



Bilan relatif à l'accessibilité des programmes aux personnes en situation de déficience sensorielle en Fédération Wallonie-Bruxelles

2019 - 2021

Décembre 2022

Introduction : Cadre juridique de l'accessibilité des programmes en Fédération Wallonie-Bruxelles

Le 17 juillet 2018, le Collège d’Avis du CSA a publié un Règlement relatif à l’accessibilité des programmes aux personnes en situation de déficience sensorielle auquel le Gouvernement a donné force contraignante.

Rédigé par suite du constat d'un retard important des éditeurs de la Fédération Wallonie-Bruxelles en la matière, les nouvelles obligations sont donc ambitieuses (pour rattraper le retard constaté) et nécessitent des investissements importants (tant en termes financiers qu'organisationnels) de la part des éditeurs.

Ce règlement est entré en vigueur le 1^{er} janvier 2019 et prévoit une période de transition d’une durée de 5 ans, ainsi que l’instauration de quotas de diffusion intermédiaires dès l’exercice 2021¹.

Les articles 3 et 4 du Règlement du 17 juillet 2018 déterminent les obligations annuelles en matière de sous-titres adaptés² et d’audiodescription sur les services de médias audiovisuels linéaires (SMA). L’article 11 prévoit les obligations sur les SMA non linéaires.

Concernant les SMA linéaires, les quotas à respecter diffèrent en fonction de deux critères :

- Le statut public ou privé de l’éditeur : En effet, les éditeurs publics sont soumis à des obligations plus ambitieuses qui se justifient notamment par leur plus grande sensibilité à la question de l’accessibilité ;
- L’audience moyenne annuelle : un seuil est fixé à 2.5%.

Ces deux critères déterminent, d’une part, le niveau d’obligation (le quota) et d’autre part, la nature de l’obligation. En effet le règlement prévoit deux types d’obligations : les obligations de résultat et les obligations de moyens. Ces dernières ne constituent pas une absence d’obligations. Les éditeurs concernés doivent pouvoir justifier des démarches et actions mises en œuvre ainsi que des difficultés rencontrées si le quota n’est pas atteint.

Les quotas se calculent selon des méthodes différentes. Dans le cas des programmes sous-titrés³ et interprétés en langue des signes (ci-après STA/LSFB), le quota concerne l’ensemble de la programmation de l’éditeur à l’exception de la radio filmée, des contenus musicaux en direct et de la communication commerciale⁴. Dans le cas du quota d’audiodescription, seuls les fictions et documentaires diffusés aux heures de grande écoute telles que définies par le règlement, à savoir entre 13h et 24h, sont visées par l’obligation.

¹ Article 21 du règlement du 17/07/2018

² L’article 5 du règlement du 17/07/2018 stipule que « Pour l’application des mêmes articles, sont réputés constituer des programmes rendus accessibles sur plateforme de distribution fermée au moyen de sous-titrage, les programmes interprétés en langue des signes. »

³ Les « sous-titres » désignent au sein de ce rapport, les sous-titres adaptés tels que définis par l’article 6 du règlement (« un sous-titrage qui permette une identification des sources sonores. (../..) qui comporte en outre, des informations complémentaires, telles que l’environnement sonore ») et non de sous-titres inter linguistiques (VOSTFR).

⁴ La note explicative sur le règlement relatif à l’accessibilité des programmes précise au sujet de l’exclusion de la communication commerciale du panel de programme éligible au sous-titrage adapté, qu’ « Il ne revient pas au règlement de créer une telle obligation dans le chef des entreprises commanditaires de la campagne publicitaire, pour des raisons de compétence matérielle ».

Le tableau ci-après présente les obligations énoncées par les articles 3, 4 et 11 du Règlement.

Audience	Statut	Services concernés	Nature des obligations	Obligation (%) STA/LSFB	Obligation (%) AD
Audience moyenne >2,5%	<i>Publics</i>	La Une, Tipik	De résultats	95%	25%
	<i>Privés</i>	AB3, Club RTL, RTL TVi	De résultats	75%	20%
Audience moyenne <2,5%	<i>Publics</i>	La Trois, 12 Médias de proximité	De résultats	35%	15%
	<i>Privés</i>	ABX, Be1, BeCiné, BeSéries, Dobbbit, LN24, Canal Z, Plug RTL	De moyens	35%	15%
Services non linéaires (publics et privés)		Auvio, BeTV, PmH, Sooner	De moyens	25%	25%

Tableau 1 : Synthèse des obligations énoncées par le Règlement du 17 juillet 2018 en matière d'accessibilité des programmes au terme de la période transitoire.

Outre les obligations quantifiées, l'article 6. § 3 du règlement stipule que « Les éditeurs de services télévisuels linéaires distribués sur plateforme de distribution fermée mettent tout en œuvre afin d'assurer la qualité du sous-titrage, de l'interprétation en langue des signes et de l'audiodescription des programmes. A cet effet, le Collège d'avis adopte une ou plusieurs chartes de qualité consistant en des recommandations aux éditeurs. ».

A cet effet, l'article 23 du Règlement prévoit, durant la période transitoire, l'instauration de groupe de suivi dont une des missions était la rédaction d'une charte de qualité pour les trois mesures d'accessibilité (sous-titres adaptés, interprétation en langue des signes, audiodescription).

Au terme de plusieurs réunions du groupe de suivi, le Collège d'Avis du CSA a adopté, le 26 novembre 2019, une charte concernant les sous-titres, l'interprétation en langue des signes, ainsi que les audiodescriptions, produites et/ou diffusées sur les services des médias audiovisuels de la Fédération Wallonie-Bruxelles. Cette Charte est assortie d'un Guide des bonnes pratiques à destination des professionnel.le.s de l'audiodescription formulant des recommandations visant à garantir un confort de visionnage optimal pour les personnes en situation de déficience visuelle.

Le respect des critères énoncés par la Charte constitue une obligation de moyen pour l'ensemble des éditeurs de la Fédération Wallonie-Bruxelles, quel que soit leur statut ou leur part d'audience annuelle moyenne. Le CSA veille, au travers de monitorings réguliers, au respect de ces critères et, le cas échéant, entame un dialogue constructif avec l'éditeur concerné afin d'inscrire le secteur dans une logique d'amélioration continue et progressive de la qualité des mesures d'accessibilité produites et diffusées sur leurs services.

Dans la première partie de ce bilan, nous reviendrons sur les réalisations des éditeurs au regard du premier seuil d'objectif quantitatif ainsi que sur la mise en œuvre des autres obligations, notamment en matière de qualité des mesures d'accessibilité.

Une seconde partie sera consacrée à un état des lieux du marché, en matière de coûts pour les éditeurs, mais aussi au travers des rencontres que nous avons pu organiser avec des professionnel.le.s de l'accessibilité au début de l'année 2022.

Enfin, une dernière partie fera le point sur les pistes de réflexion qui s'imposent au regard des constats effectués tout au long des deux premières parties.

Table des matières

Partie 1. Mise en œuvre du règlement en matière d'accessibilité des programmes.....	7
1.1 Bilan quantitatif.....	7
1.1.1 L'accessibilité des programmes aux personnes en situation de déficience auditive : Les sous-titres adaptés et interprétation en langue des signes de Belgique.....	7
a. <i>Les résultats des chaînes dont l'audience est supérieure à 2.5%</i>	8
b. <i>Les résultats des services dont l'audience est inférieure à 2.5%</i>	8
c. <i>Les résultats des services non linéaires</i>	10
1.1.2 L'accessibilité des programmes aux personnes en situation de déficience visuelle : l'audiodescription.....	11
a. <i>Les résultats des services dont l'audience est supérieure à 2.5%</i>	12
b. <i>Les services dont l'audience est inférieure à 2.5%</i>	13
c. <i>Les résultats des services non linéaires</i>	15
Conclusion du bilan quantitatif.....	16
1.2 Autres obligations relatives à l'accessibilité des programmes aux personnes en situation de déficience sensorielle.....	16
1.2.1 L'évaluation du respect des critères de qualité.....	16
a. <i>La qualité des sous-titres</i>	17
b. <i>La qualité de l'interprétation en langue des signes de Belgique</i>	18
c. <i>La qualité de l'audiodescription</i>	19
d. <i>La qualité des programmes accessibles sur les services non linéaires</i>	20
1.2.2 Le respect des obligations en matière de communication sur les programmes accessibles.....	20
1.2.3 État des lieux des obligations qui s'adressent aux distributeurs en matière d'accessibilité des programmes.....	21
Partie 2. Marché et secteur.....	25
2.1 Des obligations qui engendrent des coûts et des investissements importants	25
2.1.1 L'évaluation des coûts des sous-titres adaptés.....	25
2.1.2 L'évaluation des coûts de l'audiodescription.....	26
2.1.3 Les investissements réalisés par les éditeurs de services de médias publics.....	26
2.2 Rencontres avec les professionnel.le.s de l'accessibilité audiovisuelle : une autre perspective	28
2.2.1 La production des sous-titres pour les programmes en direct.....	30
2.2.2 La production de l'audiodescription.....	31

