



Politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2016-435

Version PDF

Références : 2015-325, 2015-325-1, 2015-325-2 et 2015-325-3

Ottawa, le 2 novembre 2016

Norme de qualité du sous-titrage codé de langue anglaise relative au taux de précision de la programmation en direct

Les Canadiens qui ont recours et qui se fient au sous-titrage codé pour accéder à de la programmation de télévision de langue anglaise devraient bénéficier d'une programmation en direct accompagnée d'un sous-titrage codé de la meilleure qualité.

Les télédiffuseurs qui offrent de la programmation avec sous-titrage codé sont tenus de respecter des normes de qualité établies, dont l'une vise le taux de précision du sous-titrage codé de la programmation en direct.

Dans l'avis de consultation de radiodiffusion 2015-325 (l'Avis), le Conseil a sollicité des observations sur l'efficacité, la mesurabilité et la faisabilité de la norme de qualité du sous-titrage codé de langue anglaise relative au taux de précision de la programmation en direct.

À la suite de cet appel, un groupe de télédiffuseurs a créé de son plein gré un groupe de travail (le Groupe de travail 2016) composé de représentants d'un groupe de défense d'utilisateurs de sous-titrage, de fournisseurs de sous-titrage codé et du Northern Alberta Institute of Technology pour étudier les questions soulevées dans l'Avis. Le Groupe de travail 2016 a proposé de tenter le développement et l'essai d'une nouvelle méthode de mesure du taux de précision de la programmation, avec comme objectif d'améliorer la qualité. Le groupe de travail a demandé au Conseil de suspendre temporairement l'exigence imposée aux télédiffuseurs d'atteindre un taux de précision donné relativement au sous-titrage de la programmation en direct pendant la période d'essai.

*Comme résultat de ce projet constructif et collaboratif, le Conseil suspend jusqu'au 31 août 2019 l'exigence imposée aux télédiffuseurs d'atteindre un taux de précision d'au moins 95 % pour la programmation en direct afin de permettre au Groupe de travail 2016 de tester sa nouvelle méthode de mesure de précision du sous-titrage. Au cours de la période de suspension, toute la programmation continuera d'être sous-titrée et les méthodes utilisées pour fournir le sous-titrage ne changeront pas. Toutes les autres normes demeurent en vigueur. De plus, le Conseil continue de s'**attendre** à ce que les télédiffuseurs respectent la norme de qualité relative au taux de précision de la programmation en direct de langue anglaise pendant la période d'essai.*

Les normes de qualité du sous-titrage codé de langue anglaise révisées sont énoncées à l'annexe de la présente politique réglementaire.

Le Conseil s'attend à ce que le Groupe de travail 2016 lui remette d'ici le 2 novembre 2018 une proposition finale comprenant un modèle de mesure de précision pour la programmation en direct. La proposition doit comprendre suffisamment de détails pour que celle-ci puisse être mise en œuvre, et doit démontrer de quelle façon elle répond aux besoins des utilisateurs. Lorsqu'il aura reçu cette proposition, le Conseil tiendra une consultation publique sur le taux de précision pour la programmation en direct de langue anglaise compte tenu du modèle proposé par le Groupe de travail 2016.

Les efforts de collaboration du Groupe de travail 2016 aideront à atteindre l'objectif visant à assurer que les Canadiens sont en mesure d'accéder de façon équitable à la programmation de langue anglaise en direct.

Le cadre du sous-titrage de langue française est distinct et ne sera pas modifié.

