

Mémoire
du
Conseil provincial du secteur des communications (CPSC)
du
Syndicat canadien de la fonction publique (SCFP)

Observations sur le projet de normes de qualité relatives au
sous-titrage codé de langue française

Avis de consultation de radiodiffusion
CRTC 2011-489

14 septembre 2011

Table des matières

Préambule	3
Introduction	3
Normes obligatoires et pratiques exemplaires	4
Contrôle de la qualité : des efforts suffisants?	7
Les diffuseurs régionaux : parents pauvres en matière de sous-titrage	11
Plaintes du public et contrôle de la qualité	12
Mesures de suivi proposées par le GTST-LF	13
Des normes additionnelles à considérer	15
Conclusion	16

Préambule

1. Le Conseil provincial du secteur des communications (CPSC) du Syndicat canadien de la fonction publique (SCFP) est heureux de participer à cette consultation du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) portant sur le sous-titrage codé de langue française.
2. Dans ses interventions, le CPSC a toujours accordé une place prépondérante à l'intérêt des citoyens canadiens, qu'ils fassent partie d'un groupe majoritaire ou minoritaire, comme dans ce cas-ci, les personnes sourdes ou malentendantes.
3. Le CPSC présente donc au Conseil ses observations sur les normes de sous-titrage codé en français, observations qui ont bénéficié de l'expertise des travailleurs qu'il représente dans le secteur de la télévision.
4. Au total, le CPSC regroupe plus de 7000 travailleurs et travailleuses du domaine des communications : télévision (Radio-Canada, RNC Media, Groupe TVA), distribution de radiodiffusion/Internet/téléphonie (Cogeco, Telus et Vidéotron), presse écrite (Journal de Québec) et cinéma (Technicolor).

Introduction

5. Le CPSC tient d'abord à souligner la pertinence de la démarche du CRTC qui a créé, en 2007, des groupes de travail en vue d'uniformiser et d'améliorer la qualité du sous-titrage codé au Canada, tant en français qu'en anglais.
6. Le législateur a prévu, dans la *Politique canadienne de radiodiffusion*, que le système de radiodiffusion « ...devrait offrir une programmation adaptée aux besoins des personnes atteintes d'une déficience, au fur et à mesure de la disponibilité des moyens¹. » et que le CRTC avait pour mission de régler

¹ Loi sur la radiodiffusion, art. 3 (1) p).

tous les aspects du système « ...en vue de mettre en œuvre la politique canadienne de radiodiffusion². »

7. Il nous semble donc tout à fait à propos que le Conseil souhaite améliorer le sous-titrage à l'intention des sourds et des malentendants en adoptant des normes qui seront imposées comme conditions de licence aux télédiffuseurs, au terme de la présente consultation.
8. Entre 1 million et 3,8 millions de personnes seraient sourdes ou malentendantes au pays et, en conséquence, dépendantes des services de sous-titrage³.
9. Par ailleurs, les personnes éprouvant des problèmes de l'ouïe ne sont pas les seules à faire usage du sous-titrage fourni par les titulaires de licences de radiodiffusion. De nombreux Canadiens lisent en effet les sous-titres pour des raisons éducatives (apprendre une autre langue par exemple) ou pour éviter de déranger une autre personne dans la maison.
10. De nombreux commerces et institutions offrent aussi à leur clientèle de regarder la télévision sans le son. Ce sont alors les sous-titres qui leur permettent d'avoir accès à la programmation dans son ensemble.
11. Cette multiplication des types d'utilisateurs du sous-titrage codé et, par conséquent, sa plus grande visibilité viennent justifier la nécessité de mettre en place des normes pour uniformiser les pratiques d'un diffuseur à l'autre, de même que pour améliorer la qualité du produit offert par les télédiffuseurs.

