



COMITÉ POUR LES
SERVICES
SANS FIL DES
SOURDS DU
CANADA



% 405-15 Wellings Dr. Picton Ontario K0K 2T0

Courriel: www.deafwireless.ca X: [@DeafWirelessCAN](https://twitter.com/DeafWirelessCAN)

1er novembre 2024

M. Marc Morin

Secrétaire général

Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC)

sec-gen@crtc.gc.ca

ENVOI PAR DISTRIBUTION ÉLECTRONIQUE ET CLÉ GC

Objet : BNC CRTC 2024-137 : Élaboration d'une politique réglementaire pour le sous-titrage fourni par les entreprises de diffusion en continu en ligne

1. Le Comité consultatif des Sourds pour les services sans fil du Canada - Deaf Wireless Canada Consultative Committee (DWCC - CSSSC ou « DWCC »), la Canadian National Society of Deaf-Blind (CNSDB), et le Deaf-Blind Planning Committee (DBPC), ainsi que plusieurs organisations francophones et LSQ représentant les personnes Sourdes, Sourdes-aveugles et malentendantes (SSAM), désignées ci-après « DWCC et al. », soumettent par la présente leur intervention et déclarent leur souhait et leur intérêt à participer à cette instance.

Table of Contents

[Présentations et descriptions](#)

[Disponibilité du sous-titrage pour malentendants](#)

[Qualité du sous-titrage pour malentendants](#)

[Rapports et conformité](#)

[Traitement des plaintes](#)

[Mise en œuvre](#)

[Participation à l'instance](#)

Présentations et descriptions

2. Le DWCC-CSSSC plaide pour la pleine inclusion de tous les membres de la communauté des personnes Sourdes, sourdes-aveugles et malentendantes (SSAM)

au sein de la société canadienne. L'éventail des expériences de vie des SSAM comprend les individus autochtones et 2SLGBTQIA+, les personnes ayant des retards cognitifs ou des neurodivergences, les immigrants apprenant l'anglais ou le français comme langue seconde, les personnes avec différents degrés de perte auditive, les personnes ayant la double déficience unique en tant que Sourd-aveugle, et enfin, les utilisateurs natifs de la langue LSQ/ASL. Le DWCC soutient également que les Autochtones ont le droit de demander du soutien, notamment en demandant des interprètes en Langue des signes autochtone. Lorsque le DWCC utilise le terme SSAM, il inclut toutes ces identités intersectionnelles.

3. Le mandat du DWCC consiste à promouvoir l'équité en matière de communications sans fil accessibles pour les Canadiens SSAM, notamment (sans s'y limiter) :

- a. des forfaits de données accessibles et abordables pour les utilisateurs LSQ et ASL pour les appels vidéo bidirectionnels,
- b. des promotions accessibles à l'échelle de l'industrie de services et produits sans fil,
- c. la suppression des disparités de coûts pour les produits et services sans fil accessibles au sein de chaque entreprise,
- d. l'offre de produits et services sans fil offrant une équivalence fonctionnelle, y compris des applications mobiles,
- e. des services d'urgence sans fil accessibles (incluant les alertes d'urgence et texto direct au 911),
- f. une sensibilisation et éducation à l'échelle nationale sur les produits et services de communication sans fil et mobile actuellement accessibles.

4. La Canadian National Society of the Deaf-Blind (**CNSDB**), enregistrée en 1985, est une association nationale de défense des droits des consommateurs dédiée à aider les Canadiens Sourds-aveugles à atteindre une meilleure qualité de vie. Elle défend de nouveaux services améliorés, promeut la sensibilisation aux enjeux vécus par les Sourds-aveugles et diffuse des informations pour permettre aux personnes Sourdes-aveugles de participer pleinement à la société. La CNSDB offre son expertise en matière d'accessibilité pour répondre aux besoins des personnes vivant avec le handicap distinct de la surdicécité, qui diffère de la surdité ou de la cécité, car les individus atteints de ce double handicap ne peuvent utiliser un sens pour compenser la perte de l'autre. L'organisation participe aux procédures du CRTC depuis 2016.