Partie 3. Pistes de réflexion pour l’avenir et l’accomplissement des objectifs finaux en matière d’accessibilité des programmes aux personnes en situation de déficience sensorielle.....	34
3.1 Réflexions autour des quotas quantitatifs.....	34
3.1.1 Les quotas imposés pour le non linéaire.....	34
3.1.2 La préservation de l’interprétation en langue des signes.....	36
3.2 Réflexions concernant la qualité des mesures d’accessibilité.....	36
3.2.1 La qualité des sous-titres pour les programmes en direct et semi-direct.....	36
3.2.2 Mettre en relation les acteur.rice.s et sonder les attentes du public cible.....	37
3.2.3 Collaborer avec des panels de consommateurs et des experts dans l’évaluation de la qualité des mesures d’accessibilité.....	38
3.2.4 Encadrer les questions de la formation et de la rémunération des auteurs pour garantir la qualité des audiodescriptions.....	39
3.2.5 Favoriser la prise en compte d’une logique de « conception universelle ».....	39
3.3 Réflexions autour de la communication sur les programmes rendus accessibles.....	40
3.3.1 Pour les éditeurs de SMA et les professionnel.le.s du secteur de l’accessibilité.....	40
3.3.2 Pour le public.....	40
3.4 Réflexions autour des aspects financiers et économiques pour les éditeurs et les professionnel.le.s de l’accessibilité.....	41
Conclusion.....	42
Annexes.....	45
Annexe 1 : Grille de contrôle en matière de qualité des programmes accessibles.....	45
1.1 Grille d’évaluation de la qualité de l’audiodescription.....	45
1.2 Grille d’évaluation de la qualité de l’interprétation en langue des signes.....	46
1.3 Grille d’évaluation de la qualité du sous-titrage adapté.....	46
Annexe 2 : Questionnaire relatif à la mise en œuvre des obligations qui s’adressent aux distributeurs en matière d’accessibilité des programmes (envoyé par mail aux référent.e.s accessibilité désigné.e.s le 7/11/2022).	47

Partie 1. Mise en œuvre du règlement en matière d'accessibilité des programmes

1.1 Bilan quantitatif

1.1.1 L'accessibilité des programmes aux personnes en situation de déficience auditive : Les sous-titres adaptés et interprétation en langue des signes de Belgique

2021 constitue le premier palier pour lequel les éditeurs sont soumis au contrôle des quotas de diffusion prévus par le Règlement du Collège d'Avis.

Le tableau ci-dessous reprend les obligations qui sont d'application en 2021 en matière d'accessibilité des programmes à destination des personnes en situation de déficience auditive pour chaque service de médias audiovisuels diffusés en Fédération Wallonie-Bruxelles.

Audience moyenne annuelle supérieure à 2.5%	Services concernés	Nature des obligations	Obligation 2021
Chaînes publiques :	La Une et Tipik	De résultats	47,50%
Chaînes privées :	AB3, Club RTL et RTL TVI	De résultats	37,50%

Audience moyenne annuelle inférieure à 2.5%	Services concernés	Nature des obligations	Obligation 2021
Chaînes publiques :	La Trois, les 12 médias de proximité	De résultats	17.5%
Chaînes privées :	ABX, Be1, BeCiné, BeSéries, Canal Z, Dobbitt, LN 24, Plug RTL	De moyens	17.5%
Services non linéaires	Services concernés	Nature des obligations	Obligations 2021
	Auvido, BeTV, PmH, Sooner	De moyens	12.5%

Tableau 2 : Synthèse du premier palier d'obligations en matière d'accessibilité des programmes aux personnes en situation de déficience auditive (2021)

a. Les résultats des chaînes dont l'audience est supérieure à 2.5%

Services	Obligation 2021	Résultats 2021
La Une	47,50%	56,80%
Tipik	47,50%	56,30%
AB3	37,50%	45%
Club RTL	37,50%	N.C
RTL TVi	37,50%	N.C

Tableau 3 : SMA linéaires moyenne supérieure à de programmes accessibles aux personnes en situation de déficience auditive en 2021

Résultats des dont l'audience annuelle est 2.5% en matière rendus

En 2021, La Une, Tipik et AB3 ont respecté et dépassé leurs obligations avec des taux respectifs atteignant 56.8%, 56.3% et 45%.

Toutefois, les chaînes du groupe RTL, qui considère que les trois services édités (RTL TVi, Club RTL et Plug RTL) sont édités sous la compétence des autorités de contrôle luxembourgeoises et non du CSA n'a fourni aucun rapport annuel ni aucune donnée relative à l'accessibilité de ses programmes. Les monitorings effectués par les services du CSA font toutefois état de la très faible prise en charge de l'accessibilité des programmes aux personnes en situation de déficience sensorielle sur les trois services de l'éditeur.

Dès lors, si le constat est très positif quant à l'augmentation des volumes de programmes accessibles aux personnes en situation de déficience auditive sur les services parmi les plus populaires en Fédération-Wallonie Bruxelles, tant sur les services de la RTBF que sur AB3, le CSA ne peut que déplorer l'absence d'accessibilité sur deux des services parmi les plus consommés par les téléspectateurs et les téléspectatrices de la région francophone.

b. Les résultats des services dont l'audience est inférieure à 2.5%

Services	Obligation 2021	Résultats 2021
La Trois	17.50%	35%
ACTV	17,50%	25,01%
BOUKÉ	17,50%	12,38%
BX1	17,50%	27,65%
CANAL ZOOM	17,50%	24,40%

MATELE	17,50%	27,13%
NOTELE	17,50%	20,40%
RTC	17,50%	24,25%
TELEMB	17,50%	41,85%
TELESAMBRE	17,50%	26,04%
TVCOM	17,50%	25,05%
TVLUX	17,50%	24,70%
VEDIA	17,50%	17,70%
ABX	17,5% (obligation de moyens)	8,60%
Be1	17,5% (obligation de moyens)	7,50%
BeCiné	17,5% (obligation de moyens)	3%
BeSéries	17,5% (obligation de moyens)	13,00%
Canal Z	17,5% (obligation de moyens)	0%
Dobbit	17,5% (obligation de moyens)	0%
LN 24	17,5% (obligation de moyens)	1%
Plug RTL	17,5% (obligation de moyens)	N.C

Tableau 4 : Résultats des SMA linéaires dont l'audience moyenne annuelle est inférieure à 2.5% en matière de programmes rendus accessibles aux personnes en situation de déficience auditive en 2021

En 2021, la RTBF a déjà atteint l'obligation finale de 35% de programmes sous-titrés et interprétés sur son service La Trois, notamment grâce à un grand volume de programmes interprétés en langue des signes de Belgique (870 heures dont 366 éditions de son JT de 19h30 et 183 éditions du journal dédié au public jeune soit près de 50% des programmes accessibles aux personnes en situation de déficience auditive)⁵.

Onze des douze médias de proximité (MDP) sont parvenus à atteindre et dépasser l'obligation de 17.5%. En moyenne, 25% des contenus diffusés sur les médias de proximité ont été rendus accessibles au moyen d'un sous-titrage adapté et/ou d'une interprétation en langue des signes en 2021. En moyenne,

⁵ L'article 5 du règlement du 17/07/2018 stipule que « Pour l'application des mêmes articles, sont réputés constituer des programmes rendus accessibles sur plateforme de distribution fermée au moyen de sous-titrage, les programmes interprétés en langue des signes.

l'interprétation en langue des signes concerne près de 30% des programmes rendus accessibles aux personnes en situation de déficience auditive sur les médias de proximité.

L'analyse des résultats annuels démontre que les mutualisations, notamment au travers du rôle que joue le Réseau des médias de proximité en matière de coordination et de développements en faveur de l'accessibilité, constituent un moteur important pour l'augmentation du volume de programmes accessibles aux personnes en situation de déficience auditive sur ces services. En moyenne, les programmes sous-titrés par le Réseau des médias de proximité représentent 50% de la programmation accessible aux personnes en situation de déficience auditive sur ces médias tandis que les échanges de programmes sous-titrés (lorsqu'un éditeur a produit et cède les sous-titres adaptés pour une émission également diffusée sur le service d'un autre éditeur) constituent en moyenne 20% des programmes accessibles.

Seul un éditeur de média de proximité n'est pas parvenu à atteindre le quota attendu et n'a diffusé que 12% de programmes accessibles aux personnes en situation de déficience auditive. Un grief a été notifié auprès de l'éditeur concerné.

Parmi les éditeurs soumis à des obligations de moyen (chaînes privées), les résultats sont plus mitigés. Aucun service dont l'audience annuelle est inférieure à 2.5% n'a su diffuser 17.5% des programmes avec un sous-titrage adapté ou une interprétation en langue des signes bien que le service ABX et les services BeTV notamment Be1 et BeSéries se démarquent avec des quotas atteignant respectivement 8.6%, 7.5% et 13%. Sur les autres services, moins de 1% de la programmation est accessible, à l'exception de BeCiné, sur lequel 3% des contenus disposent d'un sous-titrage adapté.

Le tableau ci-après reprend les quotas atteints en 2021 pour chaque service dont l'audience annuelle moyenne est inférieure à 2.5%.

