



## Politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2019-308

Version PDF

Référence : 2019-9

Ottawa, le 30 août 2019

*Dossier public : 1011-NOC2019-0009*

### **Normes de qualité obligatoires pour le sous-titrage codé de langue anglaise relatives 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 langue anglaise devraient bénéficier d'une programmation en direct accompagnée d'un sous-titrage codé de la meilleure qualité possible.*

*Lorsqu'ils offrent de la programmation avec sous-titrage codé, les télédiffuseurs sont tenus de respecter des normes de qualité obligatoires établies, dont certaines concernent le taux de précision du sous-titrage codé de la programmation en direct.*

*Dans l'avis de consultation de radiodiffusion 2019-9, le Conseil a sollicité des observations sur une proposition visant à mettre à jour et à finaliser les normes de qualité obligatoires pour le sous-titrage codé de langue anglaise relatives au taux de précision de la programmation en direct.*

*Après avoir examiné cette question compte tenu du dossier de cette instance, le Conseil a approuvé un nouveau taux de précision et un nouveau modèle de mesure pour la programmation en direct, en se fondant sur une proposition d'un groupe de travail composé de représentants d'associations de personnes qui sont sourdes ou malentendantes, de fournisseurs de sous-titrage, d'une école de sous-titrage et de télédiffuseurs.*

*Plus précisément, le Conseil a établi un taux de 98 pour la programmation en langue anglaise en direct, d'après le modèle NER tel que décrit dans les lignes directrices canadiennes en matière d'évaluation NER, ce qui est conforme aux normes internationales. Du 1<sup>er</sup> septembre 2019 au 29 février 2020, une attente en ce qui concerne l'atteinte de ce taux sera imposée aux télédiffuseurs. À partir du 1<sup>er</sup> mars 2020, cette attente deviendra une exigence.*

*Ce nouveau taux de précision vise à offrir une expérience de sous-titrage améliorée pour les nombreux Canadiens qui comptent sur ces services et contribuera à l'atteinte de l'objectif consistant à faire en sorte que tous les Canadiens puissent accéder équitablement à de la programmation de langue anglaise en direct.*

*Par souci de commodité, l'ensemble complet des normes de qualité obligatoires révisées pour le sous-titrage codé de langue anglaise, ainsi que les lignes directrices canadiennes en matière d'évaluation NER, sont jointes à la présente politique réglementaire.*

*Le cadre du sous-titrage codé de langue française est distinct et demeure inchangé.*

## **Contexte**

1. Conformément aux articles 3(1)p), 5(2)d) et 9(2)b) de la *Loi sur la radiodiffusion* (la Loi), le Conseil a pris un certain nombre de décisions en vue de promouvoir l'accessibilité des services de télécommunications et de radiodiffusion au Canada, d'éliminer les obstacles connexes et de faire en sorte que les Canadiens handicapés aient des chances égales d'utiliser ces services et d'en profiter.
2. Le sous-titrage codé permet aux personnes sourdes ou malentendantes d'avoir un accès complet à la télévision, qui continue d'être une source principale d'émissions de nouvelles, de divertissement et de sports. Le Conseil a toujours été d'avis qu'une émission mal sous-titrée ne valait guère mieux qu'une émission dépourvue de sous-titrage. Lorsque le sous-titrage d'une émission est incompréhensible, cette émission devient inaccessible.
3. Dans l'avis public de radiodiffusion 2007-54, le Conseil a d'abord ordonné à l'industrie de la radiodiffusion d'établir des groupes de travail de langue française et de langue anglaise pour élaborer et mettre en œuvre des mesures en vue d'améliorer la qualité du sous-titrage codé au Canada. Les premières normes de qualité du sous-titrage codé de langue anglaise ont été énoncées dans la politique réglementaire de radiodiffusion 2012-362<sup>1</sup>. Entre autres choses, les normes de qualité précisaient qu'un taux de précision de 95 % du sous-titrage mot à mot<sup>2</sup> à atteindre pour la programmation en direct (par rapport à la programmation préenregistrée) (norme de qualité 3) exigeaient la surveillance de ce taux de précision (norme de qualité 4). En ce qui concerne la norme de qualité 4, le Conseil a énoncé une exigence en vertu de laquelle les télédiffuseurs doivent lui fournir tous les deux ans une preuve documentée des efforts réalisés pour améliorer la précision du sous-titrage codé.
4. Dans son premier [rapport](#) soumis au Conseil, daté du 31 octobre 2014, le Groupe de télédiffuseurs de langue anglaise, composé de membres de langue anglaise de l'Association canadienne des radiodiffuseurs (ACR) et de la Société Radio-Canada (SRC) [collectivement, les « télédiffuseurs »], a signalé que la norme de qualité établissant un taux de précision de 95 % du sous-titrage mot à mot pour le sous-titrage codé de la programmation en direct (norme de qualité 3) était impossible

---

<sup>1</sup> Les normes de qualité obligatoires actuelles pour le sous-titrage codé de langue française, énoncées dans les politiques réglementaires de radiodiffusion 2011-741 et 2011-741-1, sont distinctes des normes de qualité obligatoires pour le sous-titrage codé de langue anglaise. Ainsi, elles demeureront inchangées à la suite de la publication de la présente politique réglementaire.

<sup>2</sup> La précision était mesurée en comparant les sous-titres codés à une transcription mot à mot de la partie audio de la programmation.

à atteindre. Les télédiffuseurs ont fait savoir que le taux de précision de nombreux types d'émissions en direct n'était pas suffisamment élevé en raison de la nature de ces types d'émissions. Ils ont soutenu qu'il était souvent impossible d'atteindre le taux de précision. Les télédiffuseurs ont ajouté qu'en conséquence de ce qui précède, aucun télédiffuseur de langue anglaise n'était en conformité à l'égard de ses conditions de licence relatives à ce taux de précision.

5. Dans l'avis de consultation de radiodiffusion 2015-325, le Conseil a sollicité des observations sur une révision ciblée de la norme de qualité obligatoire du sous-titrage codé relative au taux de précision de la programmation en direct<sup>3</sup>. À la suite de la publication de cet appel aux observations, un groupe de télédiffuseurs a créé de son plein gré un groupe de travail (le Groupe de travail 2016), qui incluait des représentants d'associations de personnes sourdes ou malentendantes, de fournisseurs de sous-titrage codé et du Northern Alberta Institute of Technology (NAIT), pour étudier les questions soulevées dans l'avis. Le Groupe de travail 2016 a proposé l'élaboration et l'essai d'une nouvelle méthode de mesure du taux de précision du sous-titrage codé, avec comme objectif d'en améliorer la qualité. Il a également demandé au Conseil de suspendre temporairement, pendant la période d'essai, l'exigence imposée aux télédiffuseurs d'atteindre un certain taux de précision pour la programmation en direct.
6. Dans la politique réglementaire de radiodiffusion 2016-435, le Conseil a suspendu cette exigence jusqu'au 31 août 2019 afin de permettre au groupe de travail de mener l'essai proposé. Dans l'annexe de cette politique réglementaire, le Conseil a également énoncé des normes de qualité obligatoires pour le sous-titrage codé de langue anglaise pour remplacer celles énoncées dans l'annexe de la politique réglementaire de radiodiffusion 2012-362. Dans cette politique réglementaire, le Conseil a aussi indiqué que, pendant la période de suspension, toute la programmation serait encore accompagnée de sous-titrage codé, que les méthodes utilisées pour fournir le sous-titrage codé ne changeraient pas, et que toutes les autres normes de qualité demeureraient en vigueur.
7. Le Conseil a reçu le [mémoire final](#) du Groupe de travail 2016 le 6 novembre 2018, lequel énonçait les propositions suivantes relativement aux normes de qualité 3 et 4 :
  - a) l'exigence actuelle de surveiller deux émissions par mois devrait être maintenue, mais de ces émissions, une devrait faire partie de la catégorie des « nouvelles », et l'autre devrait être choisie parmi les genres qui représentent justement la programmation en direct diversifiée du télédiffuseur surveillant;
  - b) les résultats de la surveillance devraient être communiqués annuellement plutôt que tous les deux ans et comprendre les données de chaque émission surveillée;

---

<sup>3</sup> Le Conseil a par la suite approuvé trois demandes de prolongation de la période de dépôt d'observations afin de donner suffisamment de temps pour la tenue de discussions collaboratives entre les parties et l'évaluation d'une nouvelle méthode de mesure de la précision du sous-titrage codé.

c) le taux de précision actuel de 95 % basé sur une comparaison avec la transcription mot à mot<sup>4</sup> devrait être remplacé par une norme de 98 % en vertu du modèle NER<sup>5</sup>, tel qu'il est mesuré dans les lignes directrices canadiennes en matière d'évaluation NER, par des évaluateurs NER certifiés;

d) la condition de licence relative au taux de précision du sous-titrage codé de la programmation en direct devrait être modifiée pour exiger que le télédiffuseur et le fournisseur de sous-titrage codé discutent des notes des émissions surveillées inférieures à la norme de précision et fournissent un rapport décrivant la mesure corrective à prendre.

## **Appel aux observations**

8. Dans l'avis de consultation de radiodiffusion 2019-9, le Conseil a sollicité des observations sur une proposition visant la modification et la mise à jour des normes de qualité obligatoires du sous-titrage codé de langue anglaise relatives au taux de précision de la programmation en direct, énoncées dans la politique réglementaire de radiodiffusion 2016-435, ainsi que la définition de la norme de précision du sous-titrage codé de langue anglaise de la programmation en direct au Canada. Plus précisément, le Conseil a sollicité des observations sur les questions suivantes :

- l'approbation et l'adoption des lignes directrices canadiennes en matière d'évaluation NER qui ont été incluses dans le mémoire final du Groupe de travail 2016;
- l'établissement de normes de qualité obligatoires révisées pour le sous-titrage codé de langue anglaise de la programmation en direct, qui remplaceraient celles énoncées dans la politique réglementaire de radiodiffusion 2016-435 et se liraient comme suit :

### 3) Taux de précision de la programmation en direct

À compter du 1<sup>er</sup> septembre 2019, les télédiffuseurs doivent atteindre un taux de précision de 98 selon le modèle NER, mesuré en vertu des lignes

---

<sup>4</sup> Tel qu'indiqué dans la proposition du Groupe de travail 2016, dans le cadre de la comparaison avec la transcription mot à mot, chaque mot dans le sous-titrage qui diffère d'un mot dans le contenu audio est considéré comme une erreur, que le mot dans le sous-titrage soit significatif ou simplement insensé.

<sup>5</sup> Le modèle NER est basé sur 1) le nombre de mots, 2) les erreurs d'édition, c'est-à-dire les différences par rapport au choix fait par le fournisseur de sous-titrage codé pour paraphraser le contenu audio, et 3) les erreurs de reconnaissance, c'est-à-dire les cas où le fournisseur de sous-titrage codé, ou le logiciel qu'il utilise, fournit en sous-titrage un mot erroné, mal orthographié ou tronqué. Ce modèle a été créé par une équipe de l'Université de Roehampton au Royaume-Uni et a été conçu pour mesurer la précision du sous-titrage en direct à l'aide de la méthode du sous-titrage vocal, dans le cadre de laquelle une personne intermédiaire répète ce qui est dit dans l'émission pour que le logiciel de reconnaissance vocale puisse traduire la voix en texte.

directrices canadiennes en matière d'évaluation NER par des évaluateurs NER certifiés.