5. Créé en 2012, le Deaf-Blind Planning Committee (**DBPC**) représente un **sous-groupe spécifique et distinct de Canadiens sourds-aveugles** dédié à sensibiliser aux défis auxquels ces personnes font face et ce, aux niveaux local, provincial et national. Ses initiatives incluent :

- a. la promotion pour la mise en place du service d'intervenant pour les personnes Sourdes-aveugles en Colombie-Britannique, où ces services sont actuellement inexistantes,
- b. l'aide à l'amélioration de la qualité de vie des personnes Sourdes-aveugles,
- c. le soutien des personnes sourdes-aveugles par la création d'opportunités sociales et de réseautage,
- d. la collaboration avec d'autres organismes pour atteindre ces objectifs.

Le DBPC a participé pour la première fois à une instance du CRTC dans le cadre de l'examen des services de relais vidéo (TNC 2021-102).

6. Le DWCC-CSSSC a consulté trois organisations francophones et LSQ qui desservent les résidents du Québec qui sont Sourds, Sourds-aveugles et malentendants du Québec, lesquelles ont collaboré et apporté leurs réponses aux questions du sondage afin de garantir l'inclusion de tous les groupes dans le processus. Bien que ces organisations aient choisi de ne pas être nommées pour des raisons sociopolitiques, leur collaboration représente une perspective unifiée. Le DWCC-CSSSC valorise les contributions diversifiées des organisations francophones, LSQ, Sourdes, Sourdes-aveugles et malentendantes, qui, pour des raisons sociopolitiques, ont demandé l'anonymat. Leur collaboration représente une perspective unifiée, bien que certaines aient choisi de ne pas être nommées afin de garantir leur capacité à participer librement sans pression extérieure.

7. Soyez assurés que cinq organisations ont collaboré à l'élaboration de ces documents. Il s'agit d'une véritable collaboration entre des organisations francophones, LSQ, Sourdes, Sourdes-aveugles, et une organisation malentendante, regroupées sous l'appellation DWCC et al. Ce document reflète leurs perspectives, et leur décision de rester anonymes souligne l'importance d'un processus inclusif et respectueux.

8. Le DWCC et al. saluent l'initiative du CRTC d'élaborer une politique réglementaire relative au sous-titrage des programmes offerts par les entreprises de diffusion en continu en ligne opérant au Canada. Le DWCC considère qu'il est essentiel de garantir l'accessibilité pour les personnes Sourdes, Sourdes-aveugles et malentendantes en favorisant l'inclusivité et l'égalité d'accès à l'information, au divertissement et aux contenus éducatifs. Le DWCC défend l'équité en matière de communication, permettant aux Canadiens Sourds, Sourds-aveugles et malentendants d'être sur un pied d'égalité avec la population entendante, ce qui inclut la qualité des sous-titres.

9. Le CRTC ayant sollicité des commentaires sur une politique réglementaire pour le « sous-titrage », DWCC et al. soutiennent que cette formulation est inutilement

restrictive et discriminatoire. La politique réglementaire ne devrait pas se limiter uniquement au sous-titrage, mais inclure explicitement d'autres options d'accessibilité pour les personnes ayant diverses incapacités, comme l'interprétation en langue des signes à l'écran, la description visuelle, le sous-titrage ouvert et d'autres moyens d'accès. Nous suggérons que la politique soit formulée comme une politique « d'accessibilité à la communication » plutôt que de se limiter au seul « sous-titrage ».