Introduction

1. Dans l'avis de consultation de radiodiffusion 2015-325 (l'Avis), le Conseil a sollicité des observations sur un examen ciblé de la norme de qualité du sous-titrage codé de langue anglaise relative au taux de précision de la programmation en direct.
2. Le sous-titrage codé¹ offre aux personnes sourdes ou malentendantes un accès total à la télévision. Il rend également service aux personnes qui apprennent à lire ou à parler une langue seconde et permet de regarder la télévision au restaurant, au gymnase ou dans des endroits où le son est souvent coupé.
3. Les télédiffuseurs sont tenus de respecter les normes de qualité de sous-titrage codé de langue anglaise énoncées à l'annexe de la politique réglementaire de radiodiffusion 2012-362. Les normes de qualité énoncent, entre autres choses, quel taux de précision doivent être atteints pour la programmation pré-enregistré ou en direct, comment la précision doit être surveillée et la façon d'en faire rapport, ainsi que la forme que doit prendre le sous-titrage codé.
4. La norme n°3 exige que les télédiffuseurs de langue anglaise atteignent un taux de précision d'au moins 95 % en moyenne au cours d'une même émission en direct en utilisant une méthode de calcul mot à mot qui consiste à vérifier la quantité d'écarts entre le fichier du sous-titre et la trame audio originale. Cette méthode de calcul est énoncée ci-dessous :

$$\text{Taux de précision} = (\text{mots} - \text{erreurs}^*) / \text{mots} \times 100$$

*Pour les besoins de cette norme, une erreur peut être une substitution, une omission ou une insertion de mot.

¹ Le sous-titrage codé est la présentation à l'écran d'un texte correspondant à la composante sonore d'une émission. Pour la programmation en direct, ce sous-titrage qui défile généralement sur bande propose une version écrite des dialogues à l'écran et peut comprendre des rendus textuels d'effets sonores et autres informations non verbales telles que l'identité des protagonistes et le ton de leurs répliques.

5. Les normes de qualité sont incluses par référence dans les conditions de licence normalisées pour les télédiffuseurs privés, ainsi que dans les conditions de licence de la Société Radio-Canada (SRC). Ceci a pour but de favoriser l'atteinte de l'objectif de politique énoncé dans l'article 3(1)(p) de la *Loi sur la radiodiffusion* (la Loi), qui stipule que le système devrait offrir une programmation adaptée aux besoins des personnes atteintes d'une déficience, à mesure de la disponibilité des moyens.
6. En octobre 2014, conformément à la norme de qualité n°4, les télédiffuseurs ont déposé leurs premiers rapports biennaux décrivant leurs efforts afin d'améliorer les taux de précision. Un de ces rapports a été déposé par le groupe de télédiffuseurs de langue anglaise (GTA), un groupe de l'industrie composé de la SRC et des télédiffuseurs de langue anglaise membres de l'Association canadienne des radiodiffuseurs (ACR) [le [Rapport ACR-SRC](#)]. Dans le rapport, le GTA indique que malgré les meilleurs efforts des télédiffuseurs, le taux de précision énoncé dans la norme de qualité n°3 s'est révélé irréalisable. Le GTA ajoute que beaucoup de genres d'émissions de langue anglaise échouent largement à atteindre le taux de précision mot à mot de 95 %. D'autres télédiffuseurs expriment des préoccupations semblables.

Proposition du groupe de travail

7. Peu après la diffusion de l'Avis, les membres du GTA ont constitué de leur propre chef un groupe de travail (le Groupe de travail 2016) pour répondre à des préoccupations soulevées dans l'Avis. Le Groupe de travail 2016 réunit des représentants des télédiffuseurs ainsi que des représentants de Media Access Canada, de l'Association des sourds du Canada, de l'Association des malentendants canadiens et de la Société canadienne de l'ouïe (collectivement la Captioning Consumer Advocacy Alliance [CCAA]); de National Captioning Canada (NCC) et Closed Caption Services (les fournisseurs de sous-titrage codé); et de la Northern Alberta Institute of Technology² (NAIT). Un membre du personnel du Conseil a assisté aux réunions à titre d'observateur invité.
8. Le Groupe de travail 2016 a élaboré une proposition qui, selon lui, améliorerait la qualité des sous-titres de langue anglaise en direct au Canada, et l'a déposée dans le cadre de la présente instance. Le groupe propose de concevoir une variante du modèle NER³ pour évaluer la précision du sous-titrage.