#### 4) Surveillance du taux de précision

À compter du 1<sup>er</sup> septembre 2019 :

- chaque mois, chaque télédiffuseur doit mesurer le taux de précision de deux émissions comportant du contenu en direct, une appartenant à la catégorie des nouvelles et l'autre choisie par le télédiffuseur dans un genre qui représente justement sa programmation en direct;
- les télédiffuseurs doivent présenter au Conseil un rapport annuel décrivant les efforts qu'ils font pour améliorer leur taux de précision. Le rapport doit aussi comprendre des données sur chaque émission surveillée, et il doit être présenté le 30 novembre de chaque année;
- chaque télédiffuseur doit présenter au Conseil un rapport décrivant les mesures correctives à prendre pour les émissions surveillées dont le taux de précision est inférieur à la nouvelle norme de précision. Le rapport doit être présenté le 30 novembre de chaque année.

### **Interventions et autres mémoires**

9. En réponse à l'avis de consultation de radiodiffusion 2019-9, le Conseil a reçu des interventions des parties suivantes :

- des organismes œuvrant dans le domaine de l'accessibilité : Media Access Canada (MAC), la Canadian Association of the Deaf – Association des Sourds du Canada (CAD-ASC) et l'Association des malentendants canadiens (AMEC);
- une école de sous-titrage : NAIT;
- des fournisseurs de sous-titrage codé : National Captioning Canada Inc. (NCC), Closed Caption Services Inc. (CCS), The Captioning Group Inc. (TCG), SOVO Technologies Inc. (SOVO) et Ai-Media Canada Inc. (Ai-Media), et Mme Sasha Willson, une sous-titreuse vocale au sein de TCG;
- une intervention conjointe de l'ACR et de la SRC (l'ARC-SRC) représentant les grands télédiffuseurs privés et le télédiffuseur public;
- une intervention conjointe du groupe de stations de télévision indépendantes locales de langue anglaise, qui est composé de stations de télévision

indépendantes locales détenues et exploitées par divers titulaires dans diverses localités du Canada<sup>6</sup>;

- d'autres télédiffuseurs : Saskatchewan Telecommunications (SaskTel), le Réseau de télévision des peuples autochtones (APTN), Pelmorex Weather Networks (Television) Inc. (Pelmorex) et La Chaîne d'affaires publiques par câble (CPAC);
- Keeble Media Inc. (KMI), le coprésident du Groupe de travail 2016 et un expert-conseil indépendant pour l'industrie de la radiodiffusion et des médias;
- Henge Design PTY Limited (Henge Design), un expert-conseil indépendant pour l'industrie de la radiodiffusion et des médias;
- Mme Wendy Randall et M. Marc Bonhomme (particuliers).

10. En outre, même s'ils ne sont pas des parties à la présente instance, car ils n'ont pas déposé d'intervention, le Conseil canadien des normes de la radiotélévision (CCNR) et Dr. Pablo Romero-Fresco, le créateur du modèle NER, ont répondu aux demandes de renseignements du Conseil.

## **Enjeux**

11. Après avoir examiné le dossier de la présente instance, le Conseil estime que les enjeux sur lesquels il doit se pencher sont les suivants :

- l'adoption du modèle NER et des lignes directrices canadiennes en matière d'évaluation NER pour calculer le taux de précision du sous-titrage codé de langue anglaise de la programmation en direct;
- la certification des évaluateurs NER;
- la surveillance de la conformité avec les normes de qualité obligatoires révisées pour le sous-titrage codé de langue anglaise relatives au taux de précision de la programmation en direct;
- la mise en œuvre des normes de qualité obligatoires révisées pour le sous-titrage codé de langue anglaise relatives au taux de précision de la programmation en direct.

---

<sup>6</sup> Jim Pattison Broadcast Group Limited Partnership, faisant affaire à Kamloops et à Prince George (Colombie-Britannique) et à Medicine Hat (Alberta); Groupe Stingray Digital inc. (maintenant Groupe Stingray inc.) à Lloydminster (Alberta); Thunder Bay Electronics Limited à Thunder Bay (Ontario); The Miracle Channel Association à Lethbridge (Alberta); Newfoundland Broadcasting Company Limited à St. John's (Terre-Neuve-et-Labrador); 0859291 B.C. Ltd à Victoria (Colombie-Britannique); 2190015 Ontario Inc. (Channel Zero) à Hamilton (Ontario); et Crossroads Television System à Edmonton et à Calgary (Alberta) et à Hamilton (Ontario).

## **Adoption du modèle NER et des lignes directrices canadiennes en matière d'évaluation NER pour calculer la précision du sous-titrage codé**

12. Le Groupe de travail 2016 a proposé qu'à compter du 1<sup>er</sup> septembre 2019, la comparaison avec la transcription mot à mot pour la précision du sous-titrage codé de langue anglaise de la programmation en direct soit remplacée par le modèle NER. Plus précisément, les émissions de langue anglaise diffusées en direct devraient obtenir une note de précision d'au moins 98 pour le sous-titrage codé, lequel serait mesuré à l'aide de la méthode décrite dans les lignes directrices canadiennes en matière d'évaluation NER, selon l'équation suivante :

$$\text{Note de précision} = (\text{mots sous-titrés} - \text{erreurs selon le modèle NER}) \div \text{mots sous-titrés} \times 100$$

13. Le Groupe de travail 2016 a également proposé que cette exigence prévoie des exceptions qui tiennent compte de cas, mais pas de tendances, de défaut de fonctionnement de l'équipement, de défaillance technique et d'erreur humaine ou d'autres circonstances indépendantes de la volonté du télédiffuseur.
14. À l'appui de sa proposition, le Groupe de travail 2016 a fait remarquer que le sous-titrage mot à mot était souhaitable, mais estimait aussi qu'il n'était pas toujours possible à réaliser, notamment dans des cas où le discours serait rapide ou il y aurait de la diaphonie, et que les sous-titres avaient souvent recours à des paraphrases pour communiquer la signification du contenu audio de la programmation en direct plutôt qu'aux mots exacts utilisés. Il a ajouté que les tentatives des sous-titres de fournir des sous-titres textuels continus entraînaient de longs retards et que les sous-titres finissaient par omettre de longues sections de texte pour rattraper le retard.

### **Positions des parties**

15. Dans l'ensemble, les parties à la présente instance sont en faveur de l'adoption du modèle NER et des lignes directrices canadiennes en matière d'évaluation NER, comme l'a proposé le Groupe de travail 2016, pour calculer le taux de précision du sous-titrage codé de langue anglaise de la programmation en direct. Toutefois, SOVO indique que le système de notation n'est pas suffisamment punitif ou discriminatoire et recommande de faire passer le taux de précision minimal de 98 à 99. Pour sa part, Henge Design fait remarquer que le Groupe de travail 2016 a modifié, dans sa proposition, les définitions d'erreurs qui se trouvent dans les lignes directrices canadiennes en matière d'évaluation NER et soutient que le Conseil devrait conserver les définitions d'erreurs initiales pour faciliter la prise de mesures correctives.

### **Analyse et décisions du Conseil**

16. De l'avis du Conseil, la comparaison avec la transcription mot à mot est et continue d'être le moyen idéal d'assurer la précision du sous-titrage codé de la programmation en direct. Cependant, compte tenu des préoccupations du Groupe de travail 2016 à l'égard de l'utilisation de cette méthode, le Conseil conclut qu'il serait approprié de la

remplacer par le modèle NER et les lignes directrices canadiennes en matière d'évaluation NER pour calculer le taux de précision du sous-titrage codé de langue anglaise de la programmation en direct.

17. La recommandation du Groupe de travail 2016 selon laquelle l'exigence relative au taux de précision devrait prévoir certaines exceptions (comme celles qui tiennent compte de cas, mais pas de tendances, de défaut de fonctionnement de l'équipement, de défaillance technique et d'erreur humaine ou d'autres circonstances qui sont indépendantes de la volonté du télédiffuseur) est conforme à la décision du Conseil à cet égard énoncée dans l'avis public de radiodiffusion 2007-54. Par conséquent, le Conseil conclut que les exceptions à cette exigence devraient être reflétées dans les normes de qualité obligatoires révisées du sous-titrage codé de langue anglaise relatives au taux de précision de la programmation en direct.
18. En ce qui concerne la recommandation de SOVO, comme certaines parties l'ont souligné, le seuil de précision de 98 est une norme adoptée à l'échelle internationale pour l'utilisation du modèle NER. De l'avis du Conseil, l'intervenant n'a fourni aucune raison convaincante de s'éloigner de cette norme et de la proposition du Groupe de travail 2016 à cet égard.
19. Quant aux observations de Henge Design concernant les définitions d'erreurs, le Groupe de travail 2016 a collaboré étroitement avec les évaluateurs pendant l'essai et a constaté que les définitions d'erreurs nouvellement classées permettaient d'obtenir une application plus efficace du modèle NER et des notes plus uniformes. De l'avis du Conseil, le Groupe de travail 2016 était le mieux placé pour déterminer si des modifications étaient nécessaires. De plus, il n'y a aucune preuve convaincante au dossier de l'instance qui appuie la demande de Henge Design.
20. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil modifie la norme de qualité 3 énoncée à l'annexe 1 de la présente politique réglementaire pour exiger une note de précision d'au moins 98, laquelle sera mesurée à l'aide de la méthode décrite dans les lignes directrices canadiennes en matière d'évaluation NER. En outre, conformément à la recommandation du Groupe de travail 2016, cette exigence continuera de prévoir des exceptions, comme celles énoncées au paragraphe 17 ci-dessus, ce qui est conforme à la décision du Conseil à cet égard énoncée dans l'avis public de radiodiffusion 2007-54.

### **Certification des évaluateurs NER**

21. Dans les sections qui suivent, le Conseil évalue si les évaluateurs NER devraient être certifiés et, si oui, quel devrait être l'organisme qui superviserait le processus de certification.

### **Exigence de certification des évaluateurs NER**

22. Le Groupe de travail 2016 a proposé que la norme de précision du sous-titrage codé de la programmation en direct au Canada soit évaluée par des évaluateurs NER certifiés.