10. La note de bas de page n°3 de l'Avis définit le sous-titrage. DWCC et al. recommandent d'élargir légèrement cette définition en ajoutant la phrase suivante : « Le sous-titrage ("*captioning*") ne doit pas être confondu avec le sous-titrage dialogue ("*subtitling*"), qui ne fournit à l'écran que le texte des dialogues, c'est-à-dire sans effets sonores ni autres informations contextuelles non vocales. » La confusion entre les termes « sous-titrage » et « sous-titrage dialogue » est encore répandue, où ces termes sont considérés à tort comme interchangeables ; l'expérience des spectateurs nécessitant des sous-titres en est grandement diminuée si seuls les sous-titres dialogues sont utilisés. Dans le cadre de cette soumission, notre utilisation du terme « sous-titrage » devrait être considérée comme incluant les autres moyens d'accessibilité de communication.

Disponibilité du sous-titrage pour malentendants

Q1 : Quels éléments la Commission devrait-elle prendre en compte pour décider quelles entreprises de diffusion en ligne devraient être assujetties à la politique de sous-titrage pour malentendants ?

11. DWCC et al. répondent que la politique proposée doit s'appliquer à toutes les entreprises, indépendamment de leur taille, de leurs revenus ou d'autres facteurs. Si une entreprise est jugée acceptable pour un public potentiel ou existant n'ayant pas besoin de sous-titrage pour accéder aux contenus offerts, elle doit aussi être acceptable pour un public potentiel ou existant qui ont besoin du sous-titrage pour accéder aux contenus offerts. Sinon, comment garantir l'équité entre ces deux publics ?

Q2 : La Commission devrait-elle exiger que les entreprises de diffusion en continu en ligne fournissent un sous-titrage pour 100 % des programmes préenregistrés en anglais et en français dans leur inventaire ?

12. Bien sûr, cela devrait être requis pour les programmes préenregistrés. Il n'y a aucune excuse, ni financière ni technologique, de faire autrement. DWCC et al. se demandent en retour si la Commission débattrait également de l'exigence pour ces entreprises de fournir des pistes audio pour 100 % de leurs programmes préenregistrés.

Q3 : La Commission devrait-elle exiger des services de diffusion en ligne qu'ils fournissent un sous-titrage pour 100 % des programmes en direct en anglais et en français ?

13. La réponse de DWCC et al. est affirmative, avec pour seule réserve que les exigences de sous-titrage pour les programmes en direct en français soient alignées avec celles en vigueur pour les plateformes télévisuelles traditionnelles en français — ni moins ni plus, et selon le même calendrier en vue d'atteindre 100 %.

Q4 : Quels facteurs la Commission devrait-elle prendre en compte spécifiquement en lien avec l'environnement de diffusion en ligne ? (ex. : existe-t-il des défis ou obstacles liés à la technologie, aux ressources, aux contenus acquis, etc.) ?

14. DWCC et al. ne sont pas au courant de défis particuliers propres aux plateformes de diffusion en ligne. Par le passé, certains diffuseurs de télévision traditionnels ont signalé des difficultés lors de la transition du sous-titrage de leurs programmes de leur support traditionnel (c.-à-d. télévision par câble, satellite ou antenne) vers les plateformes en ligne; par exemple, la SRC avait signalé que le flux de sous-titrage de leurs bulletins d'information diffusés par câble ou antenne traditionnelle était incompatible avec leur technologie vidéo pour leur site internet. Cependant, ce problème remonte à il y a plusieurs années, et des observations anecdotiques suggèrent qu'à l'heure actuelle, les diffuseurs traditionnels ont, en grande partie, résolu ce problème.

15. Les plateformes de diffusion en ligne ne sont peut-être pas technologiquement identiques aux situations de transition ; néanmoins, étant donné que les diffuseurs traditionnels ont surmonté ces difficultés, il est raisonnable de s'attendre à ce que les diffuseurs en ligne résolvent leurs propres défis en un délai court, le cas échéant.