Normes obligatoires et pratiques exemplaires

12. Les moyens techniques et les façons de faire des radiodiffuseurs pour produire le sous-titrage codé diffèrent d'une entreprise à l'autre. On a qu'à penser au fait que Groupe TVA privilégie depuis quelques années un système de reconnaissance

² Idem, art. 5 (1).

³ L'Association des sourds du Canada affirme sur son site Internet qu'il n'existe aucune étude statistiquement valable permettant de dire avec précision combien de personnes souffrent de surdité au pays. L'écart de 1 million à 3,8 millions provient donc de différentes estimations. Information consultée le 25 août 2011 sur http://www.cad.ca/statistiques_portant_sur_les_sourds_canadiens.php.

vocale pour sous-titrer les émissions en direct, alors que la Société Radio-Canada – tout comme les radiodiffuseurs anglophones – avait recours à des sténotypistes jusqu'à tout récemment.

13. Cette différence d'équipement et de méthode de travail peut sembler banale pour le profane, mais elle influence directement la qualité du sous-titrage codé des émissions en direct. Ainsi, selon la technologie utilisée, le taux de conformité à la bande sonore passe de 98 % pour la sténographie⁴ à 85 % pour la reconnaissance vocale⁵.
14. En mai 2007, le CRTC confiait aux groupes de travail sur le sous-titrage la tâche « ...d'élaborer des normes universelles qui régleront du moins des problèmes de qualité [...] (uniformisation et style) ⁶... » On leur demandait aussi de proposer des solutions à divers problèmes techniques.
15. Dans l'ensemble, le CPSC estime que le groupe de travail sur le sous-titrage de langue française (GTST-LF) s'est bien acquitté de son mandat. Les « Normes universelles de sous-titrage codé à l'intention des télédifuseurs canadiens de langue française » sont pertinentes pour assurer une plus grande uniformité du sous-titrage codé et, par conséquent, une meilleure compréhension des sous-titres.
16. Toutefois, nous différons d'opinion avec le GTST-LF sur les normes qui doivent devenir obligatoires pour les radiodiffuseurs et celles qui seront facultatives.
17. À notre avis, l'ensemble des « Normes universelles de sous-titrage codé à l'intention des télédifuseurs canadiens de langue française » présentées au CRTC en mars dernier devrait devenir obligatoire, puisqu'elles semblent toutes aussi nécessaires les unes que les autres pour atteindre les objectifs fixés par le

⁴ CRTC, Avis de consultation 2011-488.

⁵ Chez Groupe TVA inc., le taux de précision du sous-titrage en direct oscille entre 85 % et 90 %, comme il est expliqué par M. Patrick Auger, chef de service, gestion et édition du matériel de l'entreprise, dans le procès-verbal du GTST-LF, rencontre du vendredi 14 janvier 2011. Nous avons compris que cette statistique ne tenait pas compte de la qualité de la langue, mais uniquement des erreurs de sens, des omissions ou des ajouts de mots, ainsi que des erreurs techniques.

⁶ CRTC, Avis public de radiodiffusion 2007-54, 17 mai 2007.

Conseil il y a quatre ans, et précisées dans la politique réglementaire 2009-430. Le CRTC avait alors ordonné « ...aux télédiffuseurs d'améliorer et de contrôler la qualité du sous-titrage codé, y compris celui en mode numérique⁷. » et annonçait son intention d'imposer des conditions de licence en ce sens lors des renouvellements à venir.