Les éditeurs soumis à des obligations de moyen ont dû justifier des démarches en cours et des difficultés rencontrées. Si les résultats ne se sont pas encore concrétisés, les éditeurs déclarent poursuivre leurs réflexions relatives à l'implémentation du Règlement. Le CSA restera donc attentif au caractère progressif des résultats des éditeurs qui doivent tout mettre en œuvre pour atteindre les obligations de moyen prévues par le Règlement. A défaut, ils devront pouvoir justifier des démarches et difficultés rencontrées lors du prochain contrôle des obligations, sur l'exercice 2022.

c. Les résultats des services non linéaires

Le règlement prévoit des obligations spécifiques pour les éditeurs de services non linéaires. Ces obligations se veulent également progressives durant la durée de la période transitoire. En l'occurrence, en 2021, les éditeurs de catalogue de contenus non linéaires devaient tout mettre en œuvre pour atteindre 12.5% de contenus sous-titrés.

Le tableau ci-dessous reprend les quotas atteints pour chaque plateforme en matière de sous-titres adaptés et d'interprétation en langue des signes de Belgique.

Services	Obligation 2021	Résultats 2021
----------	-----------------	----------------

Auvio	12.5% (obligation de moyens)	34%
BeTV	12.5% (obligation de moyens)	1%
PmH	12.5% (obligation de moyens)	0%
Univers Ciné Sooner	12.5% (obligation de moyens)	0%

Tableau 5 : Résultats des SMA non-linéaires dont l'audience moyenne annuelle en matière de programmes rendus accessibles aux personnes en situation de déficience auditive en 2021

Hormis la RTBF qui se distingue par des résultats dépassant même les objectifs finaux, l'accessibilité des programmes aux personnes en situation de déficience auditive sur les plateformes non linéaires est encore loin d'être concrétisée puisque 1% des contenus sont sous-titrés sur BeTV tandis qu'aucun contenu ne dispose de sous-titres adaptés sur la plateforme Sooner ou sur les services non linéaires de PmH. Dans le cas de BeTV, cela s'explique par la priorité mise sur les obligations de résultat et l'accessibilité des contenus linéaires d'une part, et par le volume important de programmes disponibles sur ces catalogues et éligibles à l'accessibilité (dès lors, le quota à atteindre représente un volume de programme et des coûts considérables).

Outre les catalogues de contenus non linéaires, cités ci-dessus, le CSA est également attentif à l'accessibilité des contenus mis à disposition sur les sites internet des éditeurs, notamment des médias de proximité, qui sont incités à mettre en ligne les contenus dans leur version accessible. A ce stade de l'implémentation du règlement, cette pratique n'est pas encore systématique. Toutefois, le lancement des nouveaux sites des médias de proximité devrait permettre de faciliter l'ajout des fonctionnalités d'accessibilité sur ces sites.

1.1.2 L'accessibilité des programmes aux personnes en situation de déficience visuelle : l'audiodescription

Le tableau ci-dessous reprend les obligations qui sont d'application en 2021 en matière d'accessibilité des programmes à destination des personnes en situation de déficience visuelle (audiodescription) pour chaque service de médias audiovisuels diffusés en Fédération Wallonie-Bruxelles.

Pour rappel, celles-ci concernent uniquement les fictions et documentaires diffusés entre 13h et 24h.

Audience moyenne annuelle supérieure à 2.5%	Services concernés	Nature des obligations	Obligation 2021
Chaînes publiques :	La Une et Tipik	De résultats	12.5%
Chaînes privées :	AB3, Club RTL et RTL TVI	De résultats	10%

Audience moyenne annuelle inférieure à 2.5%	Services concernés	Nature des obligations	Obligation 2021
Chaînes publiques :	La Trois, les 12 médias de proximité	De résultats	7.5%
Chaînes privées :	ABX, Be1, BeCiné, BeSéries, Canal Z, Dobbit, LN 24, Plug RTL	De moyens	7.5%
Services non linéaires	Services concernés	Nature des obligations	Obligations 2021
	Auvio, BeTV, PmH, Univers Ciné	De moyens	12.5%

Tableau 6 : Synthèse du premier parler d'obligations en matière d'accessibilité des programmes aux personnes en situation de déficience visuelle (2021)

a. Les résultats des services dont l'audience est supérieure à 2.5%

Services	Obligation 2021	Résultats 2021
La Une	12.5%	19.5%
Tipik	12.5%	12.5%
AB3	10%	0.15%
Club RTL	10%	N.C
RTL TVi	10%	N.C

Tableau 7 : SMA linéaires moyenne supérieure à de programmes

accessibles aux personnes en situation de déficience visuelle en 2021

Résultats des dont l'audience annuelle est 2.5% en matière rendus

En 2021, parmi les chaînes les plus consommées, seuls les services de la RTBF ont respecté les objectifs fixés en matière d'audiodescription. Malgré des difficultés exprimées dès 2020 concernant l'acquisition et les coûts engendrés par l'achat ou la production des pistes d'audiodescription, ces services ont vu leur volume de fictions et documentaires en audiodescription augmenter de plus de 300% pour La Une et de près de 2000% pour Tipik.

En 2021, AB3 n'a pas encore réussi à surmonter les difficultés engendrées par cette obligation, et notamment, les coûts induits par l'acquisition ou la production des versions audiodécrites. En effet, contrairement à la RTBF et aux médias de proximité pour lesquels le gouvernement a approuvé, en 2019, une allocation de crédits visant à accompagner l'implémentation du règlement, les éditeurs privés n'ont pas bénéficié de financements publics pouvant les aider à assumer ces charges supplémentaires, particulièrement dans le cas de l'audiodescription. Les questions du coût de l'implémentation du règlement, ainsi que les difficultés rencontrées par les éditeurs en matière d'audiodescription seront abordées ultérieurement dans ce rapport.

Comme mentionné au sein du point relatif à l'accessibilité des programmes aux personnes en situation de déficience auditive, le groupe RTL considère que les trois services édités (RTL TVi, Club RTL et Plug RTL) le sont sous la compétence des autorités de contrôle luxembourgeoises et non du CSA. Dès lors, le groupe n'a fourni aucun rapport annuel ni aucune donnée relative à l'accessibilité. Les monitorings effectués par les services du CSA font toutefois état de la très faible prise en charge de l'accessibilité des programmes aux personnes en situation de déficience sensorielle sur les trois services de l'éditeur.

b. Les services dont l'audience est inférieure à 2.5%

Services	Nature des obligations	Obligation 2021	Résultats 2021
La Trois	De résultats	7.50%	9.3%
ACTV	De résultats	7.50%	12%
BOUKÉ	De résultats	7.50%	6%
BX1	De résultats	7.50%	34%
CANAL ZOOM	De résultats	7.50%	6%
MATELE	De résultats	7.50%	6%
NOTELE	De résultats	7.50%	71%
RTC	De résultats	7.50%	6%
TELEMB	De résultats	7.50%	30%
TELESAMBRE	De résultats	7.50%	6%
TVCOM	De résultats	7.50%	6%
TVLUX	De résultats	7.50%	12%
VEDIA	De résultats	7.50%	6%
ABX	De moyens	7.50%	0%

Be1	De moyens	7.50%	5%
BeCiné	De moyens	7.50%	6.4%
BeSéries	De moyens	7.50%	2.7%
Canal Z	De moyens	7.50%	0%
Dobbit	De moyens	7.50%	0%
LN 24	De moyens	7.50%	0%
Plug RTL	De moyens	7.50%	N.C

Tableau 8 : Résultats des SMA linéaires dont l'audience moyenne annuelle est inférieure à 2.5% en matière de programmes rendus accessibles aux personnes en situation de déficience visuelle en 2021.

En 2021, 9.3% des fictions et documentaires diffusés entre 13h et 24h sur La Trois disposaient d'une version audiodécrite. La RTBF a ainsi dépassé l'objectif pour ce service avec une augmentation de plus de 1800% depuis 2020.

Parmi les médias de proximité, seuls 4 éditeurs sont parvenus à atteindre et dépasser l'obligation établie à 7.5% en 2021. Outre un malentendu concernant la méthode de calcul et les programmes concernés par l'obligation, les éditeurs mentionnent des difficultés pour identifier les versions audiodécrites disponibles sur le marché, mais aussi pour les acquérir ou les produire, au regard de leurs coûts élevés. Un éditeur de média de proximité se distingue particulièrement du fait d'avoir réussi à concilier l'ancrage territoriale propre aux médias de proximité et les préoccupations liées à cet enjeu d'intérêt général qu'est l'accessibilité des programmes. L'éditeur a en effet fait produire l'audiodescription d'un documentaire retraçant l'histoire locale, par un prestataire d'audiodescription établi dans la région.

Si les résultats sont en partie décevants en matière d'audiodescription pour l'année 2021, les informations transmises par le Réseau des médias de proximité témoignent d'une évolution positive à l'horizon 2022.

Parmi les éditeurs soumis à des obligations de moyen (chaînes privées), le quota n'est atteint sur aucun service. Toutefois, les efforts déployés par l'éditeur BeTV (6.4% de fictions et documentaires audiodécrits sur BeCiné et 5% sur Be1) pour proposer l'audiodescription de ces contenus sont visibles et sont à encourager. A l'inverse, aucun documentaire audiodécrit n'a pu être diffusé sur ABX.