16. Certains problèmes actuels liés au contenu en diffusion en ligne peuvent être auto-infligés. DWCC et al. font référence, par exemple, à l'habitude des entreprises de diffusion en ligne d'insérer des publicités de manière très abrupte au milieu des programmes. Non seulement ces insertions publicitaires sont perturbantes pour le spectateur, elles ne sont jamais sous-titrées. Les diffuseurs devraient être tenus de prévoir des pauses avant et après l'insertion de tout matériel interstitiel ; ces pauses permettraient également l'initiation correcte du sous-titrage pour ces éléments.

Qualité du sous-titrage pour malentendants

Q5 : En gardant à l'esprit la nature du contenu préenregistré, pourquoi un taux de précision de 100 % ne serait-il pas approprié pour les programmes préenregistrés en anglais et en français ?

17. La question est formulée de manière confuse. Selon nous, un taux de précision inférieur à 100 % n'est pas acceptable. La notion de « préenregistré » implique par sa nature même que l'on dispose du temps nécessaire pour garantir une exactitude totale du sous-titrage avant la diffusion.

18. DWCC et al. savent qu'occasionnellement, il peut arriver qu'un programme soit transmis au diffuseur peu de temps avant la diffusion, mais il reste néanmoins préenregistré et doit donc être sous-titré avec une exactitude de 100 % avant la diffusion. Si ce n'est pas prêt à temps, il ne doit tout simplement pas être diffusé.

Q6 : Comment l'exactitude du sous-titrage devrait-elle être mesurée pour les programmes en direct ?

19. DWCC et al. s'étonnent que la Commission pose cette question, puisqu'elle a déjà mis en place le système NER pour mesurer l'exactitude du sous-titrage des programmes en direct. Si la Commission doute de l'efficacité du système NER, elle devrait lancer une procédure distincte sur ce sujet.

20. Pour une réponse complète à cette question, veuillez consulter le rapport de l'Association des Sourds du Canada intitulé *L'expérience utilisateur-trice du sous-titrage codé intégral dans les sports à rythme rapide — Rapport sommaire*, publié en septembre 2018¹.

a. Quel devrait être le taux d'exactitude du sous-titrage pour les programmes en direct ?

21. Encore une fois, le DWCC et al. renvoient la Commission aux taux d'exactitude existants définis par le système NER. Il n'y a aucune raison pour laquelle le système NER ne devrait pas s'appliquer aux diffuseurs en continu en ligne.

b. Est-il nécessaire d'avoir un taux d'exactitude différent pour le sous-titrage des programmes en direct en anglais et en français ?

¹ *L'expérience utilisateur-trice du sous-titrage codé intégral dans les sports à rythme rapide — Rapport sommaire, septembre 2018*

https://www.livecaptioningcanada.ca/assets/docs/PbP%20Stakeholder%20Report%20-%20FR_FINAL.pdf

22. À notre connaissance, la Commission a déjà mis en place des taux d'exactitude différents pour le sous-titrage des programmes en direct en anglais et en français. L'objectif des politiques de sous-titrage en français a toujours été d'encourager une exactitude proche de 100 % tout en permettant un délai plus long pour atteindre cet objectif en raison des défis particuliers au sous-titrage en français.

Q7 : Devrait-il y avoir des normes de qualité autres que l'exactitude, telles que le temps de décalage, la position à l'écran, la vitesse et le format de sous-titrage pour les programmes préenregistrés et en direct ?

23. Le DWCC et al. sont au courant, et certains de nos membres participent, à des recherches portant sur ces autres mesures. Sur la base de cette implication, nous notons cependant que la plupart de ces mesures relèvent des préférences subjectives du spectateur et sont donc difficiles à standardiser et à réglementer. La Commission pourrait envisager d'établir des exigences de politique plutôt que des règlements à cet égard.

24. Par exemple, il existe actuellement une norme qui établit que le délai maximal acceptable pour le sous-titrage en direct est de 10 secondes ; ceci devrait évidemment s'appliquer de la même manière aux diffuseurs en ligne qu'aux diffuseurs traditionnels. La Commission pourrait également établir une politique demandant aux diffuseurs de s'assurer que les sous-titres ne masquent jamais des éléments visuels importants (comme l'action sportive en direct ou les bandeaux d'information qui défilent à l'écran).