² NAIT offre un programme de sous-titrage.

³ Mis au point par une équipe de l'université de Roehampton au Royaume-Uni, le modèle NER vise à mesurer la précision du sous-titrage d'émissions en direct produit grâce à la méthode de redite. Avec cette méthode, une tierce personne répète ce qui est dit dans l'émission afin que le logiciel de reconnaissance de la voix puisse transcrire la parole en texte. Au Canada, le sous-titrage codé des émissions de langue anglaise est généralement fourni par des sténographes extrêmement entraînés.

9. Tandis que le modèle actuel utilise une mesure mot à mot, le modèle NER mesure cette précision en déterminant si le consommateur a perdu des informations ou du sens au lieu de calculer le nombre de mots oubliés, ajoutés ou mal rendus dans les sous-titres. Il permet l'utilisation de paraphrases dans certains cas et repose sur la formule suivante :

$$\frac{N - E - R}{N} = xx \%$$

- N : Nombre total de mots, y compris la ponctuation
E : Erreurs d'« édition », lorsqu'une différence survient à cause d'un choix fait par le sous-titreur de paraphraser le texte diffusé.
R : Erreurs de « reconnaissance », lorsque le sous-titreur ou le logiciel qu'il utilise fournit un mot sous-titré qui est erroné, mal épilé ou déformé.

10. Le Groupe de travail 2016 a reconnu que pour que cette méthode d'évaluation soit constante et efficace, il aura besoin d'évaluateurs experts, formés et neutres, capables de catégoriser les erreurs en fonction de leur gravité de la perte de renseignements pour le téléspectateur.

11. Les propositions du Groupe de travail 2016 sont présentées ci-dessous.

- a) Le Conseil devrait suspendre l'exigence énoncée dans la norme de qualité n°3 pendant deux ans. Au cours de la période de deux ans, le taux de précision de 95 % de la programmation en direct deviendrait une attente.
- b) Les télédiffuseurs continueront à surveiller leurs activités tel qu'exigé en vertu des normes actuelles. Ceci comprendrait la mesure de la précision des sous-titres en segments de dix minutes pour deux émissions en direct et de genres de programmation différents par mois, en utilisant tant la méthode actuelle que le modèle NER proposé. Cependant, les obligations de surveillance et de rapport deviendraient aussi des attentes.
- c) Les télédiffuseurs s'engageront à s'assurer de la certification de toutes les personnes appelées à exercer une fonction de surveillance du modèle NER.
- d) Les télédiffuseurs s'engageront à une période d'essai de deux ans pour le modèle NER afin de mesurer la précision du sous-titrage pour la programmation de langue anglaise.
- e) Le Groupe de travail 2016 continuera à se réunir tous les trois mois pendant la période d'essai de deux ans. La première réunion aura lieu au plus tard 30 jours après la publication de la présente politique réglementaire.
- f) Les télédiffuseurs publieront régulièrement (tous les six mois) les résultats de l'essai afin que d'autres puissent les évaluer et les commenter.
- g) Les télédiffuseurs élaboreront une stratégie de sensibilisation publique comprenant la création et la diffusion de documents pour éclairer les utilisateurs de sous-titrage sur le mode de réalisation du sous-titrage, sur les enjeux qu'il implique et sur les moyens choisis par les fournisseurs pour aider

à fournir aux Canadiens l'assurance que leurs besoins sont pris en compte, avec utilisation de vidéos le cas échéant.

h) La CCAA entreprendra une étude auprès des consommateurs.

Interventions

12. Le Conseil a reçu 29 interventions en réponse à l'appel aux observations. Le dossier public de la présente instance peut être consulté sur le site du Conseil, www.crtc.gc.ca.