18. Puisque les efforts escomptés des télédiffuseurs ne semblent pas s'être concrétisés, le CPSC croit qu'il est nécessaire que le Conseil adopte l'ensemble des normes proposées et qu'il les impose comme conditions de licence.
19. Il s'agit, selon nous, de la seule façon de garantir aux sourds et malentendants du Canada (ainsi qu'aux autres citoyens qui l'utilisent) un sous-titrage intelligible et uniforme permettant l'atteinte des objectifs de la *Politique canadienne de radiodiffusion*.
20. Comme l'a relevé à juste titre le Conseil par le passé, « Les utilisateurs insistent pour dire qu'une émission mal sous-titrée n'est guère mieux qu'une émission qui ne l'est pas du tout, et que si le sous-titrage est incompréhensible, l'émission qu'il accompagne devient inaccessible⁸. »
21. En fait, une seule des normes suggérées par le GTST-LF devrait être considérée comme une pratique exemplaire et ne pas être obligatoire. Il s'agit de celle qui demande de prévoir le recours à des messages d'urgence en langage gestuel, puisqu'elle forcerait les télédiffuseurs, si elle devenait obligatoire, à engager des dépenses qui nous semblent excessives en regard de l'occurrence de tels avis.
22. Par ailleurs, il nous est impossible de passer sous silence le fait que les « Normes obligatoires » devraient être reformulées pour respecter le libellé correspondant des « Normes universelles de sous-titrage codé à l'intention des télédiffuseurs canadiens de langue française » dont elles sont issues et, ainsi, éviter toute confusion si le Conseil choisissait de les conserver.
23. Dans leur forme actuelle, certaines des « Normes obligatoires » reprennent partiellement le texte du document sur les « Normes universelles de sous-titrage

⁷ CRTC, Politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom, 2009-430, 21 juillet 2009.

⁸ CRTC, Avis public de radiodiffusion 2007-54, 17 mai 2007.

codé à l'intention des télédiffuseurs canadiens de langue française » et il n'est pas clair si les omissions sont volontaires ou non. Par exemple, la norme obligatoire sur la rediffusion d'une émission initialement diffusée en direct exclut totalement les exemples de calculs, de même que la méthode à utiliser dans le cas de la reprise d'un segment d'émission. Ces éléments nous semblent pourtant pertinents à la compréhension et à l'application de la norme.

24. Il serait également bon d'indiquer si les exemples donnés dans les normes – qu'elles soient obligatoires ou universelles – sont à suivre ou à éviter. Dans la norme sur la rediffusion d'une émission initialement diffusée en direct, un seul des trois exemples mentionnés nous semble être une bonne pratique, mais rien n'indique qu'il faille éviter de reproduire les deux autres exemples. Le même commentaire s'applique à la norme sur la transcription d'un numéro de téléphone.

Contrôle de la qualité : des efforts suffisants?

25. Évidemment, une fois adoptées par le Conseil, ces normes devront être appliquées par les télédiffuseurs pour qu'une amélioration notable du sous-titrage soit constatée. Il faudra donc mettre en place un système de contrôle de la qualité plus serré que ce qui se fait actuellement.

26. Malgré le fait que le Conseil ait demandé aux diffuseurs, en 2007, de « ...prendre les mesures nécessaires pour garantir la qualité, l'exactitude et la fiabilité du sous-titrage⁹. », certains télédiffuseurs se contentent de vérifier que leurs émissions sont bel et bien sous-titrées lors de la mise en ondes.

27. Le Groupe TVA, notamment, contrôle la qualité technique de toutes les émissions diffusées sur toutes les chaînes, généralistes comme spécialisées, mais personne ne vérifie systématiquement si le sous-titrage correspond à l'émission diffusée ni s'il est synchronisé à l'action. Cela explique qu'on ait

⁹ GTST-LF, procès-verbal du vendredi 14 janvier 2011.

rapporté à de nombreuses reprises des écarts de plus de 30 secondes entre la bande audio et le sous-titrage.