### ***Positions des parties***

23. L'ACR-SRC, le groupe des stations de télévision indépendantes locales de langue anglaise, MAC, KMI, Ai-Media, Henge Design et Dr. Romero-Fresco sont en faveur d'un processus de certification pour les évaluateurs NER. Certaines parties notent que la méthode de notation NER est très détaillée et affirment qu'un processus de certification officiel aiderait à assurer l'uniformité dans l'application du modèle NER.
24. SOVO fait valoir que la certification devrait être offerte, mais qu'elle ne devrait pas être obligatoire. Pour sa part, TCG s'oppose à l'imposition de n'importe quel type de certification NER officielle, surtout si cette certification vient d'un seul organisme de certification. NCC et CCS sont d'avis qu'une transition vers un modèle NER doit comprendre un accès libre, sans restriction et facile à la qualification, à la certification et à la formation NER aux entreprises ou aux personnes qui souhaitent y donner suite. Ils ajoutent que la formation devrait être donnée et disponible bien avant la mise en œuvre.
25. KMI indique qu'il a reçu un financement du Fonds sur l'accessibilité de la radiodiffusion (FAR) pour un projet dans le cadre duquel des utilisateurs sourds, malentendants et alliés (c.-à-d. les enfants de parents sourds) seraient formés et certifiés à titre d'évaluateurs NER, ce qui permettrait de créer un bassin mixte d'évaluateurs NER canadiens indépendants. Il affirme que la formation de ces nouveaux évaluateurs a pour but d'apporter un point de vue du consommateur rafraîchissant et précieux aux lignes directrices canadiennes en matière d'évaluation NER à mesure qu'elles évoluent. De l'avis de KMI, l'un des avantages du projet est que le bassin mixte d'évaluateurs NER formés et certifiés serait accessible à toutes les parties qui s'intéressent à la précision du sous-titrage codé. Il ajoute que, même si le projet prendra fin en février 2020, son intention est que les évaluateurs soient certifiés d'ici la fin de novembre 2019.

### ***Analyse et décisions du Conseil***

26. Très tôt au cours de la période d'essai, le Groupe de travail 2016 a découvert que le modèle NER comprenait les jugements subjectifs d'un évaluateur. À l'époque, les évaluateurs NER du Groupe de travail 2016 avaient seulement participé à une séance de formation de trois heures, et les notes obtenues n'étaient pas uniformes. Par conséquent, le Groupe de travail 2016 a décidé que les évaluateurs de l'essai recevraient une formation sur le modèle NER donnée par le créateur dudit modèle, Dr. Romero-Fresco, qui les certifiera également. Cela a donné lieu à des évaluations beaucoup plus uniformes et a mené à la proposition du Groupe de travail 2016 selon laquelle les évaluateurs NER devraient être certifiés. Cette proposition est conforme aux expériences relatives à l'utilisation du modèle NER à l'échelle internationale.
27. Pour qu'un système d'évaluation soit un instrument de mesure viable, il doit produire des résultats uniformes. Compte tenu de la nature détaillée du modèle NER et de l'uniformité de la notation démontrée à l'échelle internationale et par les évaluateurs certifiés durant la période d'essai du Groupe de travail 2016, le Conseil estime approprié d'exiger que le taux de précision du sous-titrage codé de la programmation

en direct soit mesuré par des évaluateurs NER certifiés. Par conséquent, tel qu'énoncé à l'annexe 1 de la présente politique réglementaire, le Conseil modifie la norme de qualité 3 pour exiger que les télédiffuseurs titulaires utilisent des évaluateurs NER certifiés pour calculer le taux de précision du sous-titrage codé de langue anglaise de la programmation en direct.

#### **Supervision du processus de certification**

28. Compte tenu de sa décision selon laquelle le taux de précision du sous-titrage codé de la programmation en direct doit être mesuré par des évaluateurs NER certifiés, le Conseil s'est demandé qui superviserait le processus de certification.

#### ***Positions des parties***

29. L'ACR-SRC, MAC, Ai-Media, KMI, Henge Design et Dr. Romero-Fresco font valoir qu'un organisme central devrait superviser le processus de certification. KMI propose le CCNR comme organisme chargé de remplir ce rôle. Dans sa proposition, KMI affirme que le CCNR ne donnerait pas de formation et ne délivrerait pas de certification lui-même, mais approuverait d'autres parties, sur demande, pour la délivrance de certifications. Il ajoute que le CCNR tiendrait, entre autres, une liste des évaluateurs NER canadiens certifiés que les parties intéressées pourraient utiliser.

30. Dans sa réplique aux demandes de renseignements du Conseil concernant la possibilité que le CCNR soit chargé de superviser la certification des évaluateurs NER canadiens, le CCNR confirme la faisabilité et sa capacité à remplir ce rôle. Il ajoute qu'il pourrait mettre en place un nouveau groupe consultatif constitué de télédiffuseurs et d'utilisateurs de sous-titres environ dans un délai de huit semaines suivant la décision du Conseil à cet égard. Plus précisément, le groupe inclurait un représentant désigné du télédiffuseur public national, un représentant désigné de l'un des télédiffuseurs privés nationaux, deux personnes désignées par la Captioning Consumers Advocacy Alliance (CCAA) et un représentant désigné par le CCNR (président du CCNR). Le CCNR indique que la première réunion du groupe consultatif pourrait avoir lieu environ dans les 14 semaines suivant une décision du Conseil<sup>7</sup>.

31. Le CCNR indique aussi qu'il aviserait les parties qui souhaitent devenir des certificateurs NER qu'il accepte les demandes, qui devraient comprendre une description détaillée du processus de certification proposé et des coûts. Il aviserait également les établissements d'enseignement appropriés au Canada qu'il entame le processus et que toutes les parties qui souhaitent participer à la formation des

---

<sup>7</sup>Lorsque les membres nommés du groupe consultatif auront été désignés, il faudra plus de temps pour trouver une date et un lieu de rencontre mutuellement acceptables. Il faut engager des interprètes en American Sign Language et des sous-titres qui utilisent le système Communication Access Real-Time Translation (transcription en temps réel des communications) pour la réunion, et ceux-ci ont besoin d'un préavis de six semaines.

évaluateurs NER (ce qui est différent de la certification) devraient communiquer avec lui.

32. L'ACR-SRC, la CCAA, Pelmorex, SaskTel, CCS, Ai-Media et KMI appuient la proposition du CCNR et signalent que celui-ci peut jouer un rôle constructif dans le processus de certification. Dr. Romero-Fresco indique que, si le Conseil confie la responsabilité du processus de certification au CCNR, Live Respeaking Certification Standard (LiRICS)<sup>8</sup> présentera une demande en vue d'être désigné.
33. Bien qu'aucune des parties ne se soit opposée à la création d'un groupe consultatif du CCNR, la CCAA est préoccupée par les frais de déplacement de ses deux représentants qui feraient partie du groupe consultatif. La CCAA fait remarquer que lorsque ses participants n'étaient pas financièrement en mesure d'assister aux réunions du Groupe de travail 2016, ils ont eu beaucoup de difficulté à participer à celles-ci. La CCAA est aussi d'avis que les frais de déplacement devraient au moins être pris en compte dans le budget du groupe consultatif.

#### ***Analyse et décision du Conseil***

34. Le Conseil est d'accord avec KMI pour dire que le CCNR a appliqué efficacement diverses normes de radiodiffusion pendant de nombreuses années et, en tant qu'acteur de longue date dans le système de radiodiffusion qui se distingue néanmoins des télédiffuseurs, il est bien placé pour superviser la certification des évaluateurs NER. Le Conseil reconnaît également l'appui massif de diverses parties relativement à l'attribution de ce rôle au CCNR.
35. En outre, le Conseil estime qu'un groupe consultatif composé de télédiffuseurs et d'utilisateurs de sous-titres, ainsi que de personnes qui ont déjà de l'expérience avec le modèle NER et d'un représentant du CCNR, serait un moyen efficace de veiller à ce que toutes les parties concernées soient impliquées dans le processus de certification.
36. Tel qu'indiqué ci-dessus, le CCNR accepterait comme certifiés tous les individus détenant un certificat signé par Dr. Romero-Fresco et KMI durant la période d'essai du modèle NER. De plus, le financement reçu par KMI de la part du FAR pour former et certifier des utilisateurs sourds, malentendants et alliés à titre d'évaluateurs NER permettrait de veiller à ce qu'il y ait un bassin d'évaluateurs NER certifiés lorsque l'exigence entrera en vigueur. Selon le Conseil, cela constituerait un énorme pas en avant pour les Canadiens sourds et malentendants, dont le slogan est « Rien à propos de nous sans nous », car ils participeraient à l'évaluation de la qualité du sous-titrage codé de langue anglaise de la programmation en direct.
37. En outre, le Conseil estime que l'accès à la formation et à la certification devrait être libre et sans restriction afin d'augmenter le nombre de personnes qualifiées pour

---

<sup>8</sup> LiRICS est un organisme de certification officiel dirigé par le Galician Observatory for Media Accessibility (GALMA), un groupe de recherche dirigé par Dr. Romero-Fresco et situé à l'Universidade de Vigo (en Espagne).

participer au processus de notation, ce qui rendrait le processus plus transparent et accessible.

38. Enfin, étant donné que les télédiffuseurs ne sont pas tous des membres du CCNR, les normes de qualité obligatoires révisées pour le sous-titrage codé de langue anglaise devraient clairement affirmer que le CCNR aurait besoin d'un portail Web accessible au public qui contiendrait une liste des évaluateurs NER canadiens certifiés, les lignes directrices canadiennes en matière d'évaluation NER, ainsi que des renseignements indiquant où l'on peut suivre une formation sur le modèle NER.
39. Enfin, en ce qui concerne les préoccupations exprimées par la CCAA à propos des frais de déplacement que ses membres devraient engager pour participer aux réunions du groupe consultatif, il s'agit d'une question d'ordre opérationnel qui doit être abordée et convenue par le groupe consultatif.
40. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil détermine que le CCNR sera l'organisme qui supervisera le processus de certification des évaluateurs NER. Dans ce rôle, le CCNR mettra en place un nouveau groupe consultatif qui l'orientera dans ce domaine, et il créera un portail Web accessible au public qui contiendra au moins le nom des évaluateurs NER canadiens certifiés, les lignes directrices canadiennes en matière d'évaluation NER, ainsi que des renseignements indiquant où l'on peut suivre une formation sur le modèle NER. Les renseignements sur ce portail devraient aussi être mis à la disposition des personnes qui utilisent l'American Sign Language ou la langue des signes québécoise.

### **Surveillance de la conformité**

41. Dans les sections qui suivent, le Conseil traite de la surveillance de la conformité avec le taux de précision par l'entremise de plaintes et d'exigences en matière de rapports.

### **Surveillance de la conformité en fonction des exigences en matière de rapports**

42. Le Groupe de travail 2016 a proposé que les télédiffuseurs soient tenus de présenter un rapport au Conseil annuellement (c.-à-d. pour chaque année de radiodiffusion) plutôt que tous les deux ans, comme c'est actuellement le cas, pour décrire les efforts qu'ils déploient à l'interne et les demandes qu'ils font aux fournisseurs de sous-titrage en vue de l'amélioration du taux de précision du sous-titrage codé. Chaque rapport annuel comprendrait les données de chaque émission surveillée et serait déposé au plus tard le 30 novembre de chaque année, soit la même date à laquelle les télédiffuseurs doivent soumettre leurs rapports annuels.
43. De plus, le Groupe de travail 2016 a recommandé le maintien de l'exigence pour chaque télédiffuseur de calculer, chaque mois, le taux de précision de deux émissions comportant du contenu en direct, comme il est énoncé dans la politique réglementaire de radiodiffusion 2016-435. Il a ajouté que l'une des émissions devrait faire partie de la catégorie des « nouvelles » et que l'autre devrait être choisie parmi les genres qui

représentent justement la programmation en direct diversifiée du télédiffuseur surveillant.