Enfin, la programmation de certains services ne se prêtent pas à l'audiodescription ; c'est notamment le cas de, LN24, Canal Z, ou encore Dobbit TV qui diffusent des contenus d'information ou des tutoriels.

Néanmoins, le CSA encourage ces éditeurs et les autres à proposer des initiatives en faveur de l'accessibilité des programmes aux personnes en situation de déficience sensorielle, y compris si elles se placent en dehors du cadre réglementaire *stricto sensu*. A l'image de la RTBF qui a proposé l'audiodescription des matchs des Diables rouges lors de l'UEFA EURO 2021, le CSA invite les éditeurs à s'approprier cette problématique et à prendre en charge cet enjeu qu'est l'accessibilité des contenus et des informations aux personnes en situation de déficience visuelle.

Les éditeurs soumis à des obligations de moyen ont dû justifier des démarches en cours et des difficultés rencontrées. Si les résultats ne se sont pas encore concrétisés, les éditeurs déclarent poursuivre leurs réflexions relatives à l'implémentation du Règlement.

Le CSA restera donc attentif au caractère progressif des résultats des éditeurs qui doivent tout mettre en œuvre pour atteindre les obligations de moyen prévues par le Règlement. A défaut, ils devront pouvoir justifier des démarches et difficultés rencontrées.

c. Les résultats des services non linéaires

Le règlement prévoit des obligations spécifiques pour les éditeurs de services non linéaires. Ces obligations se veulent également progressives durant la durée de la période transitoire. Dès lors, en 2021, les éditeurs de catalogue de contenus non linéaire devaient tout mettre en œuvre pour atteindre 12.5% de fictions et documentaires audiodécrits.

Le tableau ci-dessous reprend les quotas atteints pour chaque plateforme en matière d'audiodescription.

Services	Obligation 2021	Résultats 2021
Auvio	12.5% (Obligation de moyens)	5.34%
BeTV	12.5% (Obligation de moyens)	0.34%
PmH	12.5% (Obligation de moyens)	0%
Univers Ciné	12.5% (Obligation de moyens)	0%

Tableau 9 : Résultats des SMA non-linéaires dont l'audience moyenne annuelle en matière de programmes rendus accessibles aux personnes en situation de déficience visuelle en 2021

Les objectifs en matière d'audiodescription sur les catalogues de contenus non linéaires semblent constituer un réel défi pour les éditeurs concernés, encore davantage que dans le cas du sous-titrage adapté.

En effet, la RTBF, qui a par ailleurs rempli la totalité de ses obligations en matière d'accessibilité pour l'exercice 2021, se voit confrontée à des difficultés pour atteindre les 12.5% prévus par le règlement.

S'agissant d'obligations de moyens, les éditeurs ont dû justifier des démarches et des difficultés rencontrées en la matière : à l'unanimité, les éditeurs de services non linéaires considèrent que la proportion de programmes devant disposer d'une audiodescription est trop ambitieuse au regard des spécificités propres aux services linéaires. Le volume colossal de contenus hébergés implique de facto un volume important de contenus soumis aux obligations du règlement. Si les obligations en matière de sous-titres adaptés ne semblent pas constituer un tel problème, cela s'explique notamment par les coûts pour l'audiodescription, près de 10 fois supérieurs à ceux du sous-titrage adapté. L'identification des programmes qui disposent d'une version audiodécrite déjà produite représente une autre source de difficulté précédemment évoquée. Pour nombre d'éditeurs de SMA non linéaires, mais aussi pour les autres, et en concertation avec leurs partenaires commerciaux, l'exercice 2021 aura été consacré à cette identification. Il est donc à espérer que ces démarches puissent se concrétiser dès 2022.

Conclusion du bilan quantitatif

Le bilan du premier contrôle relatif à l'accessibilité des programmes est donc plutôt positif en termes quantitatifs, en matière de sous-titrage adapté notamment. L'augmentation du volume de programmes sous-titrés est généralisée à l'ensemble des éditeurs concernés par une obligation de résultats. Les objectifs sont globalement atteints par ces derniers.

Les services concernés par des obligations de moyens observent généralement une progression plus timide en termes quantitatifs. Toutefois, les éditeurs concernés justifient des démarches en cours et des difficultés rencontrées dans la mise en œuvre de leurs obligations. Le CSA sera donc attentif à la logique d'augmentation progressive pour ces éditeurs et aux efforts qui seront fournis au cours des prochains exercices de la période transitoire.

En matière d'audiodescription, le bilan est plus mitigé. La RTBF se distingue par l'atteinte de l'ensemble des objectifs fixés pour ses services linéaires. Les taux d'évolution sont considérables et témoignent de la prise en charge de l'enjeu d'intérêt général qu'est l'accessibilité des programmes aux personnes en situation de déficience sensorielle.

Outre les difficultés largement partagées par les éditeurs en matière d'audiodescription des programmes linéaires en 2021, le bilan quantitatif démontre des difficultés communes concernant l'accessibilité des programmes sur leurs services non linéaires et sur leurs sites internet, et plus particulièrement des programmes audiodécrits.

1.2 Autres obligations relatives à l'accessibilité des programmes aux personnes en situation de déficience sensorielle

1.2.1 L'évaluation du respect des critères de qualité

La Charte de qualité du Collège d'Avis du CSA ainsi que le Guide de bonnes pratiques ont pour vocation de guider les éditeurs vers la production et la diffusion de mesures d'accessibilité de qualité, au travers de critères qui se veulent objectifs et objectivables.

Dès lors, le CSA mène régulièrement des contrôles de qualité sur base d'échantillons fournis par les éditeurs parmi lesquels sont sélectionnés, de manière aléatoire, certains programmes rendus accessibles.

Les contrôles effectués par le CSA en matière de qualité se fonde sur des grilles établies sur la base de la Charte⁶.

Bien que les premiers contrôles effectués se soient d'abord concentrés sur les services soumis à des obligations de résultats (notamment car la programmation accessible des autres services est beaucoup plus éparse notamment au sein des échantillons fournis), le contrôle du respect des obligations qualitatives est indépendant du statut ou de l'audience de l'éditeur. De même, les résultats des

⁶ Les grilles sont disponibles en annexe.

évaluations menées par le CSA ne font pas état d'une différence de qualité basée sur le statut ou l'audience de l'éditeur. Dès lors, le bilan qualitatif se veut synthétique, global, et structuré autour des mesures d'accessibilité et non sur base des caractéristiques des éditeurs (en termes de statut et d'audience).

Ainsi, les points d'attention mis en exergue au sein de cette partie consacrée à la qualité des mesures s'adressent à l'ensemble des éditeurs de services linéaires et non linéaires.

a. La qualité des sous-titres

En 2021, le CSA a évalué la qualité de 37 programmes sous-titrés diffusés sur les services linéaires de la RTBF, sur les médias de proximité, ainsi que sur les chaînes du groupe AB. Parmi ces 37 programmes, 5 étaient en direct et sont donc soumis à des critères de qualité moins exigeants, au regard des difficultés techniques inhérentes à la production de sous-titres en simultané.

i. La qualité des sous-titres des programmes de stock.

Le CSA constate, à quelques exceptions près, que les sous-titres des programmes de stock respectent les recommandations de la Charte et favorisent généralement une bonne compréhension du programme retranscrit de la part du public en situation de déficience auditive.

Toutefois, certains critères semblent poser plus de difficultés pour les éditeurs :

- Le positionnement des sous-titres gêne (occasionnellement) la visibilité des informations textuelles et graphiques originales dans 7 programmes sur 32 (article 4.3 de la Charte)
- Des fautes d'orthographe et de grammaires, qui peuvent être gênantes pour la fluidité de la lecture et la bonne compréhension des sous-titres, furent également relevées dans 7 des contenus (article 4.2) ;
- Certaines normes, utiles à la bonne compréhension, ne sont pas suffisamment utilisées, telles que le recours au tiret lors des changements de locuteurs (article 8.3) ou l'utilisation des majuscules lorsque plusieurs personnes parlent d'une même voix (article 8.7).
- Les retranscriptions relatives aux informations musicales, autres que celles liées à l'émotion ou l'ambiance générées par la musique, sont assez lacunaires pour 5 des programmes monitorés : certaines chansons significatives ne sont pas retranscrites (article 7.4) ;
- Le découpage phrastique ne respecte pas toujours les unités de sens dans 5 des programmes monitorés, ce qui peut rendre la lecture moins aisée et gêner la bonne compréhension du programme (article 8.4)

Les monitorings effectués ont par ailleurs révélé que certains programmes ne garantissaient pas au public en situation de déficience auditive d'« avoir accès au même niveau d'information que l'ensemble du public, de manière simultanée ». ⁷

Ainsi, au sein de 4 programmes, il fut constaté l'absence de retranscription pour une phrase, une partie d'un dialogue, voir même pour un sujet complet au sein d'un magazine d'information.

