOVO Technologies Inc. (SOVO) a proposé que tous les radiodiffuseurs devraient être tenus de déposer auprès du Conseil un rapport trimestriel indiquant comment, pour toutes leurs émissions, ils ont respecté les normes de qualité; ces rapports devraient, selon SOVO, être rendus publics et publiés sur le site web du Conseil.
20. Le Syndicat des communications de Radio-Canada (SCRC) a suggéré que le Conseil choisisse au hasard les jours et les émissions à évaluer et que les radiodiffuseurs n'en soient avertis qu'après la diffusion des émissions. Le SCRC était aussi d'avis que la surveillance devait dans les faits être exercée par un groupe composé de téléspectateurs, de radiodiffuseurs et d'experts en matière de sous-titrage.

² Le RQST a estimé à 400 000 \$ le coût d'un tel centre qui, selon, lui devrait avoir trois objectifs principaux : développer des outils de surveillance, en faire l'expérimentation et la validation auprès de la communauté des personnes sourdes ou malentendantes et expérimenter l'exploitation du système de surveillance par les personnes sourdes ou malentendantes.

³ Dans l'avis public de radiodiffusion 2004-94, le Conseil a exigé que la Société Radio-Canada, TVA et TQS (maintenant V Interactions) déposent des rapports annuels sur leurs progrès relatifs à l'amélioration de la qualité et de la quantité du sous-titrage de la programmation de leur réseau respectif. Dans l'avis public de radiodiffusion 2007-54, le Conseil a suspendu l'obligation de produire ces rapports tant que les trois titulaires demeuraient membres en règle du GTST-LF.

Analyse et décision du Conseil

21. Le Conseil estime que l'importance de la surveillance pour les communautés d'utilisateurs et les radiodiffuseurs est illustrée par le fait que le GTST-LF a développé une norme obligatoire pour surveiller le taux de précision, et ce, sans que le Conseil le lui demande, de même que par le nombre d'intervenants qui ont signalé qu'il fallait mettre un système de surveillance en place.
22. Le Conseil est d'avis qu'il doit exister un équilibre entre, d'une part, la création d'un mécanisme transparent de responsabilisation visant à s'assurer du respect des obligations réglementaires et, d'autre part, le fardeau administratif et les coûts que devront assumer toutes les parties pour cette surveillance.
23. Le Conseil estime nécessaire d'instaurer les deux types d'opérations de surveillance proposés par le GTST-LF : un premier pour s'assurer du respect des normes existantes et un deuxième pour s'assurer que les techniques et les technologies liées à la qualité du sous-titrage continuent à évoluer. Le Conseil estime de plus que les mécanismes de surveillance proposés par le GTST-LF tiennent compte de l'équilibre dont il est question ci-dessus et constituent des mesures efficaces pour s'assurer que les titulaires respectent les normes obligatoires en matière de taux de précision et démontrent au Conseil qu'ils se tiennent au courant des percées technologiques en la matière.
24. Par conséquent, le Conseil **approuve** la proposition du GTST-LF d'imposer des normes obligatoires exigeant que les radiodiffuseurs :
 - évaluent mensuellement le taux de précision du sous-titrage, sur deux émissions comportant du contenu en direct;
 - soumettent aux deux ans un rapport au Conseil décrivant leurs démarches en ce sens, tant du point de vue des efforts à l'interne que les demandes placées auprès de leurs fournisseurs de sous-titrage codé.
25. Le Conseil a ajouté les normes obligatoires susmentionnées aux normes obligatoires du sous-titrage codé établies antérieurement. Les normes révisées sont énoncées à l'annexe de la présente politique.
26. Le Conseil exigera d'un radiodiffuseur qu'il dépose son rapport mensuel sur le taux de précision lorsqu'il le jugera à propos, par exemple si le Conseil est informé de situations de non-respect des normes. Le Conseil traitera toute non-conformité alléguée de la part de radiodiffuseurs individuels au cas par cas, selon les plaintes reçues, de la même façon qu'il traite les plaintes en matière de programmation. Le Conseil envisagera d'imposer d'autres mesures de surveillance dans le cas de non-conformité répétée des normes.

Quel devrait être le prochain mandat du Groupe de travail sur le sous-titrage codé de langue française?

Enjeu

27. Dans l'avis de consultation de radiodiffusion 2011-489, le Conseil a sollicité des observations sur la pertinence des mesures de suivi proposées par le GTST-LF et sur la nécessité de prévoir d'autres mesures sur un certain nombre de questions relatives à la qualité du sous-titrage et demeurées en suspens.
28. Le GTST-LF a suggéré que les éléments suivants fassent dans l'avenir l'objet d'une réévaluation et a proposé des dates cibles pour chaque élément :
 - la manière de tenir compte des erreurs de grammaire et d'orthographe dans le calcul du taux de précision – avant janvier 2014;
 - la pratique exemplaire sur le style et la vitesse des sous-titres des émissions pour enfants et adolescents – avant janvier 2014;
 - le maintien de la reproduction mot à mot lors des émissions pour enfants et adolescents – avant janvier 2014;
 - la vitesse des sous-titres pour les téléspectateurs de 55 ans et plus – tôt en 2016.
29. De plus, le GTST-LF a proposé de se réunir de nouveau en janvier 2017 en vue de revoir globalement les normes obligatoires et les pratiques exemplaires.