44. Enfin, le Groupe de travail 2016 a proposé une modification à la norme de qualité 4 pour que les télédiffuseurs et les fournisseurs de sous-titrage soient tenus de discuter des notes des émissions surveillées inférieures à la norme de précision et qu'ils fournissent un rapport décrivant la mesure corrective à prendre dans une telle situation.

#### ***Positions des parties***

45. Dans l'ensemble, les parties appuient les recommandations du Groupe de travail 2016, même si certaines parties ont formulé des observations sur certains aspects des recommandations ou ont proposé des variations.
46. Henge Design propose que l'exigence de surveillance soit trimestrielle plutôt que mensuelle étant donné que certains genres, comme le divertissement en direct, peuvent ne pas être disponibles chaque mois, mais seulement chaque trimestre. SaskTel fait valoir qu'il serait redondant et inutile d'exiger des rapports sur les mesures correctives à prendre lorsque les notes des émissions surveillées sont inférieures à la nouvelle norme de précision étant donné que le Groupe de travail 2016 a proposé un rapport annuel plutôt que biennal.
47. TCG indique que le choix des deux émissions à surveiller devrait se faire de façon aléatoire au lieu que les télédiffuseurs puissent sélectionner les émissions à évaluer. À son avis, cela empêcherait les télédiffuseurs de sélectionner la « meilleure » programmation pour l'exercice de surveillance, ce qui pourrait refléter injustement la qualité globale du sous-titrage codé fourni par le télédiffuseur.
48. Faisant remarquer qu'il n'offre pas d'émissions de nouvelles, SaskTel propose que la norme de précision comprenne la phrase « si le télédiffuseur offre des émissions de nouvelles ». MAC appuie la demande de SaskTel et ajoute que, lorsqu'un télédiffuseur ne diffuse pas d'émissions de nouvelles, le deuxième segment devrait être tiré d'un autre genre approuvé par le Conseil.
49. L'ACR-SRC, MAC, l'AMEC, le NAIT et Henge Design indiquent qu'un fichier vidéo numérique de toute émission examinée devrait être intégrée au processus de production de rapports d'un télédiffuseur pour permettre une surveillance adéquate relativement à l'évaluation NER.

#### ***Analyse et décisions du Conseil***

50. De l'avis du Conseil, un cadre de rapport offrirait de la transparence en ce qui concerne le rendement du sous-titrage codé des télédiffuseurs et s'avérerait utile pour le Conseil et les téléspectateurs étant donné que toutes les parties seraient tenues au courant des progrès réalisés pendant la mise en œuvre.

51. La disposition relative à la production de rapports proposée par le Groupe de travail 2016 est plus stricte que la norme actuelle, car elle exige que les télédiffuseurs rendent des comptes annuellement plutôt que tous les deux ans. Étant donné que le cadre NER sera nouvellement introduit au Canada, le Conseil estime qu'une plus grande reddition de comptes serait un moyen efficace de se tenir au courant de la mise en œuvre de ce cadre. Par conséquent, le Conseil estime approprié d'adopter l'exigence de présentation de rapports annuels proposée par le Groupe de travail 2016.
52. En ce qui concerne la recommandation de Henge Design selon laquelle les télédiffuseurs devraient être tenus d'assurer une surveillance trimestrielle plutôt que mensuelle, le Conseil fait remarquer que les télédiffuseurs sont généralement d'avis que la proposition du Groupe de travail 2016 concernant la surveillance mensuelle ne serait pas injustement difficile ou problématique<sup>9</sup>. En outre, la surveillance mensuelle est conforme à l'exigence qui a été élaborée selon l'approche mot à mot pour le sous-titrage codé en direct. Par conséquent, le Conseil estime approprié de maintenir l'exigence de surveillance mensuelle.
53. Pour ce qui est du choix de deux émissions à surveiller mensuellement, le Conseil reconnaît les préoccupations qui sous-tendent la proposition de TCG concernant la sélection aléatoire des émissions à surveiller. Cependant, l'approche actuelle qui exige la surveillance d'une émission de la catégorie des « nouvelles » et d'une émission d'un genre qui représente justement la programmation en direct diversifiée du télédiffuseur a fonctionné sans que des problèmes soient signalés et est conforme à l'exigence prévue par l'approche « mot à mot » à l'égard du sous-titrage codé en direct. Par conséquent, le Conseil estime approprié de n'apporter aucune modification à cet égard. Lorsqu'un télédiffuseur ne diffuse pas d'émissions de nouvelles, le Conseil estime qu'il serait approprié de permettre au télédiffuseur de surveiller une deuxième émission de son choix.
54. De plus, le Conseil estime qu'un fichier vidéo numérique de toute émission examinée devrait être inclus avec le rapport annuel du télédiffuseur, puisque ceci fournirait au Conseil un moyen efficace de se tenir au courant de la mise en œuvre du modèle NER.
55. Enfin, le Conseil conclut qu'il est inutile d'exiger que les télédiffuseurs et les fournisseurs de sous-titrage présentent des rapports sur les mesures correctives à prendre lorsque les notes des émissions surveillées sont inférieures à la nouvelle norme de précision. Le passage d'une exigence en matière de rapports biennaux à une exigence en matière de rapports annuels permettrait de veiller à ce que les télédiffuseurs soient tenus responsables de façon appropriée.
56. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil a modifié la norme de qualité 4 de façon à exiger que chaque télédiffuseur calcule chaque mois le taux de précision du sous-

---

<sup>9</sup> La seule exception est le groupe de stations de télévision indépendantes locales de langue anglaise, dont la recommandation pour une surveillance est traitée ci-dessous.

titrage codé de deux émissions de langue anglaise comportant du contenu en direct. Si le télédiffuseur diffuse des émissions de nouvelles, au moins une de ces émissions doit faire partie de la catégorie des « nouvelles », tandis que la deuxième émission doit être choisie parmi les genres qui représentent justement la programmation en direct diversifiée du télédiffuseur. Si le télédiffuseur ne diffuse pas d'émissions de nouvelles, il doit surveiller une deuxième émission en direct d'un genre de son choix qui représente justement sa programmation en direct diversifiée.

57. De plus, le Conseil a modifié la norme de qualité 4 de façon à exiger que les télédiffuseurs lui présentent, au plus tard le 30 novembre de chaque année, un rapport décrivant les efforts qu'ils déploient à l'interne et les demandes qu'ils font aux fournisseurs de sous-titrage en vue d'améliorer le taux de précision pendant l'année de radiodiffusion. Le rapport doit aussi comprendre les données de chacune des deux émissions surveillées chaque mois, y compris les fichiers vidéo numériques correspondants pour chacune de ces émissions.
58. La norme de qualité 4 modifiée est énoncée à l'annexe 1 de la présente politique réglementaire.
59. Le Conseil demandera que les télédiffuseurs soumettent leurs calculs mensuels du taux de précision lorsqu'il estimera que cela est nécessaire, par exemple dans l'éventualité où il serait mis au courant de problèmes de conformité. En cas de non-conformité répétée, le Conseil peut envisager d'imposer des exigences réglementaires supplémentaires, dont des exigences de surveillance supplémentaires.

## **Plaintes**

### ***Positions des parties***

60. Le groupe des stations de télévision indépendantes locales de langue anglaise indique que, conformément à sa politique sur les normes du sous-titrage de 2012, le Conseil devrait indiquer clairement qu'« il traitera toute non-conformité alléguée de la part de télédiffuseurs individuels au cas par cas, selon les plaintes reçues, de la même façon qu'il traite les plaintes en matière de programmation ». Pour sa part, l'AMEC propose qu'on établisse un emplacement central ou un centre où les consommateurs peuvent déposer des plaintes qui seront réglées par des personnes qui possèdent une expertise ou des connaissances techniques, où il existe des échéanciers et où les consommateurs se sentent respectés et écoutés.
61. En ce qui concerne la proposition de l'AMEC, l'ACR et la SRC font valoir que les plaintes en matière de programmation sont actuellement acheminées au télédiffuseur qui offre la programmation et devraient continuer de l'être à l'avenir. À son avis, s'il y a des problèmes de sous-titrage, le processus actuel de traitement des plaintes du Conseil est un moyen efficace de les régler.
62. Dans sa réplique aux demandes de renseignements du Conseil, le CCNR affirme que son rôle d'animateur du processus de certification des évaluateurs NER serait une activité ciblée qui serait dirigée par son président et que cela n'aurait pas d'incidence

sur sa capacité à s'acquitter de ses obligations liées à l'examen et au règlement potentiel de plaintes à propos de la programmation des télédiffuseurs privés au Canada. Le CCNR ajoute qu'il ne pourrait pas assumer le rôle d'arbitre, car il n'a ni le personnel, ni le budget, ni l'expertise nécessaires pour traiter d'autres plaintes qui ne sont pas liées aux codes de la radiodiffusion de l'ACR.

63. Dans l'éventualité où le Conseil conclurait que le rôle de superviseur du processus de certification des évaluateurs NER et celui d'arbitre des plaintes ne peuvent pas être assumés de façon distincte, le CCNR indique qu'il refuserait un rôle quelconque dans le processus de certification des évaluateurs NER. Cette position est appuyée par l'ACR-SRC, la CCAA et KMI, qui s'opposent fermement à l'idée que le groupe consultatif du CCNR joue un rôle quelconque dans le règlement des plaintes liées au sous-titrage codé et qui estiment que cette tâche devrait continuer de relever du Conseil.

#### **Analyse et décisions du Conseil**

64. En vertu de l'article 18(3) de la Loi, « [l]es plaintes et les observations présentées au Conseil, de même que toute autre question relevant de sa compétence au titre de la présente loi, font l'objet de telles audiences, d'un rapport et d'une décision – notamment une approbation – si le Conseil l'estime dans l'intérêt public ».
65. Les Règles de pratique et de procédure du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes énoncent le cadre pour le traitement des plaintes que le Conseil reçoit. À l'heure actuelle, si une partie n'est pas en mesure de régler une plainte liée au sous-titrage codé directement avec un télédiffuseur, elle peut déposer une plainte auprès du Conseil. Par conséquent, le Conseil conclut que les outils nécessaires au traitement des plaintes sont déjà en place et qu'aucune autre mesure n'est requise.
66. Le Conseil continuera d'examiner toute non-conformité alléguée de la part de télédiffuseurs individuels portée à son attention par le dépôt de plaintes et pourrait envisager d'imposer des exigences réglementaires supplémentaires, dont des exigences de surveillance supplémentaires, en cas de non-conformité répétée.

#### **Mise en œuvre des normes de qualité révisées pour le sous-titrage codé**

67. Dans les sections qui suivent, le Conseil traite de la date d'entrée en vigueur de la mise en œuvre du modèle NER, d'une demande de souplesse pour les télédiffuseurs indépendants à l'égard de cette mise en œuvre et de la surveillance de la transition vers l'utilisation du modèle NER après sa mise en œuvre.