Outre ces points d'attention, le CSA a également noté l'utilisation de « bonnes pratiques » :

- L'utilisation du « * » pour indiquer une voix transformée par un appareil tel que le téléphone.
- Dans les programmes musicaux, l'utilisation d'un sous-titre signifiant le « début d'une nouvelle chanson » et la « fin de la chanson ».
- Le renforcement du « tiret », utilisé pour indiquer un changement de locuteur, par le recours aux initiales ou au nom complet de la personne, afin d'éviter les risques de confusion ;

⁷ Article 7.1 de la Charte du Collège d'Avis du CSA du 26/11/2019.

- Le positionnement des sous-titres qui s'adapte selon la personne qui est en train de parler (le sous-titre est ainsi placé du côté de l'écran où se situe le locuteur) : cette pratique peut être très intéressante dans le cas d'échanges complexes notamment.
- ii. La qualité des sous-titres des programmes en direct

La production de sous-titres pour les programmes en direct ou semi-direct induit des difficultés particulières liées aux délais de production et aux moyens technologiques actuellement disponibles. Dès lors, les critères de qualité pour les programmes en direct diffèrent en partie des recommandations émises pour les programmes de stock.

Parmi les 5 contenus en directs évalués, 3 sont des programmes d'information. Les deux autres sont des retransmissions d'événements culturels et sportifs.

Le bilan qualitatif est plus mitigé que pour les programmes de stock. Les principales difficultés relevées sont :

- L'absence de retranscription pour certains (courts) passages du programme ;
- Le décalage qui est parfois trop important pour permettre de suivre le contenu, particulièrement dans le cas des programmes d'information et des débats qui y prennent place (article 10.3) ; à ce titre, le CSA ne peut que saluer le travail de la RTBF et de son sous-traitant qui a permis de réduire le décalage à moins de 2 secondes lors de la retransmission des jeux-olympiques d'hiver de 2022, sans aucun impact négatif sur la précision et l'exhaustivité des sous-titres.
- L'identification des interlocuteurs est parfois confuse : les intervenants ne sont pas systématiquement nommés lors de leur première prise de parole, et/ou leurs initiales ne sont pas précisées lors des changements de locuteur (article 10.2) ;
- Des fautes de grammaires et d'orthographe qui peuvent s'expliquer par le manque de temps disponible pour procéder à la relecture des sous-titres mais qui peuvent être gênantes pour la (i) fluidité de lecture et (ii) la bonne compréhension du contenu (article 4.2).

Outre ces points d'attention, le CSA relève par ailleurs la bonne pratique qui consiste à utiliser un code couleur (une couleur étant attribuée à un intervenant) pour les programmes en direct, alors même que la Charte ne le prévoit pas. Le CSA estime que cette pratique est à encourager car elle permet notamment de pallier certaines lacunes en termes d'identification des intervenants.

b. La qualité de l'interprétation en langue des signes de Belgique

En 2021, le CSA a évalué la qualité de 7 programmes interprétés en langue des signes de Belgique, diffusés sur les services de la RTBF et sur certains médias de proximité. Il s'agit de programmes d'information (JT ou condensés de l'actualité).

Le CSA n'est cependant pas compétent pour l'évaluation du respect de certains critères énoncés à l'article 14 et liés aux principes de compréhensibilité :

- « Le sens du discours doit être respecté ».
- « Les règles inhérentes à la langue cible (LSFB) doivent être respectées quelle que soit la langue source (français oral ou sous-titré).
- « Les informations extra discursives nécessaires à la bonne compréhension doivent être indiquées (événement sonore, langue étrangère non traduite, situation non interprétable) ».

En effet, ces critères supposent une grande maîtrise de la langue des signes et ne sauraient être évalués par des personnes n'ayant que des connaissances limitées de cette langue.

Dès lors, l'évaluation de la qualité des interprétations en langue des signes repose en partie, encore davantage que pour les autres mesures d'accessibilité des programmes, sur la possibilité pour le public de déposer une plainte auprès du Secrétariat d'instruction du CSA.

A ce jour, aucune plainte ne fut reçue. Le cas échéant, le recours à des professionnel.le.s de l'interprétation en langue des signes sera nécessaire pour apprécier la qualité de l'interprétation au regard des critères susmentionnés.

Outre ces critères qui n'ont donc pas fait l'objet d'une évaluation, les programmes contrôlés par les services du CSA respectent globalement les critères de la Charte. Toutefois, certains critères semblent poser plus de difficultés pour les éditeurs :

- Le cadrage n'est pas toujours un « plan américain » ; quelques gestes peuvent alors être hors champs et impacter la compréhension du programme par le public cible (article 15.3) ;
- La tenue vestimentaire de l'interprète n'est pas toujours contrastée avec les principales couleurs du décor dans le but de garantir la visibilité des gestes (article 15.7).

c. *La qualité de l'audiodescription*

En 2021, le CSA a évalué la qualité de 9 programmes en audiodescription, diffusés sur les services de la RTBF et sur les médias de proximité. L'évaluation de la qualité d'une audiodescription constitue un exercice particulier compte tenu de la dimension artistique propre à l'écriture d'une audiodescription, notamment lorsqu'il s'agit d'une œuvre de fiction. Dès lors, les recommandations énoncées au sein de la Charte se veulent facilement objectivables et contrôlables. A l'inverse, le *Guide des bonnes pratiques à l'attention des professionnels de l'audiodescription* émet des recommandations supplémentaires, mais difficilement objectivables et donc non contrôlables par le CSA. Alors que ces recommandations sont tout aussi nécessaires pour prétendre à une audiodescription de qualité, les professionnel.le.s de l'audiodescription - notamment les auteur.e.s, technicien.ne.s, comédien.ne.s et directeur.trice.s artistiques - sont appelés à s'approprier ces critères, au regard de leurs propres contraintes techniques et artistiques.

A l'issue de ces contrôles, le CSA constate que le niveau de qualité est plutôt inégal.

En effet, si quatre films se démarquent par la justesse et la précision des descriptions permettant une réelle immersion cinématographique, les autres audiodescriptions, ne rencontrent pas pleinement les critères de la Charte. Les critères qui semblent poser plus de difficultés sont les suivants :

- L'équilibre des informations (article 20.5) ;
- La richesse des descriptions : que ce soit pour les descriptions relatives aux ambiances, aux décors, aux époques, aux changements de scène et même des personnages, certaines apparaissent limitées au regard de l'espace laissé par les dialogues originaux (article 21.2 et 21.3) ;
- La présence de silences prolongés, pouvant laisser le spectateur dans l'attente, ont également été relevés (article 20.9)
- Des formulations qui se réfèrent à un point de vue extérieur (article 21.1).
- L'absence d'identification du prestataire qui a produit l'audiodescription (article 19.3) ;
- La justesse et la richesse lexicale (recommandation A.5 du Guide des bonnes pratiques) ;

Ces « maladresses » ou « imprécisions », si elles se cumulent, peuvent en effet grandement impacter le confort d'écoute et la capacité d'immersion pour le public cible.

Outre ses monitorings, le CSA a reçu plusieurs interpellations du public au cours de l'année 2021 concernant la qualité de la version audiodécrite de deux programmes. Dans ce cadre, et dans une

logique de dialogue constructif visant l'amélioration continue, le CSA échange régulièrement avec les éditeurs, qui ont su démontrer leur réactivité, concernant les enjeux de l'audiodescription et de sa qualité.

De plus, le CSA encourage tous les éditeurs, qu'ils soient visés par une obligation de moyen ou de résultat en matière d'audiodescription, à mettre en œuvre une procédure de vérification de la qualité en amont de la diffusion des programmes audiodécrits et ce afin de garantir un niveau de qualité optimal et identique pour tous les programmes en audiodescription diffusés sur leurs services.

Enfin, le CSA suit les travaux de la Plateforme Accessibilité, qui rassemble trois associations de défense des droits des personnes en situation de déficience visuelle autour d'un projet commun : un panel qui « s'inscrit dans la dynamique d'accompagnement de la qualité des opérateurs d'audiodescription ».

Constitué de 30 « testeurs » formés à l'exercice, ce panel se donne pour objectif d'évaluer la qualité d'une dizaine de films par an. Un premier rapport fut communiqué et fait état d'une bonne qualité d'audiodescription (évaluée à 4.3/5)⁸ (cf. point 3.2.3.b).

d. La qualité des programmes accessibles sur les services non linéaires

Les contenus accessibles disponibles sur AUVIO, et sur les sites internet des éditeurs, doivent évidemment respecter les mêmes critères que les programmes diffusés sur les services linéaires.

De plus, il s'agit généralement des mêmes contenus qui sont d'abord diffusés en linéaires et mis à disposition sur une plateforme non linéaire, à l'exception de rares programmes dont la version accessible (généralement interprétée en langue des signes) est diffusée en direct sur AUVIO exclusivement. Les programmes qui bénéficient d'un sous-titrage automatique lorsqu'ils sont publiés sur les sites internet des éditeurs ne sont pas considérés comme étant accessibles au regard du règlement et de la Charte du Collège d'Avis du CSA et n'ont donc pas fait l'objet d'une évaluation au regard de ces critères.

Un monitoring spécifique à AUVIO fut réalisé et a démontré un niveau de qualité équivalent et des points d'attention similaires concernant le respect des critères pour les sous-titres, l'interprétation en langue des signes et l'audiodescription.