25. D'autres mesures possibles, telles que le format de sous-titrage (par exemple, police, couleur, taille), ne sont pas tant sous le contrôle des diffuseurs traditionnels ni en ligne ; elles relèvent davantage des fabricants d'écrans et de télécommandes. Dans ce cas, la politique de la Commission devrait recommander fortement que ces fabricants visent une accessibilité maximale.

26. DWCC et al. félicitent les programmations britanniques en particulier (par exemple, BritBox) qui utilisent des couleurs différentes pour identifier chaque locuteur dans le sous-titrage ; c'est un modèle que toutes les entreprises devraient adopter, et que les fabricants devraient s'assurer que cette option soit facilement activée dans les écrans et les autres technologies qu'ils conçoivent (par exemple, un menu simple et facile à trouver dans lequel le spectateur peut activer les couleurs des polices).

27. Ces ajustements de couleur sont une considération essentielle pour la pleine accessibilité des personnes sourdes-aveugles qui ont besoin d'ajuster les paramètres en fonction de leurs déficiences visuelles.

Rapports et conformité

Q8 : Les entreprises de diffusion en continu devraient-elles être tenues d'évaluer l'exactitude de leur sous-titrage régulièrement ?

- a. Ces évaluations doivent-elles être réalisées uniquement pour les programmes en direct, ou également pour les programmes préenregistrés ?
- b. Ces évaluations doivent-elles concerner certains types de programmes (par exemple, les programmes d'information en direct) ?
- c. À quelle fréquence ces évaluations doivent-elles être effectuées ?

28. DWCC et al. estiment que l'exactitude des sous-titres doit être mesurée et rapportée pour tous les programmes, en direct ou préenregistrés, en utilisant le système NER pour assurer une cohérence avec les mesures et rapports des diffuseurs traditionnels.

29. DWCC et al. pensent également que la voix des consommateurs doit être incluse dans les processus de mesure et de rapport, car le système NER, bien que neutre, ne reflète pas l'expérience de qualité telle que perçue par les utilisateurs SSAM. Intégrer cette perspective accroîtrait la crédibilité et la fiabilité des rapports.

30. Les évaluations des diffuseurs en ligne devraient être rapportées selon le même calendrier que celles des diffuseurs traditionnels pour assurer la comparabilité des données.

Q9 : Les entreprises de diffusion en continu devraient-elles soumettre des rapports réguliers décrivant leurs efforts pour améliorer l'exactitude de leur sous-titrage ? Si oui, à quelle fréquence ?

31. Comme mentionné, les exigences de rapport appliquées aux entreprises traditionnelles devraient s'appliquer également aux entreprises de diffusion en continu.

32. Pour rappel, le DWCC et al. appuient des rapports annuels et non bisannuels.

Q10 : Quelles autres approches pour surveiller et vérifier la conformité devraient être envisagées par la Commission ?

33. DWCC et al. recommandent vivement la création d'un conseil ou d'un comité permanent composé entièrement de consommateurs de sous-titrage, c'est-à-dire des Canadiens SSAM, et qu'il soit doté des ressources nécessaires pour surveiller correctement la conformité du point de vue du public cible pour le sous-titrage. Il y a toujours eu peu ou pas d'inclusion de personnes SSAM dans les entreprises elles-mêmes, dans des postes où elles peuvent véritablement influencer les politiques

de sous-titrage et leur mise en œuvre par « l'industrie elle-même ». Avec la Loi canadienne sur l'accessibilité, il est temps de changer ce discours.

34. En plus de la Loi canadienne sur l'accessibilité, il est important de prendre en considération le nouveau décret du ministère de l'Industrie, Sciences et Développement économique, le *Décret donnant au CRTC des instructions sur une approche renouvelée de la politique de télécommunication*², plus particulièrement le point 2d dans les Objectifs clés et le point 17c qui mentionnent explicitement comme quoi l'accessibilité doit être fermement intégrée aux travaux du CRTC.