28. M. Patrick Auger, chef de service, gestion et édition du matériel, à TVA, a même admis, lors des travaux du GTST-LF, «...qu'avant les fêtes, Addik TV a présenté des émissions sans sous-titres pendant un mois¹⁰. » Personne ne s'en est rendu compte pendant toute cette période, parce qu'il n'y a tout simplement pas de système de contrôle de la qualité du sous-titrage pour les multiples chaînes de la compagnie.
29. Aucun contrôle de la qualité n'est fait non plus en ce qui concerne les erreurs plus subtiles comme des mots tronqués, des phrases incomplètes, des omissions ou un mauvais positionnement des sous-titres. On est donc loin de vérifier la qualité de la langue française ou les pertes de sens engendrées par le système de reconnaissance vocale lors des émissions en direct.
30. Il faut dire que depuis 4 ou 5 ans, des modifications ont été apportées aux installations de diffusion du Groupe TVA qui font en sorte qu'il n'est pas toujours possible de détecter les erreurs de sous-titrage avant la diffusion. Dans la majorité des cas, les fichiers texte sont archivés sur disque dur indépendamment du fichier audio-vidéo et les deux sont réunis uniquement au moment de la diffusion.
31. Si le sous-titrage a été effectué à l'interne, une erreur peut être corrigée en cours d'émission, mais s'il a été fait en sous-traitance, toute modification des sous-titres est impossible pendant la diffusion. Un problème de manque de synchronisme entre le sous-titrage et la bande audio – parce que le document fourni par le sous-traitant n'a pas été encodé correctement, par exemple – sera donc présent durant toute l'émission, sans que le diffuseur ne puisse y changer quoi que ce soit.
32. On ne peut empêcher les télédiffuseurs de confier une partie de leur production à des sous-traitants. Toutefois, le CPSC est d'avis qu'il serait souhaitable que les

¹⁰ GTST-LF, procès-verbal du vendredi 14 janvier 2011, 13 p., La citation est de M. Richard McNicoll, de RQST Conseil-expert.

titulaires de licences de radiodiffusion soient responsables non seulement de sous-titrer 100 % de leur programmation, mais aussi de la qualité de l'ensemble du sous-titrage.

33. D'ailleurs, le GTST-LF reconnaît dans ses pratiques exemplaires que les télédiffuseurs ont une certaine responsabilité et devraient « ...adapter leurs contrats d'acquisition d'émissions auprès des producteurs indépendants, de façon à ce que lorsque le producteur indépendant a la responsabilité d'assurer le sous-titrage d'une émission, il garantisse non seulement la présence du sous-titrage de l'émission ou de la série d'émissions, mais qu'il respecte et applique en tout temps les normes universelles en matière de sous-titrage¹¹... »
34. Il faut cependant aller plus loin dans l'imputabilité des diffuseurs par rapport au sous-titrage qui est effectué à l'extérieur de leurs murs, car il n'y a pas que les producteurs indépendants qui en produisent.
35. Certaines agences de publicité sous-titrent systématiquement les messages publicitaires diffusés par les télédiffuseurs et, surtout, les titulaires de licences de radiodiffusion confient maintenant de grandes proportions de leur sous-titrage à des sous-traitants spécialisés.
36. En 2007, le Conseil avait fait sienne la position de CanWest et Corus Entertainment Inc. qui ne voulaient pas qu'on leur impose la responsabilité du sous-titrage des messages publicitaires produits à l'externe : « Dans ces circonstances, la responsabilité du sous-titrage doit incomber au producteur du message publicitaire, et non pas au télédiffuseur¹². »
37. Le matériel publicitaire était alors le seul pan de la programmation à ne pas être sous-titré directement par les télédiffuseurs, ce qui représentait au maximum 20 % du temps d'antenne. Mais depuis, la situation a bien changé et le Conseil doit s'assurer que cette exception ne devienne pas la règle. On estime en effet que chez certains télédiffuseurs, jusqu'à 80 % des sous-titres sont produits par des publicitaires, des producteurs indépendants et des sous-traitants spécialisés.

¹¹ Groupe de travail francophone sur le sous-titrage, « Normes universelles du sous-titrage codé à l'intention des télédiffuseurs canadiens de langue française », mars 2011, 28 p.

¹² CRTC, Avis public de radiodiffusion 2007-54, 17 mai 2007.