Questions à examiner

13. Le Conseil doit d'abord déterminer si la norme actuelle est mesurable, efficace et réalisable et, dans l'alternative, il doit déterminer si la proposition déposée par le Groupe de travail 2016 représente un pas approprié vers l'avant.

Positions des parties

14. Plusieurs particuliers ont indiqué qu'il est très important que les Canadiens sourds ou malentendants bénéficient d'un sous-titrage codé de grande qualité. Un utilisateur de sous-titrage déclare : [traduction] « Si j'arrive au bout d'un bulletin complet de 30 minutes sans avoir l'impression que j'ai manqué un seul élément ou raison d'être d'une nouvelle, je me dis que le sous-titreur a bien fait son travail. »

15. Dans les rapports biennaux comme dans les interventions dans le cadre de la présente instance, les télédiffuseurs ont indiqué qu'ils n'ont pas été en mesure d'atteindre avec constance le taux de précision énoncé dans la norme de qualité n°3, et ce, malgré leurs meilleurs efforts et des investissements substantiels. À cet égard, les télédiffuseurs ont indiqué que la préparation du sous-titrage pour une émission en direct donnée, nécessite une préparation considérable, incluant la fourniture de certaines ressources matérielles aux sous-titreur. Par exemple, des « feuilles de station », lesquelles indiquent au sous-titreur certains renseignements comme le positionnement idéal des sous-titres pour chaque élément d'une émission et la structure de celle-ci, sont fournies au sous-titreur avant la diffusion de l'émission.

16. Les diffuseurs ont mentionné que la norme actuelle n'est ni efficace, ni réalisable. De plus, aucune partie n'a avancé que la norme actuelle était efficace ou réalisable.

17. Le Centre pour la défense de l'intérêt public (CDIP) a indiqué qu'il était en général favorable aux discussions du Groupe de travail 2016 et à l'examen proposé du modèle NER, mais a fait part de son intérêt relatif à l'obtention de renseignements additionnels au fur et à mesure de leur disponibilité.

18. Certains utilisateurs du sous-titrage codé et membres de l'industrie du sous-titrage codé ont exprimé leur appui à la proposition du Groupe de travail 2016.

Analyse et décision du Conseil

19. Le Conseil reconnaît l'importance du sous-titrage codé pour les Canadiens qui sont sourds ou malentendants. Pour les personnes qui comptent sur les sous-titres, de la programmation mal sous-titrée équivaut presque à de la programmation sans sous-titres : lorsque le sous-titrage ne peut être compris, la programmation qu'il accompagne devient inaccessible. La reconnaissance de l'importance du sous-titrage codé est le facteur qui a mené à l'adoption de normes de qualité. En se fondant sur les renseignements fournis dans les rapports biennaux et dans les interventions, le Conseil est convaincu que les télédiffuseurs ont déployé des efforts raisonnables pour se conformer à la norme de qualité n°3 et estime que bien que la norme actuelle soit mesurable, elle n'est en général pas suffisamment efficace ou réalisable.
20. Le Groupe de travail 2016 a déposé une proposition auprès du Conseil en vue de développer une méthode modifiée pour calculer la précision du sous-titrage codé en direct de langue anglaise, laquelle répond aux besoins identifiés par les utilisateurs de sous-titrage codé en direct de langue anglaise. Le Conseil est convaincu que la CCAA, les fournisseurs de sous-titrage codé et le NAIT sont des partenaires égaux au sein du Groupe de travail 2016 et y sont pleinement impliqués.
21. Le Conseil estime que le Groupe de travail 2016 a déposé une explication détaillée du modèle de précision qui sera examiné, mis à l'essai et modifié à des fins d'utilisation dans le contexte de la radiodiffusion du Canada, ainsi que des échéanciers et plans détaillés pour la divulgation auprès du public des renseignements à l'égard des progrès réalisés.
22. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil estime que la proposition du Groupe de travail 2016 de procéder à une période d'essai pour déterminer si une méthode de mesure de précision basée sur une variante du modèle NER représente effectivement un pas vers l'avant. Le Conseil se penche sur les enjeux suivants à l'égard de la mise en œuvre de la période d'essai :
 - la suspension de certaines exigences pendant la période d'essai;
 - variante du modèle NER;
 - les réunions du Groupe de travail 2016;
 - la stratégie de sensibilisation publique;
 - les rapports d'étape et soumission finale du Groupe de travail 2016;
 - le sous-titrage codé de langue française.