Le monitoring a toutefois mis en exergue d'autres points d'amélioration relatifs à la communication sur les programmes rendus accessibles. Ces exigences sont abordées au sein du point suivant.

Pour conclure, il apparaît que les éditeurs sont conscients de la nécessité de proposer des mesures d'accessibilité de qualité et se montrent volontaires quant à la mise en œuvre de ces recommandations, malgré quelques points d'attention/ d'amélioration présentés ci-dessus.

1.2.2 Le respect des obligations en matière de communication sur les programmes accessibles

Le Chapitre 4 du règlement est consacré aux obligations des éditeurs et des distributeurs en matière de communication sur les programmes rendus accessibles. Le règlement prévoit notamment l'utilisation de pictogrammes définis en annexe du règlement :

⁸ Ce rapport porte sur l'évaluation du film « La Rançon » décrit par « La Chambre noire »



Les éditeurs ont l'obligation d'incruster le pictogramme et, dans le cas de l'audiodescription, de faire une mention sonore (i) au sein des bandes annonces, (ii) en début de programme et (iii) au sein de leurs communications externes, durant le temps nécessaire à leur bonne assimilation par l'utilisateur.

Cette obligation, grandement dépendante de la bonne communication entre les éditeurs, les agrégateurs de contenus et les distributeurs en matière de métadonnées et ayant fait l'objet de discussions techniques sur lesquelles nous reviendrons au sein du paragraphe suivant, est désormais globalement respectée par les éditeurs de la Fédération Wallonie-Bruxelles, en particulier pour la communication réalisée au sein des bandes annonces et en début de programme.

1.2.3 État des lieux des obligations qui s'adressent aux distributeurs en matière d'accessibilité des programmes

Outre les obligations qui s'adressent aux éditeurs de services de médias audiovisuels, le règlement prévoit également des obligations pour les distributeurs :

- La mise à disposition, sans coût supplémentaire, des programmes rendus accessibles (article 13) ;
- La facilitation de l'utilisation des menus de navigation et des fonctionnalités d'accessibilité (article 14) ;
- La communication sur les programmes accessibles (article 16 à 18) ;
- Le respect des critères de qualité.

Le règlement précise que « les éditeurs et distributeurs disposent d'un délai de cinq ans à compter de l'entrée en vigueur du présent règlement pour remplir leurs obligations prévues par ledit règlement ». ⁹ Dès lors, le contrôle de la mise en œuvre des obligations ci-dessus sera réalisé pour la première fois en 2024, sur l'exercice 2023.

Toutefois, durant cette période transitoire, le CSA accompagne les distributeurs dans l'implémentation des obligations du Règlement.

En effet, le règlement relatif à l'accessibilité des programmes aux personnes en situation de déficience sensorielle du 17 juillet 2018, institue ¹⁰ un groupe de suivi ayant pour mission, entre autres, « 1° d'identifier les freins techniques à la bonne application du présent règlement et de rendre un rapport qui est transmis au Collège d'autorisation et de contrôle pour délibération ; » ¹¹.

Ces freins techniques furent identifiés au travers d'un questionnaire permettant à chaque distributeur de préciser et détailler la nature des difficultés rencontrées. Des rencontres bilatérales organisées entre le CSA et chaque distributeur durant les mois de juillet et août 2019, furent l'occasion d'approfondir les réponses reçues, mais aussi d'identifier des problématiques communes à l'ensemble des distributeurs : l'acquisition des métadonnées et la standardisation du format de sous-titrage. Ces dernières ont fait

⁹ Article 21 du Règlement relatif à l'accessibilité des programmes aux personnes en situation de déficience sensorielle.

¹⁰ Article 23 du Règlement relatif à l'accessibilité des programmes aux personnes en situation de déficience sensorielle.

¹¹ Article 23 du Règlement relatif à l'accessibilité des programmes aux personnes en situation de déficience sensorielle.

l'objet de plusieurs groupes de suivi spécifiques en présence des éditeurs et ont pu être résolues. Elles ont par ailleurs fait l'objet d'un rapport, présenté en mai 2021 devant le Collège d'Autorisation et de contrôle du CSA.

En outre, au cours de l'année 2022, le CSA a sollicité les distributeurs à deux reprises afin d'évaluer les avancées relatives à la mise en œuvre du règlement et de leurs obligations spécifiques.

L'état des lieux réalisé en avril 2022 au travers d'un questionnaire individualisé fait suite à entretien réalisé avec les responsables d'associations de défense des droits de personnes en situation de déficience visuelle qui ont rapporté les constats effectués par leurs membres concernant l'accessibilité des décodeurs des différents distributeurs. Les réponses obtenues ont permis de constater que les distributeurs avaient modifié les dénominations des pistes relatives à l'accessibilité afin que celles-ci soient facilement identifiables par les consommateurs en situation de déficience sensorielle bien qu'il subsiste des points d'amélioration. Au printemps 2022, l'incrustation des pictogrammes au sein des EPG engendrait encore deux types de problématiques pour les distributeurs. D'une part, les pictogrammes qui figurent au sein du règlement ne sont pas adaptés pour le public néerlandophone ; les distributeurs qui ont leur activité au sein des deux communautés linguistiques demandent que les pictogrammes soient harmonisés. D'autre part, deux distributeurs évoquent des problématiques d'ordre technique, liées à la nécessité de procéder à des développements sur les décodeurs. Ces développements nécessitent du temps avant d'être concrétisés et mis à disposition du public. Enfin, un distributeur revenait sur un point déjà discuté lors des groupes de suivi : la nécessité pour les éditeurs de fournir les informations relatives à l'accessibilité afin d'assurer la disponibilité des pictogrammes au sein des EPG des éditeurs. Si ce problème avait été résolu par les discussions menées en groupe de suivi et la sensibilisation des différents acteurs, la vigilance des éditeurs vis-à-vis de la complétude des informations transmises aux agrégateurs et/ou directement aux distributeurs reste un prérequis essentiel. Le questionnaire avait également permis de constater que les distributeurs menaient les démarches relatives à l'insertion de systèmes de lecture et de commandes vocales afin de faciliter la navigation au sein des menus des décodeurs. Dès lors, et bien qu'il reste du chemin à parcourir en termes d'accessibilité des décodeurs, l'état des lieux réalisé en avril 2022 dressait déjà un bilan plutôt positif de la prise en charge de cet enjeu d'intérêt général qu'est l'accessibilité des programmes, au travers de l'accessibilité des applications et des équipements qui permettent d'y accéder.

En novembre 2022, le CSA a adressé un nouveau questionnaire aux distributeurs visant « à dresser un nouvel état des lieux quant à la mise en œuvre des obligations qui s'adressent aux distributeurs »¹². Les réponses obtenues démontrent que les distributeurs respectent déjà la plupart des exigences du Règlement.

Ainsi, à l'exception d'AUVIO dont les démarches avec les autres éditeurs sont en cours afin de permettre le transfert des fichiers d'accessibilité, l'ensemble des distributeurs met déjà à disposition gratuitement le contenu rendu accessible par les éditeurs (article 13 du règlement).

Tous les distributeurs déclarent également « faciliter l'utilisation des menus de navigation afin de permettre aux personnes en situation de déficience sensorielle un accès rapide et compréhensible aux fonctionnalités d'accessibilité » (Article 14). Orange déclare être en train de procéder aux développements nécessaires à l'insertion de l'application Talk Back pour les appareils Android. Cette application permet la lecture à haute voix des informations qui défilent à l'écran, lors de la consultation

¹² Annexe 2 : Questionnaire adressé par mail aux distributeurs le 7 novembre 2022

de l'EPG notamment. Telenet se démarque par une grande prise en charge de l'accessibilité de ses décodeurs aux personnes en situation de déficience visuelle puisque le distributeur met déjà à disposition des outils de recherches et de commandes vocales, un outil de « Voice Over » (ou Talk Back) sur le guide TV et lors du zapping. Des fonctionnalités permettant d'augmenter le contraste ou d'agrandir l'EPG sont également disponibles et peuvent être activées par la commande vocale. AUVIO permet également de naviguer grâce à un clavier et propose un outil de lecture d'écran. Pour les autres distributeurs, les fonctionnalités de lecture vocale sont en également en cours de développement mais la navigation et l'accès aux fonctionnalités d'accessibilité seraient d'ores et déjà facilités par (i) la standardisation des termes et des pictogrammes utilisés sur les différents équipements et applications et (ii) la possibilité d'activer les mesures d'accessibilité par défaut, pour une chaîne ou pour l'ensemble des services.

L'utilisation des pictogrammes au sein des Guides électroniques de programmes (article 16) et des communications externes (article 18) s'est également généralisée puisque l'ensemble des distributeurs déclare les utiliser. Certains soulignent toutefois un point déjà abordé à l'occasion des réunions de groupe de suivi, dès 2019 et au sein des réponses au premier questionnaire (printemps 2022) : leur dépendance à la précision des informations transmises par les éditeurs à leurs agrégateurs de contenus, véritable intermédiaire dans la gestion et la diffusion de ces (méta)données.

Si les réponses obtenues en avril 2022 faisaient état des difficultés rencontrées pour respecter l'obligation d'attribuer une dénomination claire aux pistes destinées à l'audiodescription, celle-ci semble dorénavant pleinement respectée (article 17). Ainsi, les versions audiodécrites sont nommées « Français en audiodescription » ou « Audiodescription » ou « Français AD » selon les distributeurs.