38. Le recours à la sous-traitance pour le sous-titrage d'émissions – plus présent depuis que le Conseil impose de sous-titrer 100 % de la programmation – multiplie les façons de faire le travail et a permis à nos membres de constater une perte de la qualité des sous-titres (de 10 à 20 %, uniquement pour ce qui est de la qualité du français), chaque sous-traitant ayant ses propres normes en cette matière.
39. En novembre 2010, Groupe TVA a choisi d'amputer de moitié son département du sous-titrage pour confier le travail à la sous-traitance, alors même que le gestionnaire responsable du service apportait sa contribution au GTST-LF afin de déterminer les normes qui font l'objet de la présente consultation.
40. L'entreprise, bien au fait de la volonté du Conseil d'améliorer la qualité du sous-titrage codé, a tout de même pris une décision qui a eu pour impact d'en diminuer la qualité. En se départissant de 50 % de ses sous-titres expérimentés (une vingtaine de personnes), Groupe TVA a préféré satisfaire les intérêts de ses actionnaires, au détriment des objectifs de qualité du sous-titrage fixés par le Conseil.
41. En conséquence, le CPSC estime que le CRTC est pleinement justifié d'exiger des titulaires qu'ils soient imputables, par conditions de licence, de la totalité du sous-titrage diffusé sur leurs ondes.
42. Cela dit, nous croyons qu'un retour à la règle de 100 % de sous-titrage, moins les messages publicitaires et les promos – ce qui équivaut à 80 % de ce qui est diffusé par heure d'horloge – donnerait un peu de marge de manœuvre aux télédiffuseurs, tout en pénalisant de façon minimale les sourds et malentendants en ce qui a trait à l'accès à la programmation.
43. En association avec cette mesure, le CPSC est d'avis que la création d'un crédit d'impôt – ou de tout autre incitatif de nature financière ou fiscale – pour les télédiffuseurs qui atteignent les objectifs de sous-titrage édictés par le Conseil encouragerait les titulaires de licences à mettre en œuvre des outils performants et à affecter les ressources nécessaires à un sous-titrage de qualité, même en région.

Les diffuseurs régionaux : parents pauvres en matière de sous-titrage

44. Malheureusement, nous nous devons de faire des précisions sur le sous-titrage en région, car les obligations des titulaires, pour ce qui est de sous-titrer la programmation locale dans les stations régionales, ne sont que partiellement remplies.
45. Chez Groupe TVA, le CPSC estime que moins de 50 % de la programmation locale est sous-titrée à Québec, Sherbrooke, Trois-Rivières et Rimouski. Dans la plupart des cas (tous, sauf Québec), un seul bulletin de nouvelles est sous-titré chaque jour et, encore, il ne l'est que partiellement.
46. Les seuls sous-titres diffusés sont ceux produits à l'aide d'un télésouffleur, ce sont donc les textes bruts écrits par les journalistes qui sont utilisés comme sous-titres, plutôt que des textes rédigés par des sous-titreurs qualifiés. Or, ces textes sont bien souvent écrits dans l'urgence et diffusés sans révision.
47. De plus, cette méthode fait en sorte que lors d'interventions en direct, seule l'amorce du reportage apparaît au sous-titrage, et la tendance en information veut qu'elle soit de plus en plus courte pour garder l'attention du téléspectateur pour toute la durée du reportage. Les détails de la nouvelle livrés par le reporter ne sont pas sous-titrés, ni le verbatim des extraits d'entrevues qu'il présente. Dans le cas de reportages préenregistrés, ces mêmes extraits sont rarement sous-titrés, faute de temps ou de personnel pour transcrire le texte.
48. Impossible donc, pour une personne sourde ou malentendante, d'avoir accès à la totalité des nouvelles de sa région. Le groupe de travail sur le sous-titrage de langue française a d'ailleurs souligné, lors de ses travaux, que « ...plusieurs usagers, qu'ils soient sourds ou malentendants, disent ne pas regarder les bulletins de nouvelles, en raison du taux d'erreur¹³. »
49. Une exception sort cependant du lot à la télévision privée, celle de RNC Media qui possède la station CHOT-TV à Gatineau – affiliée à Groupe TVA – et qui produit également des bulletins de nouvelles pour la station CFGS-TV, affiliée à

¹³ GTST-LF, procès-verbal du vendredi 28 janvier 2011.