Suspension de certaines exigences pendant la période d'essai

23. Dans le cadre de sa proposition, le Groupe de travail 2016 demande de suspendre temporairement l'exigence à l'effet que les télédiffuseurs respectent le taux de précision pour la programmation en direct énoncée dans la norme de qualité n°3, ainsi que des exigences de rapport et de surveillance énoncées dans la norme de qualité n°4. Il propose également de convertir ces exigences en attentes pendant la période d'essai de deux ans.

Positions des parties

24. Tous les membres du Groupe de travail 2016, y compris les utilisateurs de sous-titrage représentés par la CCAA, appuient cette suspension.
25. Dans son intervention, le CDIP s'oppose à la suspension de l'exigence relative au taux de précision, mais avance que si celle-ci doit être suspendue, le Groupe de travail 2016 devrait proposer une norme de remplacement pendant la durée de toute période d'essai afin de s'assurer que les Canadiens continuent à profiter d'un sous-titrage dont la précision serait évaluée conformément à une norme en vigueur.

Analyse et décision du Conseil

26. La suspension de l'exigence énoncée dans la norme de qualité n°3 permettra au Groupe de travail 2016 de consacrer ses efforts à la recherche d'une solution permanente qui soit une alternative viable et serve les besoins des utilisateurs du sous-titrage plutôt qu'à la recherche d'une solution temporaire. De plus, pendant la durée de la suspension, toute la programmation continuera à être sous-titrée et les méthodes utilisées pour fournir le sous-titrage demeureront les mêmes.
27. Le Conseil estime qu'il n'est pas nécessaire de convertir en attentes les exigences de rapport et de surveillance énoncées dans la norme de qualité n°4 au cours de la période d'essai du Groupe de travail 2016. En remplaçant l'exigence de la norme de qualité n°3 par une attente et en maintenant les exigences énoncées dans la norme de qualité n°4, le Groupe de travail 2016 sera malgré tout en mesure d'aller de l'avant en ce qui a trait à sa proposition, et ce, dans une manière qui respecte l'objectif de politique énoncé à l'article 3(1)(p) de la Loi.
28. Par conséquent, le Conseil suspend temporairement, jusqu'au **31 août 2019**, l'exigence énoncée dans la norme de qualité n°3. Il **s'attend** à ce que tous les télédiffuseurs de langue anglaise continuent de chercher à atteindre, pendant cette période, le seuil de 95 % fixé pour le taux moyen de précision au cours d'une émission en direct donnée, tel que mesuré par la méthode de calcul établie en vertu de la norme de qualité n°3.
29. Les normes de qualité, y compris une norme de qualité n°3 révisée⁴, sont énoncées à l'annexe de la présente politique réglementaire. Elles remplacent les normes obligatoires publiées dans la politique réglementaire de radiodiffusion 2012-362.
30. Le Conseil **s'attend** aussi à ce que tous les télédiffuseurs de langue anglaise maintiennent intégralement les ressources et l'appui qu'ils accordaient au sous-titrage codé de la programmation en direct avant la suspension.
31. Lorsqu'il a déterminé la durée de la période de suspension, le Conseil a tenu compte de la complexité de la tâche. Le Conseil est d'avis que le Groupe de travail 2016 aura besoin des deux années qu'il réclame pour faire des recherches et évaluer et modifier

⁴ Seule la norme de qualité n°3 a été révisée, toutes les autres normes de qualité demeurant les mêmes.

le modèle NER pour l'adapter au contexte canadien. De même, l'échéancier de la suspension tient compte de la période de temps supplémentaire dont le Conseil aura besoin pour lancer une consultation publique sur le bien-fondé d'une nouvelle norme compte tenu des conclusions du Groupe de travail 2016.