Aucun distributeur ne rapporte de nouvelle difficulté d'ordre technique qui nécessiterait la mise en place d'un groupe de travail spécifique. De même, les réponses obtenues semblent indiquer que les problématiques identifiées en 2019 sont bel et bien résolues, hormis les contraintes liées à la dépendance aux agrégateurs et aux éditeurs pour l'incrustation des métadonnées adéquates dont la résolution repose notamment sur une bonne communication entre l'ensemble des acteur.rice.s.

Par ailleurs, des défis, propres à chaque distributeur, restent à relever d'ici 2024 et le premier contrôle relatif au respect des obligations précitées :

- Comme évoqué, la RTBF poursuit des démarches permettant d'acquérir et de diffuser les versions accessibles des programmes émanant d'autres éditeurs et diffusés sur la plateforme AUVIO ;
- Orange travaille actuellement au développement d'un outil de lecture d'écran visant à faciliter la navigation au sein des menus pour les personnes en situation de déficience visuelle ;
- Telenet change de fournisseur de métadonnées. Ce changement peut provoquer une hausse temporaire des erreurs et des imprécisions relatives à la communication sur les programmes accessibles. Toutefois, sur le long terme, Telenet espère pouvoir observer une hausse de la précision et de la fiabilité de ces métadonnées grâce à ce nouveau partenariat.
- BeTV, Brutélé et VOO évoquent la nécessité de procéder à de nouveaux investissements pour la distribution des programmes accessibles du service Ciné+. Ils expriment également un besoin de « structurer et soutenir les efforts des producteurs et distributeurs de Belgique francophone pour établir et mettre à disposition les versions accessibles des fictions et documentaires ».

Deux ans avant le premier contrôle de leurs obligations par le Collège d'Autorisation et de Contrôle du CSA¹³, les informations transmises par les distributeurs témoignent de leur implication en faveur de l'accessibilité des programmes et plus particulièrement, en faveur de la communication sur les programmes rendus accessibles par les éditeurs. Si une marge de progression existe en matière d'accessibilité des décodeurs, les démarches et développements sont en cours chez les distributeurs qui ont bien conscience des difficultés rencontrées par le public en situation de déficience visuelle. Tous les distributeurs, à l'exception de Telenet qui s'est démarqué par la présence de fonctionnalités d'accessibilité avancées sur son nouveau décodeur, ont d'ailleurs participé à l'atelier organisé par la RTBF et la Ligue Braille en 2022 afin de présenter les fonctionnalités d'accessibilité de leur décodeur respectif et de répondre aux questions des membres de la Ligue Braille relatives à l'activation des mesures d'accessibilité.

¹³ Dans le respect de l'article 21 du règlement qui prévoit que « Les éditeurs et distributeurs disposent d'un délai de cinq ans à compter de l'entrée en vigueur du présent règlement pour remplir leurs obligations prévues par ledit règlement ».

Partie 2. Marché et secteur

2.1 Des obligations qui engendrent des coûts et des investissements importants

Dans le cadre de l'application du Règlement du 17 juillet 2018 relatif à l'accessibilité des programmes aux personnes en situation de déficience sensorielle, le Gouvernement a approuvé l'allocation de crédits lors du conclave budgétaire du 11 octobre 2019 bénéficiant aux services de médias audiovisuels publics (RTBF et médias de proximité). Dans ce cadre, le CSA est chargé par le gouvernement d'évaluer annuellement les coûts réels relatifs à la mise en œuvre du règlement. Cette analyse permet notamment d'estimer les coûts d'acquisition et de production des mesures d'accessibilité ainsi que leur évolution.

2.1.1 L'évaluation des coûts des sous-titres adaptés

En 2018, une estimation des coûts avait été réalisée, en amont de l'entrée en vigueur du Règlement.

Les données fournies par la RTBF en 2020 permettaient de confirmer les prévisions réalisées en 2018 puisqu'elles révélaient que la RTBF était facturée en moyenne 3.07 euros par minute de sous-titres adaptés acquise auprès de ses fournisseurs. Le prix moyen de la minute de sous-titres adaptés en production s'élevait quant à lui à 7.73 euros.

STA (Prix à la min.)	Estimation 2018	Évaluation 2020	Évaluation 2021	Evolution 2020-2021
Acquisition	3,5	3,07	3,40	11%
Production	8,5	7,73	7,49	-3%

Tableau 10 : Synthèse des estimations des coûts d'acquisition et de production des sous-titres adaptés (2018-2021)

En 2021, on observe que le prix des sous-titres adaptés à l'achat a augmenté, tandis que le prix moyen des coûts liés à la production des sous-titres par le sous-traitant de la RTBF, Dreamwall, a légèrement diminué.

Cette baisse peut notamment s'expliquer par le fait que davantage de sous-titres pour les contenus de stock ont été produits par Dreamwall en 2021, faisant baisser la moyenne des tarifs pour l'année.

En effet, l'analyse des factures de Dreamwall, prestataire de la RTBF pour le sous-titrage permet de mettre en lumière le prix plus élevé du sous-titrage adapté pour les contenus dits « live plus », à savoir le JT (50% plus cher que l'estimation réalisée en 2018 pour une minute de programme).

La hausse du prix moyen facturé au sous-traitant de la RTBF pour acquérir du sous-titrage adapté déjà produit par les éditeurs francophones (principalement TF1, France Télévision et Swiss Text) peut notamment s'expliquer par une hausse des acquisitions effectuées auprès du partenaire TF1 qui facture à un prix plus élevé que les autres partenaires.

2.1.2 L'évaluation des coûts de l'audiodescription

En 2018, le CSA avait évalué le coût de l'audiodescription entre 30 et 60 euros la minute. Comme pour les sous-titres adaptés, l'acquisition des pistes audiodécrites des programmes de stock devait se révéler moins coûteuse que la production de ces mêmes pistes.

L'analyse des dépenses de la RTBF pour l'année 2020 avait permis d'estimer un coût moyen de 32 euros par minute pour l'achat d'une piste d'audiodescription et de 38 euros par minute dans le cas où la RTBF devait produire cette piste.

En 2021, les prix facturés à la RTBF pour une minute d'audiodescription s'élèvent, en moyenne, à un peu plus de 29 euros tandis que la production d'une minute d'audiodescription revient en moyenne à 33 euros par minute. Nous notons (i) une baisse sensible des coûts par minute, tant pour l'acquisition (-10%) que pour la production (-13%) et (ii) la tendance à l'alignement des prix, autour de 30-35 euros, tant pour l'acquisition que pour la production. Cette estimation, qui se situe dans la fourchette basse de l'évaluation menée en 2018 semble constituer un signal positif pour les éditeurs soumis aux obligations en matière d'audiodescription, bien que le coût de l'audiodescription reste environ dix fois plus élevé que celui du sous-titrage adapté.

AD	Estimation 2018	Évaluation 2020	Évaluation 2021	Évolution 2020-2021
Acquisition	45	32	29,3	-8%
Production	60	38	33	-13%

Tableau 11 : Synthèse des estimations des coûts d'acquisition et de production des audiodescriptions

2.1.3 Les investissements réalisés par les éditeurs de services de médias publics.

Outre une estimation des prix du marché et des coûts réels engendrés par la mise en œuvre du règlement du 17/07/2018, les évaluations annuelles ont permis de constater l'importance et la diversité des investissements réalisés par les éditeurs pour accomplir leurs objectifs en matière d'accessibilité depuis 2019.

Les situations diffèrent selon les éditeurs.

La RTBF a reçu l'équivalent de 4 860 000 euros entre 2019 et 2021 de la part du gouvernement (810 000 en 2019 ; 1 620 000 en 2020 ; 2 430 000 en 2021) afin de couvrir les coûts induits par la mise en œuvre des obligations en matière d'accessibilité des programmes. Sur la même période, la RTBF déclare avoir dépensé 5 307 902 euros en la matière.

Depuis le mois d'octobre 2020, la RTBF s'est séparée de sa « Cellule Access » et externalise les activités liées à l'achat et à la production des sous-titres auprès de la société Dreamwall. Dreamwall se voit également confier les tâches relatives à l'acquisition des audiodescriptions.

Outre la diminution de la part des dépenses de personnel (59% des dépenses en 2019 contre 4% en 2021) cette sous-traitance a eu un impact sur les dépenses de la RTBF en matière de sous-titrage adapté et d'interprétation en langue des signes puisque ce transfert d'activité a continué d'engendrer une diminution d'environ 30% du budget consacré à la mise à disposition de ces mesures d'accessibilité à destination des personnes en situation de déficience auditive (achats et productions des STA et interprétations en LSF).

Toutefois, la sous-traitance de ces activités implique également de nouvelles dépenses, relatives aux fonctions de coordination assurées par Dreamwall.