#### **Date d'entrée en vigueur de la mise en œuvre**

68. Le Groupe de travail 2016 a proposé le 1<sup>er</sup> septembre 2019 comme date d'entrée en vigueur de la mise en œuvre du modèle NER pour calculer le taux de précision du sous-titrage codé de langue anglaise de la programmation en direct.

### ***Positions des parties***

69. Pelmorex indique qu'il serait en mesure de respecter la date de mise en œuvre du 1<sup>er</sup> septembre 2019. Toutefois, comme NCC, il appuie une approche progressive afin de permettre la formation et la certification des évaluateurs. CCS fait valoir que la formation sur le modèle NER devrait être donnée et disponible bien avant la mise en œuvre.
70. En réplique à une demande de renseignements du Conseil, le CCNR affirme que la création d'un portail Web accessible contenant une liste des évaluateurs NER canadiens certifiés approuvés par le CCNR, les lignes directrices canadiennes en matière d'évaluation NER et des renseignements indiquant où l'on peut suivre une formation sur le modèle NER se ferait en deux étapes.
71. Au cours de la première étape, une liste de langue anglaise présentée sous forme de texte des évaluateurs NER canadiens certifiés et des établissements prêts à proposer de la formation sur le modèle NER, telle qu'elle a été reçue par le CCNR des parties intéressées, ainsi que les lignes directrices canadiennes en matière d'évaluation NER seraient publiées sur le site Web du CCNR peu de temps après la première réunion du groupe consultatif. Comme il est indiqué ci-dessus, selon le CCNR, cette réunion pourrait avoir lieu environ dans les 14 semaines suivant une décision du Conseil concernant l'organisme chargé de superviser le processus de certification des évaluateurs NER.
72. Au cours de la deuxième étape, une partie vidéo serait ajoutée. Un scénario et une vidéo seraient approuvés par le groupe consultatif, de même que l'interprète en American Sign Language à utiliser pour la vidéo. Le CCNR fait remarquer que l'ajout de l'American Sign Language et de sous-titres à la vidéo prendrait plusieurs semaines, mais ne fournit aucun délai précis étant donné le nombre de variables à prendre en compte. Il indique aussi qu'il ferait en sorte de diffuser la vidéo sur un site public externe (p. ex., Vimeo).

### ***Analyse et décision du Conseil***

73. Tel qu'indiqué ci-dessus, seuls les grands télédiffuseurs privés et la SRC ont participé à la période d'essai de deux ans du modèle NER. De plus, la période d'essai ne visait pas à mettre à l'essai la mise en œuvre réelle du modèle NER, ni le rôle du CCNR dans la supervision du processus de certification des évaluateurs NER, ce qui a seulement été soulevé au cours de l'instance. Enfin, comme il est indiqué ci-dessus, les petits télédiffuseurs indépendants n'ont pas non plus participé à la période d'essai. Par conséquent, ils ne connaissent pas nécessairement le modèle NER.
74. Le Conseil reconnaît que la transition d'une approche mot à mot vers le calcul du taux de précision du sous-titrage codé à l'aide du modèle NER, ainsi que l'exigence selon laquelle les évaluateurs doivent être certifiés, sont un changement important pour les télédiffuseurs et les sous-titres. De plus, le Conseil reconnaît que d'autres questions liées à la mise en œuvre pourraient seulement se présenter dans le processus de mise en œuvre du modèle NER.

75. En particulier, compte tenu de l'importance de la surveillance centralisée de la certification NER et du besoin de créer un bassin suffisant d'évaluateurs NER, le Conseil est d'avis que le délai de 14 semaines établi par le CCNR semble raisonnable, surtout compte tenu des mesures d'adaptation qui devront être accordées aux représentants de la CCAA du groupe consultatif.
76. Le Conseil estime approprié d'énoncer une attente à l'effet que les télédiffuseurs atteignent, au cours de la période commençant le 1<sup>er</sup> septembre 2019 et se terminant le 29 février 2020, un taux de précision d'au moins 98 pour le sous-titrage codé de langue anglaise de la programmation en direct, lequel sera mesuré à l'aide de la méthode décrite dans les lignes directrices canadiennes en matière d'évaluation NER énoncée à l'annexe 2 de la présente politique réglementaire et calculé par des évaluateurs NER certifiés par un organisme de certification approuvé par le CCNR. À compter du 1<sup>er</sup> mars 2020, cette attente deviendra une exigence. De l'avis du Conseil, cette approche progressive donnera à tous les télédiffuseurs le temps dont ils ont besoin pour se conformer aux exigences relatives au sous-titrage codé. La norme de qualité 3 modifiée est énoncée à l'annexe 1 de la présente politique réglementaire.
77. En ce qui concerne l'exigence de surveillance, le Conseil conclut qu'une approche progressive ne serait pas appropriée et que la surveillance devrait être imposée comme une exigence dès le départ. Le fait d'obliger les télédiffuseurs à surveiller la précision de leur programmation permettra de veiller à ce qu'ils soient tenus au courant de leurs progrès pendant la mise en œuvre, ce qui leur permettra de corriger les problèmes au fur et à mesure qu'ils se présentent. Par conséquent, tel qu'énoncé dans la norme de qualité 4 de l'annexe 1, la nouvelle exigence de surveillance entrera en vigueur le 1<sup>er</sup> septembre 2019 et les premiers rapports annuels couvrant toute l'année de radiodiffusion 2019-2020, devra être déposé au plus tard le 30 novembre 2020.

#### **Demande de souplesse pour les télédiffuseurs indépendants**

##### ***Positions des parties***

78. Comme il est indiqué ci-dessus, le groupe des stations de télévision indépendantes locales de langue anglaise est composé de stations de télévision indépendantes locales détenues et exploitées par divers titulaires dans diverses localités du Canada. Ces stations comptent sur diverses solutions fournies par des tiers pour le sous-titrage, y compris les entreprises qui offrent du sous-titrage en direct et diverses approches fondées sur des logiciels automatisés. Bien que le groupe des stations de télévision indépendantes locales de langue anglaise soit généralement favorable à l'utilisation du modèle NER pour calculer le taux de précision du sous-titrage codé de langue anglaise de la programmation en direct, il affirme qu'il trouverait difficile d'évaluer l'incidence de l'adoption du modèle NER sur les stations de télévision indépendantes en raison de son manque de connaissance à l'égard de ce modèle.
79. De plus, le groupe des stations de télévision indépendantes locales de langue anglaise reconnaît que le logiciel de reconnaissance vocale, parfois utilisé par les stations de télévision indépendantes et qui permet de réaliser des économies, s'améliore tous les

ans. Toutefois, il fait remarquer que les essais préliminaires laissent entendre que le sous-titrage fondé sur la reconnaissance vocale pourrait avoir de la difficulté à atteindre le taux de précision du modèle NER de 98 proposé à court terme.

80. Le groupe des stations de télévision indépendantes locales de langue anglaise recommande que le Conseil mette en œuvre le modèle NER en le modifiant et en le rendant plus souple pour les stations de télévision indépendantes. Il demande que la mise en œuvre du modèle soit reportée au 1<sup>er</sup> septembre 2020 pour les stations de télévision indépendantes locales et que la mise en œuvre avant cette date soit énoncée pour ces stations comme une attente plutôt que comme une exigence.
81. Le groupe des stations de télévision indépendantes locales de langue anglaise recommande aussi que le nombre d'exercices de surveillance requis soit réduit de deux par mois à deux par trimestre, sous réserve d'une autre réduction si la norme est respectée deux trimestres consécutifs. Enfin, il recommande d'appliquer un taux de précision du modèle NER inférieur, soit 97, aux stations de télévision indépendantes pour les quatre premières années suivant la mise en œuvre du modèle NER.
82. APTN appuie les recommandations du groupe des stations de télévision indépendantes locales de langue anglaise, faisant remarquer que, dans une certaine mesure, elles reflètent sa situation. MAC propose que les télédiffuseurs qui font partie du groupe des stations de télévision indépendantes locales de langue anglaise soient tenus de présenter le rapport initial, qu'ils soient uniquement tenus de faire état des nouvelles locales et, s'ils respectent les exigences, n'aient pas à présenter de rapport toutes les deux échéances. L'ACR-SRC appuie également les recommandations du groupe des stations de télévision indépendantes locales de langue anglaise, étant donné que les petits télédiffuseurs font face à des défis uniques.
83. Pour sa part, le Groupe de travail 2016 ne propose pas d'accorder de la souplesse à un groupe quelconque.

#### ***Analyse et décision du Conseil***

84. Le Conseil reconnaît que les stations de télévision indépendantes n'ont pas participé à la période d'essai de deux ans du modèle NER et, à ce titre, ne connaissent pas nécessairement ce modèle pour calculer le taux de précision du sous-titrage codé de langue anglaise de la programmation en direct. Cependant, en ce qui concerne l'affirmation du groupe des stations de télévision indépendantes locales de langue anglaise selon laquelle le sous-titrage fondé sur la reconnaissance vocale pourrait avoir de la difficulté à atteindre le taux de précision du modèle NER de 98 proposé, le Conseil fait remarquer que le modèle NER a été initialement conçu pour calculer le taux de précision du sous-titrage codé de la programmation en direct à l'aide de la technique du sous-titrage vocal, qui est fondée sur la reconnaissance vocale.
85. En outre, la modification de la norme de qualité 4 n'exige pas la modification des méthodes utilisées pour fournir le sous-titrage; elle ne modifie que la méthode utilisée pour évaluer la précision du sous-titrage codé de langue anglaise.

86. De l'avis du Conseil, le groupe des stations de télévision indépendantes locales de langue anglaise n'a fourni aucune justification convaincante qui démontre que la souplesse demandée est nécessaire. Le Conseil craint également que le fait d'accorder de la souplesse compromette la qualité du sous-titrage codé pour les téléspectateurs de la programmation offerte par ces télédiffuseurs. Enfin, tel qu'indiqué ci-dessus, l'approche progressive de passage d'une attente à une exigence pour la mise en œuvre du modèle NER donnera à tous les télédiffuseurs, y compris les télédiffuseurs indépendants, le temps dont ils ont besoin pour se conformer aux exigences relatives au sous-titrage codé. Par conséquent, le Conseil n'estime pas approprié d'approuver les demandes de souplesse du groupe des stations de télévision indépendantes locales de langue anglaise pour les télédiffuseurs indépendants.

#### **Surveillance des progrès après la mise en œuvre**

87. Le Groupe de travail 2016 a énoncé son intention de continuer de se réunir chaque année après la présentation des rapports de surveillance pour examiner toute question relative à l'utilisation du modèle NER, y compris toute modification future à apporter aux lignes directrices canadiennes en matière d'évaluation NER.

#### ***Positions des parties***

88. Ai-Media recommande au Conseil de procéder à une série de consultations communautaires pendant la transition vers le modèle NER en 2019 et en 2020, dans le cadre desquelles les télédiffuseurs, les groupes de citoyens et de défense des consommateurs, les fournisseurs de services et les citoyens intéressés pourraient se rencontrer pour discuter des progrès réalisés en vue de la nouvelle norme et de l'expérience des consommateurs. En réponse à la recommandation d'Ai-Media, l'ACR et la SRC indiquent que le Groupe de travail 2016 devrait être chargé de rendre compte au Conseil de la mise en œuvre du modèle NER après sa première année.