Q11 : Comment la Commission devrait-elle généralement traiter les cas de non-conformité ?

35. La Commission dispose déjà d'une politique de réponse aux cas de non-conformité pour les entreprises traditionnelles ; cette politique devrait s'étendre aux entreprises de diffusion en continu.

Traitement des plaintes

Q12 : Comment les plaintes sur le sous-titrage des programmes de diffusion en ligne devraient-elles être traitées ?

(a) Les entreprises de diffusion en continu offrent-elles une méthode pour que les spectateurs déposent une plainte sur le sous-titrage ?

36. Selon notre expérience, il est presque impossible pour les téléspectateurs de savoir comment adresser une plainte directement aux entreprises de diffusion en continu.

37. Les plateformes de diffusion en ligne ont une multitude de menus et d'outils peu conviviaux (par exemple, devoir taper le titre d'un programme en cherchant laborieusement et en cliquant sur une grille de lettres, un caractère à la fois), des voies circulaires pour contacter le service client, et en général des labyrinthes de navigation qui sont conçus pour intimider et décourager le contact direct avec les téléspectateurs.

(b) Devrait-il exister des normes pour le traitement de ces plaintes ?

38. La Commission devrait exiger que les entreprises de diffusion en continu adoptent des procédures de plainte en une étape sur toutes les plateformes, y compris les sites

² ISDE 2023 *Décret donnant au CRTC des instructions sur une approche renouvelée de la politique de télécommunication*
<https://ised-isde.canada.ca/site/services-mobiles/fr/decret-donnant-crtc-instructions-approche-renouvelee-politique-telecommunication>

internet, médias sociaux et les options à l'écran. Il convient également de tenir compte de l'accessibilité des processus de plainte.

39. Les départements de services de plaintes doivent employer des personnes Sourdes, Sourdes-aveugles et malentendantes afin d'assurer une équité de communication directe. Les formats écrits de plaintes, tels que les formulaires et les réponses par texte, ne devraient pas être les seules options ; il devrait également y avoir une disponibilité et une accessibilité des méthodes de communication en ASL et en LSQ pour soumettre des plaintes.

40. Une structure similaire à celle de la [Commission des plaintes relatives aux services de télécommunications \(CPRST\)](#) pourrait être envisagée, mais cet organisme devrait être axé sur les plaintes en matière de sous-titrage et de vidéodescription, et être plus accessible que le modèle actuel.

41. Le modèle et la méthodologie pour le traitement des plaintes devraient être calqués sur ceux de la CPRST, mais avec des options bien plus accessibles pour accéder aux services de plainte, telles que le support client direct en LSQ et en ASL offert par des entreprises comme 360 Direct Video. Les agents du service à la clientèle prenant en charge les plaintes devraient être en mesure de communiquer en LSQ ou en ASL. Il ne devrait pas y avoir que des options complexes uniquement écrites pour déposer une plainte; mais plutôt des agents capables de remplir les formulaires et les soumissions de manière systématique.

42. Dans le secteur des télécommunications, il existe l'Association canadienne des télécommunications, qui sert de bureau central pour les compagnies de téléphonie; notre groupe se demande où se trouve l'équivalent pour les entreprises et l'industrie de radiodiffusion. Ce point devrait être pris en considération.

(c) Comment rendre les processus de plainte aussi transparents que possible ?

43. En ce qui concerne la manière dont les plaintes devraient être traitées, comment les processus devraient être rendus transparents et quand la Commission devrait intervenir, nous réitérons que les politiques actuellement appliquées aux diffuseurs traditionnels doivent également s'appliquer aux entreprises de diffusion en continu en ligne.