V. Dans son cas, toutes les émissions et bulletins de nouvelles locaux sont sous-titrés par un préposé au sous-titrage. Ce dernier effectue même des résumés des interventions en direct des journalistes afin que les personnes sourdes et malentendantes aient accès au contenu des reportages.

50. Seuls points négatifs, les réponses des personnes interviewées en direct ne sont pas sous-titrées et l'équipement utilisé par le préposé au sous-titrage connaît des ratés (sous-titrage absent pendant certains segments) lorsque celui-ci doit transcrire la bande audio rapidement. Il arrive parfois aussi que les reportages provenant de TVA Montréal, qui sont repris dans l'édition régionale du bulletin de nouvelles de CHOT, ne soient pas sous-titrés en raison de leur arrivée trop tardive.
51. Le CPSC rappelle respectueusement au Conseil que la *Loi sur la radiodiffusion* prévoit que « le système devrait offrir une programmation adaptée aux besoins des personnes atteintes d'une déficience, au fur et à mesure de la disponibilité des moyens¹⁴. »
52. Dans le cas qui nous occupe, les moyens sont disponibles en région comme dans les grands centres, mais certaines entreprises de radiodiffusion ne les utilisent pas et, en conséquence, elles sont loin de se conformer aux attentes du Conseil en matière de qualité et de quantité du sous-titrage, et ce, malgré les conditions de licence et les encouragements en vigueur.

Plaintes du public et contrôle de la qualité

53. Afin d'appuyer les télédiffuseurs dans l'atteinte d'une plus grande qualité du sous-titrage, le CPSC est d'accord avec la proposition des groupes de sourds et de malentendants qui ont participé au GTST-LF à l'effet d'imposer aux diffuseurs la mise sur pied d'une page Web permettant de formuler des plaintes.

¹⁴ Loi sur la radiodiffusion, art. 3 (1) p).

54. Dans le cas des grands groupes de propriété, le lien menant à cette page devrait être bien en vue dans le menu principal du site Internet de chacune des chaînes ainsi que dans celui de l'entreprise. Dans tous les cas, la page de saisie de la plainte devrait offrir un menu déroulant permettant d'identifier la chaîne sur laquelle l'erreur a été constatée.
55. Lors de l'envoi du formulaire de plainte, des copies devraient être transmises automatiquement au diffuseur ainsi qu'au CRTC afin de leur permettre de mesurer en temps réel la qualité du sous-titrage.
56. Le Conseil devrait aussi sensibiliser les utilisateurs du sous-titrage qui n'ont aucun handicap auditif à ses objectifs en termes de quantité et de qualité du sous-titrage et les inviter à formuler des plaintes aux télédiffuseurs – par téléphone ou sur Internet – lorsqu'ils constatent des erreurs. Les comptes rendus des plaintes téléphoniques reçues par les diffuseurs seraient aussi remis au Conseil pour évaluation.
57. Le CPSC croit que de telles mesures permettraient d'éviter des désagréments aux télédiffuseurs ainsi qu'aux usagers. Nous en voulons pour preuve que lors de l'interruption du sous-titrage sur Addik TV, l'hiver dernier, le gestionnaire responsable a mentionné « ...ne pas avoir reçu de plaintes durant cette période, ce qui a retardé la mise en place de solutions¹⁵. »

Mesures de suivi proposées par le GTST-LF

58. Par ailleurs, la proposition du GTST-LF d'évaluer le taux de précision du sous-titrage de deux émissions en direct par mois (une émission de nouvelles et une autre émission à être déterminée) nous semble insuffisante pour parvenir à une mesure et une amélioration de la qualité globale du sous-titrage.
59. Contrairement à la Chambre des communes, dont la fréquence de vérification de l'intelligibilité a servi de base au GTST-LF, les télédiffuseurs proposent une

¹⁵ GTST-LF, procès-verbal du 14 janvier 2011.

grande variété de produits diffusés en direct. À notre avis, cette variété impose l'évaluation systématique d'un pourcentage de la quantité totale d'émissions en direct sur les ondes de chaque diffuseur.