#### ***Analyse et décision du Conseil***

89. Le Conseil estime que le Groupe de travail 2016 a réussi à régler les questions soulevées dans l'avis de consultation de radiodiffusion 2019-9 et à élaborer sa proposition d'essai en vue d'améliorer la qualité du sous-titrage codé. De plus, il estime que ce groupe de travail possède l'expertise nécessaire pour poursuivre efficacement ses travaux en vue d'assurer la précision du sous-titrage codé. Pour faciliter les efforts continus du groupe de travail, le Conseil s'attend à ce que Bell Média inc., Corus Entertainment Inc., Rogers Media Inc. et la SRC continuent de participer à ce groupe de travail, au moins dans la même mesure et de la même manière qu'ils l'ont fait tout au long de la présente instance. Le Conseil s'attend aussi à ce que ces parties veillent à ce que le groupe de travail se réunisse chaque année après la présentation des rapports de surveillance du sous-titrage codé et à ce qu'elles continuent d'appuyer ce groupe de travail dans la même mesure et de la même manière qu'ils le font actuellement. Le Conseil demande également au groupe de travail de lui présenter, au plus tard le 1<sup>er</sup> mars 2021, un rapport sur la mise en œuvre du modèle NER au cours de la première année.

90. Le Conseil encourage la CCAA, les fournisseurs de sous-titrage et le NAIT à continuer de participer activement au Groupe de travail 2016. En outre, étant donné que les petits télédiffuseurs indépendants ne connaissent peut-être pas le modèle NER, le Conseil encourage leur participation à ce groupe de travail.

## **Conclusion**

91. Compte tenu de tout ce qui précède, le Conseil modifie les normes de qualité obligatoires pour le sous-titrage codé de langue anglaise relatives au taux de précision de la programmation en direct et à la surveillance de ce taux de précision actuellement établi dans la politique réglementaire de radiodiffusion 2016-435.

92. Par souci de commodité, l'ensemble complet des normes de qualité obligatoires révisées pour le sous-titrage codé de langue anglaise sont énoncées à l'annexe 1 de la présente politique réglementaire. De plus, les lignes directrices canadiennes en matière d'évaluation NER sont énoncées à l'annexe 2 de la présente politique réglementaire.

Secrétaire général

## **Documents connexes**

- *Appel aux observations sur les normes de qualité du sous-titrage codé de langue anglaise relatives au taux de précision dans le cadre de la programmation en direct*, avis de consultation de radiodiffusion CRTC 2019-9, 16 janvier 2019
- *Norme de qualité du sous-titrage codé de langue anglaise relative au taux de précision de la programmation en direct*, politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2016-435, 2 novembre 2016
- *Appel aux observations sur la norme de qualité du sous-titrage codé de langue anglaise relative au taux de précision des émissions 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
- *Normes de qualité du sous-titrage codé de langue française – Application, surveillance et le mandat futur du Groupe de travail sur le sous-titrage de langue française*, politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2011-741-1, 21 février 2012
- *Normes de qualité du sous-titrage codé de langue française*, politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2011-741, 1<sup>er</sup> décembre 2011
- *Nouvelle politique de sous-titrage codé pour malentendants*, avis public de radiodiffusion CRTC 2007-54, 17 mai 2007

# **Annexe 1 à la politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2019-308**

## **Normes de qualité obligatoires pour le sous-titrage codé de langue anglaise**

Les normes obligatoires ci-dessous remplacent celles énoncées dans l'annexe de *Norme de qualité du sous-titrage codé de langue anglaise relative au taux de précision de la programmation en direct*, politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2016-435, 2 novembre 2016.

### **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**

Du 1<sup>er</sup> septembre 2019 au 29 février 2020, le Conseil s'attend à ce que les télédiffuseurs atteignent un taux de précision d'au moins 98 pour le sous-titrage codé de langue anglaise de la programmation en direct, lequel taux sera mesuré à l'aide de la méthode décrite dans les lignes directrices canadiennes en matière d'évaluation NER énoncée à l'annexe 2 de *Normes de qualité obligatoires du 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, et calculé par des évaluateurs NER ayant été certifiés par un organisme de certification approuvé par un organisme de surveillance désigné par le Conseil.

À partir du 1<sup>er</sup> mars 2020, les télédiffuseurs devront atteindre un taux de précision d'au moins 98 pour le sous-titrage codé de langue anglaise de la programmation en direct, lequel taux sera mesuré à l'aide de la méthode décrite dans les lignes directrices canadiennes en matière d'évaluation NER énoncée à l'annexe 2 de *Normes de qualité obligatoires du 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, et calculé par des évaluateurs NER ayant été certifiés par un organisme de certification approuvé par un organisme de surveillance désigné par le Conseil.

### **4) Surveillance du taux de précision**

À partir du 1<sup>er</sup> septembre 2019, chaque mois, chaque télédiffuseur devra calculer le taux de précision du sous-titrage codé de deux émissions de langue anglaise comportant du contenu en direct. Si le télédiffuseur diffuse des émissions de nouvelles, au moins une de ces émissions devra faire partie de la catégorie des « nouvelles », tandis que la

deuxième émission devra être choisie parmi les genres qui représentent justement la programmation en direct diversifiée du télédiffuseur. Si le télédiffuseur ne diffuse pas d'émissions de nouvelles, ce télédiffuseur devra surveiller une deuxième émission en direct d'un genre de son choix qui représente justement sa programmation en direct diversifiée.

Au plus tard le 30 novembre de chaque année, les télédiffuseurs doivent présenter au Conseil un rapport décrivant les efforts qu'ils déploient à l'interne et les demandes qu'ils font aux fournisseurs de sous-titrage en vue de l'amélioration du taux de précision du sous-titrage codé de langue anglaise de la programmation en direct pendant l'année de radiodiffusion. Le rapport doit aussi comprendre les données de chacune des émissions surveillées, y compris les fichiers vidéo numériques correspondants.

### **5) Rediffusion d'une émission initialement diffusée en direct**

Lorsqu'un télédiffuseur rediffuse une émission initialement diffusée en direct, il 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.

### **6) Information à l'écran**

Positionnement : tant pour le sous-titrage en direct que pour le sous-titrage en différé, les sous-titres doivent être positionnés 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 toute l'information pertinente, 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](#) (anglais seulement).

## Annexe 2 à la politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2019-308

### Lignes directrices canadiennes en matière d'évaluation NER<sup>10</sup>

#### Objectif et utilisation des lignes directrices

Ces lignes directrices établissent un ensemble normalisé de pratiques à l'intention des évaluateurs NER canadiens pour leur permettre de noter le sous-titrage de manière uniforme. Pour adapter l'utilisation du modèle NER aux pratiques de diffusion et de sous-titrage du Canada, certains détails diffèrent de la version britannique, mais le créateur du modèle NER, Dr. Pablo Romero-Fresco, a examiné cette adaptation canadienne et atteste que les notes seront comparables.

#### Guide d'interprétation de la notation NER – Erreurs selon le barème NER

Le modèle NER mesure la précision des sous-titres en comparant l'expérience du téléspectateur qui lit les sous-titres d'une émission et celle du téléspectateur qui entend l'émission. L'évaluation NER commence par la préparation d'une transcription mot à mot et de la transcription des sous-titres de dix minutes de contenu diffusé en direct dans une émission de télévision. Les détails de cette préparation sont décrits ci-dessous. L'évaluateur NER note ensuite les sous-titres en comparant les deux transcriptions et en notant le type d'erreur – et sa déduction de point équivalente – à chaque différence. Un ou plusieurs types d'erreurs peuvent s'appliquer, parmi six types d'erreurs possibles :

- lorsqu'il y a une perte ou un changement de sens;
- lorsqu'il y a des mots/phrases qui ne modifient pas le sens, mais qui interrompent la lecture des sous-titres pour tenter de les comprendre.

Les six types d'erreurs et la déduction de points qu'ils représentent sont :

- **Bonne édition** (-0,0). Une bonne édition est notée lorsque les sous-titres sont différents de la transcription mot à mot, mais qu'ils conservent tout le sens de l'original, sans mot ou phrase interruptifs.
- **Omission de l'idée principale** (-0,5). Les sous-titres ne rendent pas l'idée principale de l'unité de sens indépendante de la bande audio (voir page 2).
- **Omission de détail** (-0,25). Dans ce cas, les sous-titres ne rendent pas un

---

<sup>10</sup> Les Lignes directrices canadiennes en matière d'évaluation NER, telles que fournies par le Groupe de travail 2016 dans son mémoire final, ont à l'origine été versées au [dossier public](#) de l'instance lancée par l'avis de consultation de radiodiffusion 2019-9. Cette version des lignes directrices, qui n'est disponible qu'en version anglaise, doit être vue comme la version officielle. Les lignes directrices ont été adaptées en français dans la présente annexe à des fins de référence.

ou plusieurs éléments de sens secondaires, ce qui a une incidence sur l'unité de sens dépendante (voir page 2), mais pas sur l'idée principale.

- **Erreur banale** (-0,25). Un mot ou une phrase sous-titrés sont incorrects, ce qui a pour effet d'interrompre la lecture. Toutefois, le téléspectateur peut facilement déduire le sens original par le contexte (de la vidéo) ou par la proximité de l'erreur au bon mot.
- **Non-sens** (-0,5). Un mot ou une phrase sont incorrects et le lecteur n'est pas en mesure de déterminer le sens original. Si le mot ou la phrase a pour incidence de modifier ou d'omettre un élément de l'unité de sens, une omission de détail, une omission de l'idée principale ou une erreur de faux renseignement est alors notée.
- **Faux renseignement** (-1,0). Les sous-titres ont du sens, mais l'information présentée est différente de la transcription mot à mot. Le lecteur de sous-titres n'est pas en mesure de déterminer que le sens est faux.

### Unités de sens et erreurs

Le modèle NER divise les transcriptions en « unités de sens »<sup>11</sup>, car il traite principalement de la comparaison de sens et souvent, la séparation grammaticale des phrases et des propositions ne correspond pas exactement au sens. À l'oral, une seule idée peut être répartie sur plusieurs phrases. Aussi, une phrase peut contenir une idée qui modifie une autre phrase.

Les unités de sens dans le modèle NER sont divisées en deux catégories : indépendantes et dépendantes.

Une unité de sens **indépendante**, comme « l'incendie s'est déclaré ce matin devant la maison » est l'équivalent oral d'une phrase : elle a du sens comme message indépendant et complet, et peut comprendre plusieurs unités de sens dépendantes comme « ce matin » et « devant la maison ».

Une omission de l'idée principale est une erreur qui consiste généralement en la perte d'une idée de sens indépendante complète (qui peut ne pas être observée par le téléspectateur) ou d'une unité de sens dépendante qui fait perdre son sens à l'unité indépendante ou qui la transforme en non-sens.

Une unité de sens **dépendante** est souvent un complément ou un modificateur qui fournit un renseignement à propos du « quand », du « où », du « comment », etc. d'une unité de sens indépendante.