44. Le partage de rapports et de statistiques visuelles avec des graphiques illustrant le type de plaintes serait une forme de transparence. Notre groupe conjoint recommande l'ajout de graphiques et tableaux qui récapitulent les types de plaintes d'accessibilité (sous-titrage inclus) sur les plateformes de diffusion en ligne, en intégrant les informations suivantes pour le suivi et l'analyse :

- Disponibilité des sous-titres;
- Qualité des sous-titres;
- Rapports et conformité;
- Problèmes de synchronisation (sous-titres décalés par rapport à l'action à l'écran);
- Sous-titres manquants (mots manqués ou absents);
- Censure de certains mots alors qu'ils pouvaient être entendus (e.g., jurons bloqués);
- Mauvaise traduction (pas précise);
- Fluidité de lecture des sous-titres (facile à lire ou non);
- Vitesse de défilement des sous-titres (trop rapide ou trop lente);
- Options de personnalisation limitées (couleur et taille des sous-titres);
- Autres problèmes de sous-titrage : [texte].
- Il est important d'inclure la manière dont les plaintes sont traitées et d'indiquer s'il y a eu des consultations avec les communautés sourdes et malentendantes.

(d) Quand la Commission devrait-elle intervenir, le cas échéant ?

45. DWCC et al. réitèrent qu'il est essentiel que les entreprises de diffusion mettent en place des conseils de surveillance indépendants composés de consommateurs pour examiner les plaintes et garantir que les réponses sont rapides, utiles et constructives.

46. Plutôt que d'exiger que chaque entreprise établisse son propre conseil, nous recommandons un conseil national soutenu collectivement, composé d'un sous-conseil anglophone/ASL et d'un sous-conseil francophone/LSQ, qui collaboreraient et travailleraient ensemble en partenariat et qui rendraient compte de manière collaborative à la Commission. Il devrait y avoir des membres s'exprimant en LSQ et en ASL dans chacun de ces conseils, qui représenteraient la voix des consommateurs Sourds, Sourds-aveugles et malentendants concernant les problèmes de sous-titrage et d'accessibilité.

Conservation des programmes sous-titrés

Q13 : Les entreprises de diffusion en ligne devraient-elles conserver des copies des programmes sous-titrés pour le traitement des plaintes ?

47. Oui, une copie du dossier où l'erreur a eu lieu, le fichier vidéo ou la capture d'écran du fichier devrait être conservée dans les archives.

48. Encore une fois, les règlements et exigences qui s'appliquent aux diffuseurs traditionnels devraient être également applicables aux entreprises de diffusion en continu en ligne. Ces règlements et exigences doivent s'appliquer de manière

générale, par exemple, ils s'appliquent même après que le contenu a été retiré des plateformes.

Consultations avec les communautés sourdes et malentendantes

Q14 : Les entreprises de diffusion en ligne devraient-elles consulter régulièrement les personnes et groupes des communautés sourdes et malentendantes sur les politiques et pratiques de sous-titrage ?

49. Dans la question 12d., notre réponse ci-dessus dans ce document, paragraphes 44 et 45, nous recommandons un conseil national de consommateurs pour surveiller les plaintes. Ce même conseil devrait également servir d'organe de consultation pour les politiques et pratiques. Des réunions devraient avoir lieu au moins trimestriellement.

50. Conformément à la Loi canadienne sur l'accessibilité : « Rien sans nous. » Bien sûr, ces entreprises doivent consulter les communautés concernées !

51. Il doit y avoir consultation avec les membres des communautés Sourdes, Sourdes-aveugles et malentendantes, et ils doivent être inclus dans un esprit d'inclusion. Le concept d'inclusion, de diversité, d'équité et d'accessibilité (IDEA) doit être intégré tout au long du processus de consultation. La communauté sourde se compose d'un large éventail d'intersectionnalités, comprenant des personnes issues de divers groupes, multiculturelles, celles de la communauté LGBTIQ+ ainsi que celles ayant des handicaps supplémentaires comme la neurodiversité. Les représentants des groupes de consommateurs SSAM et d'autres organismes de personnes en situation de handicap doivent recevoir des honoraires de consultation appropriés et équitables pour leurs contributions basées sur leur expérience vécue en tant qu'expertise.