Variante du modèle NER

32. Le Groupe de travail 2016 propose de créer une variante du modèle NER pour mesurer la précision des sous-titres. Les participants du Groupe de travail 2016 reconnaissent que ce modèle, sous sa forme actuelle, peut ne pas convenir au système canadien de radiodiffusion et suggèrent d'élaborer une variante propre au Canada qui tiendrait au moins compte des facteurs présentés ci-dessous.
- Le sous-titrage de la programmation de langue anglaise est généralement effectué par des sténographes expérimentés, ce qui contraste avec la technologie de reconnaissance vocale utilisée par d'autres juridictions ayant adopté le modèle NER.
 - Le calcul utilisé pour le modèle NER est plus subjectif que le modèle mot à mot actuel, compte tenu que selon le modèle NER, les sous-titres sont autorisés à paraphraser dans certaines circonstances et puisque les évaluateurs doivent catégoriser plusieurs types d'erreurs et juger des effets que les erreurs auraient sur l'expérience d'un téléspectateur. Le Groupe de travail 2016 admet que l'utilisation du modèle NER demandera une collaboration étroite entre toutes les parties intéressées pour s'assurer que l'évaluation reflète réellement l'expérience d'écoute des Canadiens.
33. Le Groupe de travail 2016 reconnaît qu'un modèle NER cohérent et efficace implique d'avoir recours à des évaluateurs experts, objectifs et expérimentés. Les télédiffuseurs se sont engagés à veiller à la certification de toutes les personnes devant exercer une fonction de surveillance.
34. La proposition du Groupe de travail 2016 s'engage également à ce que les télédiffuseurs mesurent à la fois la précision du modèle NER et celle du mot à mot dans des segments de dix minutes de deux émissions, et ce, pour plusieurs genres d'émissions.

Positions des parties

35. NCC et le NAIT arguent que toute nouvelle formule de calcul de la qualité de sous-titrage doit intégrer les calculs mots/minute. Selon NCC et le NAIT, les sténographes peuvent sous-titrer jusqu'à 280 mots par minute, soit un rythme mot/minute plus rapide que celui généralement obtenu par la technologie de reconnaissance de la voix.
36. La société de sous-titrage en langue française SOVO Technologies croit que le modèle NER peut ne pas être « suffisamment discriminatoire » sous sa forme actuelle, ce qui complique énormément la distinction entre des sous-titres de très bonne, de bonne ou de mauvaise qualité.

37. Plusieurs intervenants indiquent qu'en général, même si le sous-titrage mot à mot devrait toujours être le but ultime, un degré de paraphrase véhiculant précisément le sens du contenu à l'écran serait approprié.

Analyse et décision du Conseil

38. Le Conseil estime que le Groupe de travail 2016 dispose de la participation nécessaire (dont celles de NCC et du NAIT) et possède une compréhension adéquate des enjeux pour pouvoir produire une variante du modèle NER adaptée à la nature du sous-titrage codé de la programmation en direct de langue anglaise au Canada.
39. Après la période d'essai et une fois que le Groupe de travail 2016 aura déposé son modèle proposé, le Conseil tiendra une consultation publique. Les personnes qui le souhaitent pourront alors évaluer et commenter tous les nouveaux modèles de mesure de précision de sous-titrage.
40. Outre les exigences actuelles de rapport et de surveillance énoncées dans la norme de qualité n°4, le Conseil **s'attend** à ce que Bell Media Inc. (Bell), Corus Entertainment Inc. (Corus), Rogers Media Inc. (Rogers) et la SRC⁵ mesurent à la fois la précision du modèle NER et celle du mot à mot dans des segments de dix minutes de deux émissions, provenant de plusieurs genres d'émissions, pendant la durée de l'essai.
41. Le Conseil **s'attend** à ce que Bell, Corus, Rogers et la SRC veillent à ce que toutes les personnes qui effectueront les mesures NER soient bien formées et qualifiées.