Une omission de détail détériore moins le sens qu'une omission de l'idée principale, car son incidence est limitée aux unités de sens dépendantes; des mots

---

<sup>11</sup> La définition d'unité de sens est tirée du document de base du modèle NER : *Accuracy Rate in Live Subtitling – the NER Model*, Pablo Romero-Fresco et Juan Martínez, 2014.

ou des phrases qui modifient ou précisent l'idée principale. Elle ne prive pas l'unité indépendante de sens et ne la transforme pas en non-sens.

Les non-sens et les erreurs banales ne s'appliquent pas aux unités de sens, car ils concernent les interruptions et non le sens. Ces erreurs sont notées lorsqu'un mot ou une phrase sont mal épelés, brouillés ou s'ils interrompent d'une quelconque manière la lecture alors que le lecteur est contraint d'y réfléchir.

- Une erreur banale est notée lorsque les téléspectateurs peuvent comprendre et parfois rétablir les mots originaux. Les cas classiques sont la ponctuation manquante, comme les apostrophes et les points d'interrogation, les mots mal épelés qui ressemblent à l'original, etc.
- Un non-sens s'applique lorsque le mot ou la phrase ne peuvent pas être compris, ce qui provoque une plus grande interruption de la lecture.

Il faut noter que le barème NER ne tient pas compte des attentes raisonnables envers le sous-titre. Si les sons font partie de l'expérience du téléspectateur entendant (c.-à-d. qu'ils sont intelligibles) et que leur sens n'est pas rendu dans les sous-titres, une erreur sera notée. La difficulté de sous-titrer une émission, en raison de l'élocution rapide ou d'autres facteurs, devrait être notée dans les commentaires de l'évaluateur, mais ne devrait pas avoir d'incidence sur la note.

### **L'arbre décisionnel**

Décider de l'erreur à appliquer peut être clarifié en utilisant une méthode d'« arbre décisionnel », par laquelle l'utilisateur considère une unité de sens et les différences par rapport à la transcription mot à mot, et se pose une série de questions qui mènent au bout du compte à la bonne erreur. L'évaluateur passe ensuite à l'unité de sens suivant qui contient une différence et applique le même processus<sup>12</sup>.

- Question 1. Les sous-titres rendent-ils le sens complet de l'unité de sens, sans mots ou phrases qui interrompent la lecture?
- Si « oui » à Question 1, notez une bonne édition; passez à la prochaine unité de sens.
- Si « non » à Question 1, Question 2. Les sous-titres de cette unité de sens présentent-ils un renseignement faux compréhensible?
- Si « oui » à Question 2, notez un faux renseignement; passez à la prochaine unité de sens.
- Si « non » à Question 2, Question 3.a. Le lecteur des sous-titres perd-il un élément de sens qui *est* disponible au téléspectateur entendant?

---

<sup>12</sup> Afin de se conformer aux lignes directrices sur l'accessibilité des documents Web du Conseil, le formatage et la présentation des figures des deux arbres décisionnels qui se trouvent dans la version officielle des Lignes directrices canadiennes en matière d'évaluation NER ont été modifiées pour inclusion dans la présente annexe, sans toutefois que le contenu des instructions fournies dans ces figures en soit modifié.

- Si « oui » à Question 3.a., et si le sens perdu est l'idée principale, notez une omission de l'idée principale.
- Si « oui » à Question 3.a., et si le sens perdu est un détail secondaire, notez une omission de détail.
- Si « non » à Question 3.a., aucune note; passez à la prochaine question.
- Si « non » à Question 2, Question 3.b. Y a-t-il un mot ou une phrase dans l'unité de sens qui peut interrompre la lecture (en raison d'une faute d'orthographe, de ponctuation manquante, etc.)?
- Si « non » à Question 3.b., aucune note.
- Si « oui » à Question 3.b., Question 4. Le ou les mots ou phrases de ce genre relevés ont-ils déjà entraîné une omission de détail ou de l'idée principale?
- Si « oui » à Question 4, aucune note supplémentaire.
- Si « non » à Question 4, Question 5. Le mot ou la phrase interruptifs peuvent-ils être compris rapidement?
- Si « oui » à Question 5, notez une erreur banale.
- Si « non » à Question 5, notez un non-sens.

### **La combinaison d'erreurs**

Comme le modèle NER tient compte des déformations de sens et des interruptions de la lecture, il est possible de noter les deux types d'erreurs dans une même unité de sens.

Par exemple, si le sens d'une unité de sens complète est perdu, une omission de l'idée principale est notée, mais une erreur banale ou un non-sens peut aussi être noté dans la même unité. Après avoir débattu de l'omission de détail ou de l'idée principale à la partie « un » de l'arbre décisionnel, l'évaluateur passe à la partie « deux » pour débattre de l'erreur banale et du non-sens. Cependant, si l'erreur banale ou le non-sens éventuels ont entraîné la perte de sens, l'omission de détail ou de l'idée principale est la mesure appropriée de l'erreur et l'interruption n'est pas notée. Dans ces cas, noter l'interruption est considéré comme une erreur comptée en double, alors l'interruption n'est pas notée.

Cependant, une omission de détail ou de l'idée principale et une erreur banale peuvent être notées dans une même unité de sens si un mot brouillé sans connexion à l'omission est ajouté au sous-titre et entraîne un problème de sens distinct.

D'ailleurs, plusieurs erreurs banales ou non-sens peuvent être notés s'il y a plusieurs mots ou phrases interruptifs dans l'unité de sens.

Un non-sens noté seul est rare, car un mot ou une phrase incompréhensible a généralement une incidence sur le sens de l'unité et entraîne donc une omission de détail ou de l'idée principale. Cependant, il est possible de communiquer pleinement une unité de sens tout en incluant un mot brouillé superflu qui entraîne une longue interruption de la lecture : dans ce cas, un non-sens noté seul est la bonne note.

Les omissions de détail et de l'idée principale ne se combinent pas. Si une unité de sens indépendante contient une ou plusieurs unités dépendantes et que le sens de l'idée principale est perdu, il ne faut pas noter d'omissions supplémentaires de détail, seulement une omission de l'idée principale.

### **L'addition d'erreurs de 0,25 point valant plus qu'une erreur de 0,5 point**

Plusieurs omissions de détail peuvent être notées, même si leur total compte pour plus que la notation d'une omission de l'idée principale. Suivant la pratique britannique, trois ou quatre omissions de détail peuvent être notées dans une même unité de sens indépendante.

### **Les listes et les unités de sens**

Chaque élément d'une liste est généralement considéré comme une unité de sens dépendante distincte. Leur omission entraînerait une ou plusieurs omissions de détail, selon le nombre d'unités manquantes. Le fait qu'il s'agit d'éléments semblables ne justifie pas de ne noter qu'une seule omission de détail si plusieurs sont manquants.

À noter que la perte de ce qui semble être un détail peut avoir une incidence sur le sens de toute l'unité de sens indépendante. Par exemple, omettre un ingrédient essentiel d'une recette pourrait la gâcher et par le fait même entraîner une omission de l'idée principale ou une erreur de faux renseignement.

### **Les unités de sens dans les commentaires sportifs**

Dans un commentaire sportif, une séquence d'actions par un seul joueur ou une seule séquence de jeu devrait être traitée comme une unité de sens indépendante. Les éléments qui la composent, s'ils sont omis, sont des unités de sens dépendantes et une omission de détail est notée pour chaque omission. Si toute la séquence est omise ou si elle est privée de sens, une omission de l'idée principale est notée.

### **Les faux renseignements**

Un faux renseignement est noté lorsque les sous-titres remplacent une idée dans la transcription mot à mot par une autre idée claire, mais fautive. Pour parler d'un faux renseignement, il faut que le sous-titre soit clair et qu'il ait du sens. Un faux renseignement n'est pas communiqué au lecteur si ce dernier ne le comprend pas facilement ou s'il s'agit d'un faux sens, mais qu'il n'est pas communiqué clairement. Si le sous-titre porte à confusion, il ne s'agit pas d'un faux renseignement, mais il pourrait s'agir d'un autre type d'erreur.

**L'évaluation des erreurs selon le barème NER n'est jamais dépendante de l'importance du sujet.** Comme nous ne pouvons pas connaître les priorités des téléspectateurs, tous les sujets sont équivalents. Dans cette optique, les changements de sens, même s'ils ne sont pas « importants », restent tout de même de faux renseignements.

Le barème NER ne tient pas compte du fait que le téléspectateur peut savoir si l'énoncé est faux au moyen de contexte obtenu ailleurs que dans l'émission. Si les sous-titres ont du sens et qu'ils transmettent un renseignement erroné selon la transcription mot à mot, alors il s'agit d'un renseignement faux.

Toutefois, le contexte fourni par l'émission est important : si la désinformation est corrigée à l'aide d'un graphique à l'écran ou dans les sous-titres suivants, il ne s'agit pas d'un faux renseignement, mais il peut s'agir d'un autre type d'erreur. Parfois, le bon sens ou les bons mots peuvent être rendus par des éléments visuels à l'écran, par exemple les numéros de joueurs, un tableau de pointage, un aperçu de la scène décrite ou d'autres éléments de texte affichés à l'écran. La vidéo peut fournir des renseignements qui peuvent être retirés des sous-titres sans perte de sens, comme les températures d'un bulletin météo si elles sont affichées à l'écran.

## **Les erreurs de grammaire et de ponctuation**

### **Ponctuation**

La ponctuation devrait correspondre à la transcription mot à mot, tel qu'indiqué ci-dessous. Les différences de ponctuation devraient être notées.

Les points d'interrogation manquants sont généralement notés à titre d'erreurs banales : le lecteur peut déduire de l'ordre des mots qu'une question a été posée, mais il doit s'arrêter un moment, car le « ? » a été omis. L'omission a entraîné une interruption, donc c'est une erreur banale qui devrait être notée. Un point qui remplace une virgule et coupe une phrase peut entraîner une pause semblable et être une erreur banale.

Cependant, dans les cas comme dans la bande audio des commentaires sportifs, où les phrases complètes sont rares et la ponctuation qui les divise peut facilement être « ... » ou « - », le sens n'est habituellement pas touché par la ponctuation et le lecteur n'a pas à interrompre sa lecture pour comprendre.

Une virgule manquante souvent ne fera aucune différence de sens, donc la bonne édition peut être appropriée, même si une virgule est présente dans la transcription mot à mot. Une apostrophe mal placée ou manquante peut souvent changer le sens des mots. Cependant, une apostrophe manquante peut parfois tout de même être comprise; dans ce cas, c'est une interruption, donc une erreur banale.

### **Grammaire**

Le langage parlé est souvent agrammatical : la mauvaise grammaire dans les sous-titres n'est pas notée comme erreur si elle reflète l'usage dans la transcription mot à mot. Il n'est pas attendu que les sous-titres corrigent la grammaire dans la bande audio. Cependant, une modification ou une paraphrase qui corrige la grammaire de l'oral tout en conservant le sens est notée à titre de bonne édition.

Les erreurs grammaticales créées par les sous-titres peuvent changer le sens ou

peuvent forcer l'interruption de la lecture. Donc, elles peuvent causer des erreurs banales ou d'autres erreurs. Toutefois, si l'erreur grammaticale relève d'un usage courant qui n'interrompt pas la lecture et ne modifie pas le sens, elle peut être une bonne édition.