Positions des parties

30. Astral Media inc. et Quebecor Média inc. (en son propre nom, au nom de Groupe TVA inc. et de Vidéotron s.e.n.c.), Bell Canada, la société Radio-Canada, le CQDA, Pelmorex Media Inc. (Pelmorex), SOVO, le SCRC et V Interactions se sont déclarés en faveur du prolongement du mandat du GTST-LF qui comprendrait une réévaluation de divers éléments connexes.
31. Pelmorex et SOVO ont précisé que tout prochain groupe de travail sur le sous-titrage devrait permettre à tous les radiodiffuseurs, distributeurs, fournisseurs, associations d'utilisateurs et fabricants d'équipement de sous-titrage qui le désirent d'y participer.
32. Le SCFP a fait valoir qu'après avoir été en activité pendant quatre années, le GTST-LF devrait à présent se dissoudre et que l'accent devrait plutôt être mis sur la mise en place et la surveillance des normes de qualité du sous-titrage.

Analyse et décision du Conseil

33. Le Conseil note que le GTST-LF a accompli un grand travail en développant des normes de l'industrie sur la qualité du sous-titrage, mais qu'il s'agit là d'un domaine en progrès. Par conséquent, le Conseil estime que prolonger le mandat du GTST-LF garantira la mise à jour constante des normes et permettra aux représentants de l'industrie et aux usagers de continuer à collaborer afin de cerner les problèmes et d'y trouver une solution.
34. Par conséquent, le Conseil demande au GTST-LF de poursuivre son travail et de lui faire rapport de ses progrès sur demande ou lorsqu'il le jugera à propos. De plus, le Conseil pourra demander au GTST-LF de réévaluer ou de développer des mesures ou des solutions relatives à des problèmes particuliers de qualité de sous-titrage s'il le juge nécessaire à la suite de percées technologiques ou d'opérations de surveillance.
35. Le Conseil s'attend à ce que le GTST-LF s'efforce de permettre la participation à ses travaux de tous les radiodiffuseurs, distributeurs, fournisseurs, associations d'usagers et fabricants d'équipement de sous-titrage qui le désirent.

Mise en vigueur

36. Afin d'accorder aux radiodiffuseurs de langue française le temps nécessaire pour préparer la mise en place des normes obligatoires, le Conseil fixe au **1^{er} septembre 2012** la date de mise en vigueur des normes obligatoires énoncées à l'annexe de la présente politique. Par conséquent, les premiers rapports faisant état des efforts déployés afin d'améliorer la qualité du sous-titrage devront être déposés au plus tard le **31 août 2014**.

Conclusion

37. Le Conseil félicite le GTST-LF des progrès accomplis au regard de l'établissement de normes de qualité sur le sous-titrage; ces travaux garantiront aux Canadiens francophones sourds ou malentendants un accès à la programmation de langue française et une chance de l'apprécier.
38. Le Conseil se réjouit du fait que le GTST-LF poursuivra son rôle de catalyseur de changements positifs et de percées dans le domaine des normes de qualité du sous-titrage.

Secrétaire général

Documents connexes

- *Normes de qualité du sous-titrage codé de langue française*, politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2011-741, 1^{er} décembre 2011

- *Appel aux observations sur le projet de normes de qualité relatives au sous-titrage codé de langue française*, avis de consultation de radiodiffusion CRTC 2011-489, 15 août 2011
- *Accessibilité des services de télécommunications et de radiodiffusion*, politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom CRTC 2009-430, 21 juillet 2009
- *Nouvelle politique de sous-titrage codé pour malentendants*, avis public de radiodiffusion CRTC 2007-54, 17 mai 2007
- *Préambule aux décisions de radiodiffusion CRTC 2004-530 à 2004-540 renouvelant les licences de 21 stations de télévision de langue française*, avis public de radiodiffusion CRTC 2004-94, 3 décembre 2004
- *Politique relative aux stéréotypes sexuels dans les médias de la radiodiffusion*, avis public CRTC 1986-351, 22 décembre 1986

Annexe à la politique réglementaire de radiodiffusion 2011-741-1

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

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

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

2) Taux de précision pour le contenu en différé

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

3) Taux de précision pour le contenu en direct

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

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

N : Nombre de mots dans la bande audio

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

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

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

4) Surveillance du taux de précision

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

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

5) Rediffusion d'une émission initialement diffusée en direct

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

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

- dans le cas de toutes les autres émissions en direct, si l'émission est rediffusée plus de 24 heures après la fin de la diffusion initiale.

5) Information à l'écran

Positionnement : tant pour le sous-titrage en direct que pour le sous-titrage en différé, il faut s'assurer de positionner les sous-titres de sorte à ne pas masquer l'action, les éléments visuels ou toute information essentielle à la compréhension du message.

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

6) Vitesse

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

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

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

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

8) Tiret ou chevron

Utiliser systématiquement le tiret ou le chevron pour identifier le tour de parole, même dans le cas où on positionne les sous-titres.