Réunions du Groupe de travail 2016

42. Le Groupe de travail 2016 s'engage à se réunir tous les trimestres pendant les deux années que durera la période d'essai, et sa première réunion aura lieu dans les 30 jours à compter de la date de publication de la présente politique réglementaire. Compte tenu des instances actuelles du Conseil dans lesquelles plusieurs parties peuvent être impliquées, le Conseil **s'attend** à ce que Bell, Corus, Rogers et la SRC s'assurent que le Groupe de travail 2016 se réunisse tous les trimestres pendant la période d'essai de deux ans et à ce que sa première réunion ait lieu au plus tard le **31 janvier 2017**.
43. Le Conseil **exige** que Bell, Corus, Rogers et la SRC maintiennent leur participation au Groupe de travail 2016, au moins dans la même mesure et de la même façon qu'ils l'ont fait au cours de l'instance ayant mené à la présente politique réglementaire. Si le Conseil était avisé qu'un de ces télédiffuseurs avait cessé de collaborer avec le Groupe de travail 2016 tel qu'exigé, il considérera des mesures subséquentes appropriées, lesquelles pourraient comprendre la révision de la suspension de la norme de qualité n°3.

⁵ Les télédiffuseurs énumérés ci-dessus sont les plus grands membres du GTA et sont membres du Groupe de travail 2016. Shaw Media Inc. n'est pas énuméré compte tenu de la réorganisation intrasociété et du transfert d'actions à Corus, approuvée par le Conseil dans la décision de radiodiffusion 2016-110.

44. Le Conseil **s’attend** à ce que Bell, Corus, Rogers et la SRC continuent à appuyer le Groupe de travail 2016 avec la même intensité et de la même façon afin de s’assurer qu’il dispose des ressources nécessaires pendant la période d’essai.
45. Le Conseil **encourage** la CCAA, les fournisseurs de sous-titrage et le NAIT à continuer de participer activement aux travaux du Groupe de travail 2016. Il **encourage** également la CCAA à remplir son engagement de mener une étude auprès des consommateurs pour aider le Groupe de travail 2016 à mieux cerner les besoins des utilisateurs de sous-titrage.
46. Un représentant du personnel du Conseil continuera à observer le travail du Groupe de travail 2016, au besoin.

Stratégie de sensibilisation publique

47. La proposition du Groupe de travail 2016 comprend un engagement à élaborer une stratégie de sensibilisation publique pour informer sur les méthodes de sous-titrage utilisées. Le Groupe de travail 2016 déclare que l’objectif de cet effort est de donner aux Canadiens l’assurance que leurs besoins sont pris en considération.
48. Par conséquent, le Conseil **s’attend** à ce que Bell, Corus, Rogers et la SRC définissent une stratégie de sensibilisation publique basée sur différents types de procédés dont la vidéo, au besoin, et à diffuser des documents qui éclaireront la CCAA sur les méthodes de sous-titrage, les problématiques associées et les modes de solution trouvées par les services de sous-titrage.
49. Le Conseil **s’attend** à ce que Bell, Corus, Rogers et la SRC consultent la CCAA et les autres parties pertinentes (tels les fournisseurs de services de sous-titrage et le NAIT) pendant la préparation des documents de communication.