60. De plus, puisque le recours à la sous-traitance pour le sous-titrage en différé a entraîné une baisse de la qualité des sous-titres au cours des derniers mois, nous suggérons aussi qu'un pourcentage de la quantité totale d'émissions diffusées en différé sur les ondes de chaque diffuseur soit évalué.
61. Le CPSC rejette l'argument des télédiffuseurs participants au GTST-LF à l'effet qu'il serait inutile de vérifier plus de deux émissions par mois puisque les mises à jour des logiciels de sous-titrage ne sont effectuées qu'une fois l'an.
62. Au contraire, nous croyons que des évaluations effectuées à un moment choisi de façon aléatoire et proportionnelles à la quantité du direct diffusé chaque semaine par un télédiffuseur permettraient d'amasser des données utiles pour l'amélioration des systèmes de reconnaissance vocale.
63. D'une part, pendant les bulletins de nouvelles, par exemple, le passage de la reconnaissance vocale au sous-titrage produit à l'aide d'un télésouffleur et vice versa (entre un reportage et le texte de présentation du suivant) entraîne souvent une coupure de l'affichage de la dernière phrase. Une évaluation sur plusieurs semaines pourrait donner aux fournisseurs des pistes à investiguer en vue de trouver une solution.
64. D'autre part, le CPSC estime que cette évaluation, pour être valable, devrait être confiée à un groupe indépendant des télédiffuseurs et faire l'objet d'un rapport annuel au Conseil (plutôt qu'à tous les deux ans, comme le préconise le GTST-LF). Les associations de personnes sourdes ou malentendantes, ou un groupe d'utilisateurs mixtes (sourds/malentendants et personnes n'ayant pas de problème auditif), seraient-elles prêtes à gérer une telle vérification en échange d'un financement approprié? C'est la solution que nous soumettons au Conseil.
65. Ce groupe indépendant pourrait, du même coup, observer le niveau d'exactitude de la langue française en vue de déterminer une méthode pour le mesurer.

66. Quant au maintien du GTST-LF, le CPSC est d'avis qu'après quatre années de travaux, il est maintenant temps de le dissoudre, de mettre en place les normes destinées à améliorer la qualité du sous-titrage et de mesurer leur efficacité.
67. La fin du GTST-LF permettrait aussi au Conseil de réactiver l'obligation faite aux télédiffuseurs de soumettre des rapports d'étape¹⁶ sur la quantité et la qualité du sous-titrage pour en mesurer la progression. Cette obligation est suspendue depuis 2007 pour les titulaires participant activement au groupe de travail.
68. Si le CRTC décidait tout de même d'aller de l'avant avec la poursuite des travaux du groupe de travail, nous soumettons, en tout respect, qu'il devrait alors imposer aux entreprises de radiodiffusion participantes de recommencer à soumettre des rapports d'étape au Conseil sur les progrès réalisés. Les télédiffuseurs devraient aussi informer le Conseil de toute décision d'affaires ou modification de l'équipement susceptible de modifier la qualité du sous-titrage.
69. Quant à la proposition du groupe de travail de poursuivre la réflexion sur la présentation du sous-titrage pour enfants, nous estimons qu'elle est inutile et que la détermination de la meilleure méthode (sous-titres déroulants ou phylactères) revient aux associations de sourds et de malentendants qui sont les premières concernées.