52. Le DWCC et al. suggèrent en outre que les entreprises de diffusion en continu tirent parti des opportunités offertes par leur propre technologie et leur propre portée en ligne pour organiser des réunions publiques ouvertes par vidéo en direct (par exemple, Zoom) auxquelles les consommateurs de sous-titres pourraient assister virtuellement, durant lesquelles les entreprises pourraient interagir avec leurs téléspectateurs SSAM pour une discussion « non altérée » de leur travail de sous-titrage. Ces réunions publiques devraient avoir lieu au moins une fois par an.

Mise en œuvre

Q15 : Quelle approche la Commission devrait-elle adopter pour mettre en œuvre la nouvelle politique réglementaire ?

La Commission devrait-elle adopter une approche progressive qui accorde aux entreprises de diffusion en ligne le temps de se conformer progressivement aux nouvelles conditions de service ? Si oui, veuillez commenter le fonctionnement de cette période de transition.

53. Le DWCC et al. soutiennent la mise en place d'une période d'accélération d'un an. Des rapports d'avancement doivent être soumis au moins trimestriellement. La technologie étant telle qu'il n'est pas nécessaire d'avoir de longues périodes d'accélération comme celles qui étaient nécessaires pour les diffuseurs traditionnels à l'époque où la technologie de sous-titrage était à un stade de développement relativement primitif.

Q16 : Les petites plateformes de diffusion en continu devraient-elles bénéficier de délais supplémentaires par rapport aux plus grandes ?

54. Le DWCC et al. ne croient pas que cela soit nécessaire. Comme mentionné ci-dessus, la technologie étant telle qu'il n'est pas nécessaire d'avoir des périodes d'accélération plus longues, même si une entreprise ne dispose pas des mêmes ressources financières ou humaines que les grandes plateformes. Il suffit de jeter un coup d'œil aux vidéos de Youtube pour réaliser que même des particuliers sans ressources financières peuvent fournir des sous-titres pour leur contenu en ligne. La création et la diffusion de sous-titres sont réellement des outils que tout le monde peut utiliser à pratiquement aucun coût pour rendre son contenu accessible.

Participation à l'instance

55. Le DWCC et les organisations partenaires, en tant que DWCC et al., fourniront une réponse plus complète aux 16 questions avec l'ajout de 44 questions dans un sondage, que les participants à l'instance peuvent consulter dans le document ci-joint. L'objectif est de recueillir jusqu'à 250 perspectives et expériences de personnes Sourdes, Sourdes-aveugles et malentendantes (SSAM) afin de donner une perspective ample venant de ceux qui utilisent le sous-titrage sur les plateformes de diffusion en continu en ligne au Canada. Nous sommes impatients de soumettre nos documents à cette procédure critique et de participer à la phase de réponse.

56. Le DWCC et al. ont confiance de pouvoir accumuler suffisamment de preuves, concernant son groupe d'accessibilité, pour contribuer de manière significative et pertinente à la procédure CRTC BNC 2024-137 : Appel aux commentaires – Élaboration d'une politique réglementaire pour le sous-titrage fourni par les entreprises de diffusion en continu.

57. Le DWCC et al. apprécient l'attention que la Commission porte à ses interventions et aux documents soumis par la suite. Si vous avez des questions, n'hésitez pas à nous contacter.

Cordialement,

Jeffrey Beatty, Président
Deaf Wireless Canada Consultative
Comité pour les Services- Services Sans
fil des Sourds du Canada (DWCC-CSSSC)
regulatory@deafwireless.ca

Megan McHugh, Président
Canadian National Society
of the Deaf-Blind
mchugh.mm@gmail.com

Terri Nolt, Présidente
Deaf-Blind Planning
Committee (DBPC)
dbpc2.0@gmail.com