Rapports d’étape et soumission finale du Groupe de travail 2016

50. Le Conseil **s’attend** à ce que Bell, Corus, Rogers et la SRC rendent publics les résultats de leur essai tous les six mois. Outre la présentation de ces résultats, le rapport de la fin de la première année devrait comprendre un compte rendu du travail réalisé par le Groupe de travail 2016 et préciser ses objectifs de la seconde année.
51. Le Conseil **s’attend** à ce que Bell, Corus, Rogers et la SRC soumette pour son examen, au plus tard le **2 novembre 2018**, les conclusions finales du Groupe de travail 2016, comprenant notamment une proposition, acceptée par tous les participants, de modèle de mesure de précision révisé, détaillé et opérationnel adapté aux besoins des utilisateurs.
52. Tel que noté ci-dessus, après réception de cette proposition, le Conseil organisera une consultation publique sur le bien-fondé de la norme de qualité n° 3 compte tenu des conclusions du Groupe de travail 2016.

Sous-titrage codé de langue française

53. Le Centre québécois pour la déficience auditive, un groupe d'utilisateurs de sous-titrage codé de langue française, a donné des exemples de problèmes de sous-titrage codé dans son intervention. Le Conseil a aussi reçu plusieurs plaintes d'utilisateurs de sous-titrage codé concernant le sous-titrage codé fourni par les télédiffuseurs de langue française. Le Conseil estime que l'audience publique orale annoncée dans l'avis de consultation de radiodiffusion 2016-225 en vue de renouveler les licences de radiodiffusion des grands groupes de propriété de langue anglaise et française représente la tribune adéquate pour discuter des problèmes de sous-titrage codé en langue française et pour déterminer si d'autres actions sont nécessaires.

Conclusion

54. Le Conseil reconnaît que le travail accompli jusqu'à maintenant est le résultat de l'engagement et de la participation égale au Groupe de travail 2016 de Bell, de Corus, de Rogers, de la SRC, de la CCAA, du NCC, du CCS et de NAIT.
55. Le Conseil remercie les membres du Groupe de travail 2016 pour leur collaboration dans le but d'améliorer l'expérience des Canadiens qui comptent sur le sous-titrage codé pour avoir accès à la programmation télévisuelle canadienne.

Secrétaire générale

Documents connexes

- *Avis d'audience – Renouvellement des licences de télévision détenues par les grands groupes de propriété de langues anglaise et française*, avis de consultation de radiodiffusion CRTC 2016-225, 15 juin 2016
- *Divers services et stations de télévision - Réorganisation intrasociété (transfert d'actions)*, décision de radiodiffusion CRTC 2016-110, 23 mars 2016
- *Appel aux observations sur la norme de qualité du sous-titrage codé de langue anglaise relative au taux de précision de la programmation en direct*, avis de consultation de radiodiffusion CRTC 2015-325, 22 juillet 2015
- *Normes de qualité du sous-titrage codé de langue anglaise*, politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2012-362, 5 juillet 2012

Annexe à la politique réglementaire de radiodiffusion 2016-435

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

Les normes obligatoires ci-dessous remplacent celles énoncées dans *Normes de qualité du sous-titrage codé de langue anglaise*, politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2012-362, 5 juillet 2012

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

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

2) Taux de précision pour le contenu en différé

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

3) Taux de précision pour le contenu en direct

Jusqu'au 31 août 2019, le Conseil s'attend à ce que les télédiffuseurs atteignent un taux de précision d'au moins 95 % en moyenne à l'intérieur d'une émission, tel que mesuré par la méthode de calcul suivante :

$$\text{Taux de précision} = (\text{mots} - \text{erreurs}^*) / \text{mots} \times 100$$

À partir du 1^{er} novembre 2019, les télédiffuseurs doivent s'assurer d'obtenir un taux de précision d'au moins 95 % en moyenne à l'intérieur d'une émission, tel que mesuré par la méthode de calcul suivante, ou toute autre méthode approuvée par le Conseil :

$$\text{Taux de précision} = (\text{mots} - \text{erreurs}^*) / \text{mots} \times 100$$

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

4) Surveillance du taux de précision

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

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

5) Rediffusion d'une émission initialement diffusée en direct

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

Canada 

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

6) Information à l'écran

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

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

7) Vitesse

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

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

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

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

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

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

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