### **Le sens et les sons**

Certains sons ne sont pas porteurs de sens, par exemple « euh » et « hmm », et leur omission n'a pas d'incidence sur le sens, la note de bonne édition est donc appropriée s'ils sont dans la transcription mot à mot.

Cependant, certains sons transmettent une idée et leur omission dans les sous-titres a une incidence sur le sens. Les rires, les applaudissements, etc. font partie de l'expérience d'écoute et devraient se retrouver dans la transcription mot à mot. Leur omission peut se qualifier d'omission de détail ou de l'idée principale, selon le contexte. Si toutefois d'autres sous-titres rendent le sens de ces sons ou que le commentateur note leur présence, l'évaluateur peut choisir de noter l'omission comme une bonne édition.

Lorsque les sons étouffent la parole, les mots manquants ne font pas partie de l'expérience d'écoute, ce qui signifie qu'ils ne sont pas relevés dans la transcription mot à mot et que leur absence dans les sous-titres n'est pas une erreur.

### **Mots vides et traits d'esprit**

« Vous savez », « merci de ce bulletin » ou « merci, Erika » lorsque le bulletin de nouvelles passe du chef d'antenne au présentateur de nouvelle et d'autres phrases semblables peuvent figurer dans la transcription mot à mot, mais n'ajoute aucun élément de sens. Les omettre est une bonne édition.

Cependant, les traits d'esprit et les plaisanteries peuvent être essentiels à l'expérience de l'émission. Les commentaires très légers peuvent être porteurs de sens.

### **Les corrections**

#### **Correction des erreurs**

La correction d'une erreur de sous-titrage, si elle est exacte, ne sera pas elle-même une erreur, mais une bonne édition.

#### **Noms erronés corrigés dans un graphique à l'écran**

Il s'agit d'une erreur banale, qui vaut -0,25 point. Le sous-titre est erroné et force l'interruption de la lecture, mais le téléspectateur peut le constater et comprendre l'erreur rapidement.

#### **Renseignement mot à mot dans un graphique, mais pas dans les sous-titres**

Il s'agit d'une bonne édition. Les sous-titres ne l'incluent pas (par exemple, un pointage sportif ou un lecteur de nouvelles qui lit une citation), mais le lecteur de sous-titres reçoit l'information. Il n'y a pas d'interruption de la lecture et le message est rendu.

## **L'identification des personnes**

### **Quand faut-il identifier les locuteurs en plus de mettre un double chevron?**

- Lorsqu'il est difficile de distinguer les locuteurs dans les sous-titres, on leur assigne un identifiant.
- Chaque fois que le locuteur change, un double chevron fermant (>>) est nécessaire; s'il est manquant, une erreur doit être notée.

Habituellement, lorsqu'il n'y a que deux locuteurs, un seul identifiant est nécessaire pour chacun d'eux la première fois qu'ils parlent. Ensuite, le double chevron est suffisant pour les distinguer. Autrement, si le locuteur est identifié dans les sous-titres, un identifiant n'est pas nécessaire lorsqu'il parle, mais le double chevron l'est.

Dans le cas de locuteurs multiples et de locuteurs hors plan, des échanges rapides jumelés à des sous-titres décalés peuvent faire en sorte qu'il est difficile d'attribuer un sous-titre à un locuteur en particulier. À ce moment, des identifiants et le double chevron peuvent être nécessaires.

La nature d'une omission d'identifiant peut varier comme toute autre erreur. Et comme pour ces autres erreurs, le contexte et le sens sont importants. Comme il existe de nombreuses possibilités, l'approche de l'arbre décisionnel peut être utile. Tenant pour acquis que le double chevron ou l'identifiant du locuteur sont manquants dans les sous-titres, ce qui cause des problèmes d'identification, l'évaluateur demande :

- Question 1. La vidéo, en tenant compte du décalage, permet-elle de clairement identifier le locuteur?
- Si « oui » à Question 1, erreur banale.
- Si « non » à Question 1, Question 2. Est-ce que cela entraîne de la confusion sur l'identité du locuteur?
- Si « oui » à Question 2, Question 3. Le locuteur mal identifié semble-t-il dire quelque chose qui, dans le contexte de l'émission, est contraire à son opinion?
- Si « oui » à Question 3, faux renseignement.
- Si « non » à Question 3, omission de détail.
- Si « non » à Question 2, et si l'identité du locuteur n'est pas claire, mais que le sens demeure communiqué, Omission de détail.
- Si « non » à Question 2, et si la perte de l'identifiant du locuteur signifie que les sous-titres perdent l'idée principale, Omission de l'idée principale.

### **Mauvaise identification d'un joueur dans un commentaire sportif**

Il s'agit d'une erreur banale si le téléspectateur peut facilement déterminer par lui-même l'identité du joueur au moyen des éléments visuels. Mal identifier un joueur ou ses actions peut cependant être un faux renseignement si les éléments visuels ne corrigent pas explicitement l'erreur.

### **Noms mal épelés**

Un nom mal épelé peut entraîner différentes erreurs.

- Si la graphie erronée prive une unité de sens de son idée, une omission de détail ou de l'idée principale est notée.
- Si le bon nom peut être compris à partir des sous-titres (p. ex. « Deniss » au lieu de « Denis »), c'est une erreur banale.
- Si l'idée de l'unité de sens est pleinement communiquée, mais que le nom ne peut pas être compris (p. ex. « DDNnn » au lieu de « Denis »), c'est un non-sens.
- Si le nom est celui d'une autre personne ou s'il est rendu par un mot compréhensible, il peut s'agir d'un faux renseignement s'il entraîne clairement une déclaration inexacte.
- L'utilisation de l'orthographe de l'anglais américain est habituellement notée comme une erreur banale (p. ex. « honor » au lieu de « honour »), mais s'il s'agit d'un nom propre des États-Unis, l'orthographe américaine est acceptable (p. ex. « The Marine Honor Guard »).

### **Le nom d'une personne célèbre a été supprimé, mais pas son titre**

Si une partie d'un nom ou d'un titre est omise, mais que ce dernier figure à l'écran ou dans un sous-titre proche, c'est une bonne édition. Des mots ont été omis, mais le sens est entier. Sans ces sources complémentaires, il aurait été question d'une omission de détail. Si le nom/titre omis est essentiel pour rendre l'idée principale, ce serait une omission de l'idée principale.

Dans certaines émissions, le sous-titre peut omettre le nom de famille des journalistes ou des invités réguliers, même si ce nom est entendu dans la bande audio. Il s'agit d'omissions de détail, sauf si le nom de famille figure à l'écran ou dans un sous-titre proche, car le modèle NER ne tient pas compte des connaissances préalables que les téléspectateurs peuvent avoir.

### **Préparation des transcriptions**

La préparation des transcriptions est essentielle pour noter les erreurs et doit être faite attentivement.

- Le modèle NER nécessite que dix minutes de contenu en direct soient transcrites et notées. Il n'est pas nécessaire que les dix minutes soient consécutives si la publicité ou d'autres contenus sous-titrés à l'avance sont coupés, car ce type de contenu n'est pas noté ou inclus dans les transcriptions.
- Tous les mots audibles devraient être corrects dans la transcription mot à mot. Si le mot est inaudible, c'est-à-dire qu'il ne fait pas partie de l'expérience d'écoute, la mention [inaudible] ou une mention semblable peut être utilisée pour signaler à l'évaluateur que ces omissions ne sont pas notées.
- Le double chevron, les identifiants de locuteurs et les notes entre crochets (p. ex., [applaudissement] et [musique]) devraient être indiqués dans la transcription mot à mot, au besoin.
- La ponctuation doit être ajoutée, car la bande audio ne présente aucune ponctuation. De manière générale, la ponctuation du sous-titre peut être conservée telle quelle, sauf s'il y a une raison d'en ajouter ou de la modifier, parce que le choix de ponctuation du sous-titre a entraîné une différence de sens qui pourrait se traduire par une omission de détail ou de l'idée principale, ou par une transmission de faux renseignement. La ponctuation manquante ou incorrecte qui peut interrompre la lecture devrait aussi être ajoutée ou modifiée.
- La transcription mot à mot ne devrait pas tenter de réviser l'agrammaticalité dans la bande audio pour produire par l'usage de la ponctuation un texte à l'écrit en bon anglais.
- Il est souvent difficile de savoir lesquelles règles de grammaire à appliquer; il peut donc être préférable de ne pas ajouter de virgules à la transcription mot à mot, sauf si le sens le nécessite. Par exemple, il y a les rares cas classiques où une virgule manquante entraîne un faux renseignement : « Et si on mangeait, grand-maman? ».
- Les guillemets devraient figurer dans la transcription mot à mot si le lecteur en a besoin pour comprendre le bon sens sans interruption.
- Les paroles de chansons devraient figurer dans la transcription mot à mot si elles sont clairement audibles. Cependant, si elles sont étouffées par le dialogue, trop rapides pour être comprises ou simplement indistinctes, elles peuvent être omises au profit de symboles musicaux ou de la note [musique].
  - Notez qu'une paraphrase ou une description des paroles de chanson qui rendent leur sens sont généralement une bonne édition, sauf si en contexte (p. ex. les hymnes nationaux), les paroles exactes sont nécessaires.
- Les propos prononcés par une personne hors plan devraient figurer dans la transcription accompagnés d'un identifiant quelconque de la source si les propos peuvent être entendus clairement.

- La transcription mot à mot n'a pas besoin de rendre les mots vides comme « euh » ou « hmm ». Ils ne sont porteurs d'aucun sens et n'ont pas besoin d'être inclus. D'un autre côté, les faux départs comme « Je-J'ai dit » ou les interjections sans signification comme « vous savez » et les formules de politesse comme « merci » devraient être inclus, même si leur omission dans les sous-titres entraînera possiblement une bonne édition.
- L'utilisation du trait d'union varie; s'il est nécessaire à la compréhension, l'omettre est une erreur et il faut l'inclure dans la transcription mot à mot.

Il faut également faire attention à la transcription des sous-titres. Même si le texte est fourni par un enregistreur chronologique de télédiffusion, une relecture est nécessaire. Le modèle NER est concerné par l'expérience du téléspectateur et les évaluations doivent être fondées sur ce que celui-ci voit.

### **Le calcul de la note NER**

La note NER est calculée de la manière suivante :

$$\text{NOTE NER} = (\text{Mots} - \text{Déductions selon le barème NER}) / \text{Mots}$$

Où :

1. Les « Mots » correspondent au nombre total de mots sous-titrés dans le segment évalué.
  - a. À cette fin, les « mots » comprennent les groupes annoncés par un double chevron et les signes de ponctuation. Les mots entre crochets, par exemple [faibles applaudissements et rires], comptent pour un seul mot<sup>13</sup>.
2. Les « Déductions selon le barème NER » correspondent au total des déductions notées par l'évaluateur dans le segment.

---

<sup>13</sup> Cette définition a été établie suivant une discussion avec Dr. Pablo Romero-Fresco; elle est identique à la définition utilisée dans toutes les pratiques du modèle NER.