Des normes additionnelles à considérer

70. Enfin, le CPSC demande au Conseil de réfléchir à la possibilité d'imposer aux télédiffuseurs le sous-titrage de toutes leurs productions diffusées sur Internet. Nous croyons que cette demande n'a rien d'excessif, puisque le sous-titrage doit déjà être fait pour la télévision conventionnelle et qu'il est justifié par l'usage de plus en plus répandu du visionnement en ligne.
71. Dans un tout autre ordre d'idées, il serait également souhaitable que le Conseil impose aux fabricants d'équipements de réception de radiodiffusion (télévisions,

¹⁶ CRTC, Avis public 2004-94, 3 décembre 2004.

décodeurs numériques, etc.) une norme unique en ce qui a trait au décodage du sous-titrage.

72. Selon les informations que nous avons recueillies, deux types de sous-titres coexistent, soit le EIA 608, associé à la diffusion standard, et le EIA 708, associé à la diffusion HD. Les télédiffuseurs utilisent l'un ou l'autre, ou les deux conjointement, selon la résolution de l'émission ou le type d'équipement qui a servi à produire le sous-titrage.

73. Malgré cet état de fait, les appareils domestiques ne décodent, dans certains cas, qu'un seul des deux types de sous-titrage, ce qui laisse des utilisateurs dépourvus de sous-titres pour des périodes variables. Dans d'autres cas, les appareils possèdent une fonction qui permet de sélectionner le type de sous-titrage voulu, mais encore faut-il savoir qu'elle existe et connaître son utilité.

74. Le CPSC croit que le Conseil devrait émettre des recommandations ayant pour but la création de normes de fabrication pour les appareils vendus au Canada. Ces appareils de réception du sous-titrage destinés aux consommateurs (télévisions, décodeurs, etc.) devraient minimalement décoder tous les types de sous-titres et disposer d'un système de sélection automatique du type de sous-titrage utilisé par la chaîne de télévision syntonisée.

Conclusion

75. En résumé, le CPSC est d'avis que le Conseil doit favoriser des normes obligatoires plutôt qu'un ensemble de lignes directrices accompagné de quelques normes contraignantes, comme le propose le GTST-LF.

76. Puisque les télédiffuseurs n'ont pas tous fait les efforts demandés par le Conseil dans la *Politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom 2009-430* concernant la quantité (100 %) et la qualité du sous-titrage, nous croyons que l'autoréglementation n'est pas une option et qu'un système de contrôle de qualité devrait être mis en place.

77. En conséquence, les normes qui seront adoptées au terme du présent processus devraient donc être imposées comme conditions de licence pour tous les télédiffuseurs afin de favoriser la compréhension intégrale des émissions diffusées par le plus grand nombre de Canadiennes et de Canadiens.
78. Enfin, le recours plus grand des télédiffuseurs à la sous-traitance depuis la publication de la politique réglementaire 2009-430 nous porte à nous demander si l'exigence de sous-titrer 100 % de la programmation n'impose pas un trop lourd fardeau financier aux entreprises de radiodiffusion.
79. Pour éviter une banalisation de la perte de qualité des sous-titres par les télédiffuseurs aux prises avec des contraintes budgétaires ou des pressions financières, le CPSC se demande s'il ne serait pas mieux de sous-titrer un peu moins (80 % de la programmation), mais avec les ressources nécessaires pour le faire à la quasi-perfection.
80. Le gouvernement canadien pourrait également créer des mesures fiscales qui inciteraient les titulaires de licences de radiodiffusion à mettre les efforts nécessaires pour améliorer et maintenir la qualité du sous-titrage codé de langue française, car « Les sous-titres font partie intégrante de l'émission de télévision ou de la vidéo. Il faut donc les traiter avec autant de soin que les éléments audio et vidéo de celle-ci¹⁷. »

*** FIN DU DOCUMENT ***

¹⁷ Groupe de travail francophone sur le sous-titrage, « Normes universelles du sous-titrage codé à l'intention des télédiffuseurs canadiens de langue française », mars 2011, 28 p.