De plus, la part des dépenses consacrées à l'audiodescription (achats, productions et coordination de Dreamwall) a augmenté passant de 6% en 2019, à 15% en 2020 puis 38% en 2021. Il s'agit du deuxième poste de dépenses relatives à l'accessibilité pour la RTBF en 2021. Cette augmentation significative témoigne des efforts fournis par l'éditeur pour atteindre les objectifs fixés par le Règlement du 17 juillet 2018. Toutefois, la hausse des dépenses en la matière (+147%) n'est pas proportionnelle à la hausse du volume de programmes audiodécrits sur la même période (+906%).

Avec sa « Cellule Access », la RTBF disposait déjà des infrastructures techniques nécessaires. Dès lors, et bien que la RTBF sous-traite ses activités de sous-titrage à destination des personnes en situation de déficience auditive, le marché public prévoit que « le soumissionnaire utilise l'infrastructure de production de la RTBF (...). La RTBF est donc responsable de maintenir son infrastructure technologique à jour »¹⁴. Ces dépenses « techniques » ne représente que 2% des dépenses en matière d'accessibilité de l'exercice 2021.

L'exemple des médias de proximité et du Réseau, témoigne de réalités différentes. En effet, ces éditeurs ne disposaient que très rarement des infrastructures techniques nécessaires à la production et à la diffusion des pistes d'accessibilité. L'évaluation des dépenses des médias de proximité depuis 2019 révèle les investissements qui ont dû être réalisés par ces derniers afin d'atteindre les obligations prévues pour 2021.

Les médias de proximité ont reçu, au travers du Réseau, 1 140 000 euros de subside depuis l'entrée en vigueur du règlement. Les dépenses s'élèvent quant à elles à 1 104 572 euros.

En 2019, 16% du budget des médias de proximité était consacré aux études et à la prospection réalisées en vue d'implémenter les changements techniques nécessaires. 50% du budget était alloué aux dépenses liées à l'implémentation d'un nouveau système de diffusion.

En 2020, ce même poste de dépense ne représentait plus que 16% des dépenses totales tandis que les dépenses consacrées à la production des sous-titres et des interprétations par les MDP sont passées de moins de 35% à 58%. L'investissement dans le nouveau système de diffusion aura donc permis aux éditeurs de développer la production des mesures d'accessibilité aux personnes en situation de déficience auditive. En effet, l'achat de pistes de sous-titres adaptés semble très limité au sein des médias de proximité, qui diffusent une grande quantité de productions propres ou échangées au sein du réseau.

En 2021, les dépenses « techniques » représentent 19% des dépenses totales et sont plus diversifiées qu'au cours des exercices précédents. Elles concernent notamment l'achat coordonné et la maintenance de logiciels nécessaires pour le sous-titrage et leur diffusion. Elles sont principalement prises en charge par le réseau, qui s'occupe également de produire les sous-titres des programmes parmi les plus échangés entre les 12 médias.

Compte tenu de la programmation des médias de proximité, les démarches en matière d'audiodescription sont menées par le Réseau pour les 12 MDP ; les coûts sont répartis équitablement entre ces derniers.

¹⁴ Extrait du document « Explications Rapport Subvention FWB 2020 » transmis par la RTBF le 9/08/2021 dans le cadre de l'évaluation annuelle des coûts.

Mais la nature des dépenses propres à chaque média de proximité varie également, en fonction de la situation et des choix organisationnels propres à chaque média.

Ainsi, les dépenses engendrées par l'implémentation du Règlement peuvent être principalement dédiées au renforcement des équipes pour certains éditeurs tandis que les dépenses d'autres éditeurs se concentrent principalement sur des investissements en matériels informatiques et audiovisuels.

D'autres ont dû faire face à des dépenses très diversifiées.

Les informations transmises dans le cadre des rapports annuels des éditeurs mettent également en lumière d'autres projets en faveur de l'accessibilité et nécessitant des investissements importants.

Nous pouvons notamment citer les projets des éditeurs de SMA non linéaires qui visent (i) à rendre accessible leur plateforme elle-même d'une part¹⁵, et la création d'espace dédiés à l'accessibilité au sein de leur catalogue d'autre part. Ce projet d'accessibilité numérique est en effet un corollaire essentiel à l'accessibilité des programmes sur les plateformes internet.

D'autres encore, et notamment les éditeurs linéaires et non linéaires privés soumis à des obligations de moyens, étudient toujours les alternatives possibles, faute d'une solution qui soit financièrement accessible.

Cette analyse des coûts et investissements induits par la mise en œuvre du règlement paraît intéressante puisqu'elle permet de constater les montants importants engagés par les éditeurs, qui sont confrontés à la nécessité d'adapter leurs matériels et/ou leur organisation interne pour prendre en charge cet enjeu d'intérêt général qu'est l'accessibilité.

2.2 Rencontres avec les professionnel.le.s de l'accessibilité audiovisuelle : une autre perspective

A l'issue de ce premier exercice soumis à des obligations en matière d'accessibilité, il nous a paru important de rencontrer les professionnel.le.s du secteur, afin d'avoir une vision plus étendue des réalités du marché.

Parmi les 15 prestataires sollicités, 8 ont répondu positivement à notre invitation (cités dans l'ordre chronologique des rencontres) : Hiventy, Audioscenic, Eclair Digital, P.A.F, Babel Subtitling, Dreamwall, Nice Fellow et Chambre noire.

¹⁵ Par le respect des critères d'accessibilité numérique et la mise en place de systèmes de « Voice Over », facilitant la navigation des personnes en situation de déficience visuelle.

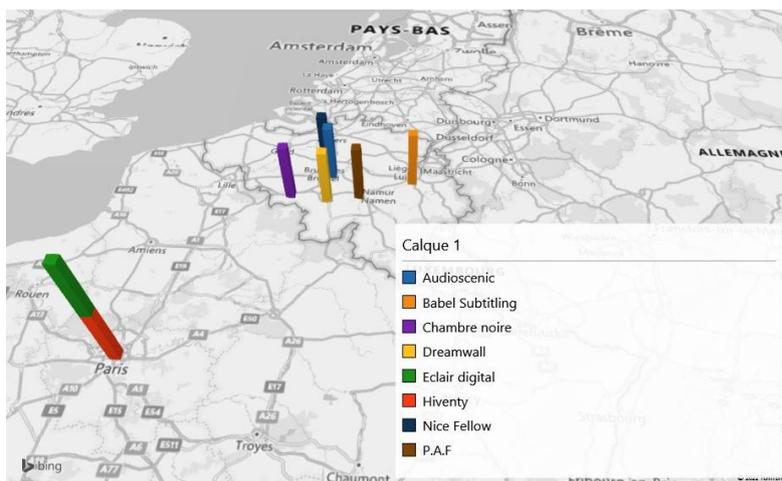


Tableau 12 : Carte des prestataires rencontrés en 2022

Cinq des organisations rencontrées possèdent leur siège social en Fédération Wallonie-Bruxelles (Audioscenic, Babel subtitling, Chambre noire, Dreamwall et P.A.F). Parmi elles, seule Audioscenic a le statut d'ASBL. Les autres sont des structures commerciales à l'exception de PAF qui est également constituée en association pour ses activités de sensibilisation et de formation.

Ces structures sont plutôt récentes ; Audioscenic, créé en 2009 étant la plus ancienne tandis que Chambre noire, créée durant le confinement en mai 2020, est la plus récente.

- Audioscenic et P.A.F sont spécialisées dans la production de pistes d'audiodescriptions ; Audioscenic a développé son expertise autour de l'audiodescription des spectacles vivants. Les équipes souhaitent néanmoins développer leurs activités dans le secteur de l'audiovisuel ; ils produisent notamment l'audiodescription des films en VOSTFR pour le festival TEFF depuis 2013.
- P.A.F est un collectif d'auteurs qui a placé la sensibilisation du public et du secteur audiovisuel au cœur de ses activités dès sa création (P.A.F a notamment fait les démarches pour financer, avec le soutien des pouvoirs publics, l'audiodescription de La Trêve, première série audiodécrite diffusée sur les services de la RTBF dès 2016). A ce titre, la direction de P.A.F a décidé de scinder la structure en deux et de créer une A.S.B.L dédiée aux activités militantes en faveur de la qualité de l'audiodescription. P.A.F propose depuis peu un service de sous-titrage adapté.
- « Chambre noire » qui produisait uniquement de l'audiodescription lors de sa création, s'est rapidement diversifiée pour répondre à la demande des commanditaires, souvent désireux de pouvoir confier le travail relatif à la production des mesures d'accessibilité à un seul et même prestataire (sous-titres adaptés et audiodescriptions).
- Babel subtitling est spécialisé dans le sous-titrage. Le sous-titrage adapté ne représente qu'une partie de activités de l'entreprise qui produit également des sous-titres inter linguistiques. La direction de Babel Subtitling souhaite développer le « pôle accessibilité » et a effectué une demande de subvention pour recruter et former une petite équipe dédiée à la production de l'audiodescription.
- Sous-traitant de la RTBF pour l'accessibilité, Dreamwall produit les sous-titres des programmes produits par la RTBF mais ne produit pas elle-même les pistes d'audiodescription. Les équipes sont en contact direct avec Hiventy dans le cadre des commandes de la RTBF en matière d'audiodescription des programmes internationaux.

Les trois autres entreprises (Hiventy, ST501, filiale du groupe Éclair digital et Nice Fellow) sont établies en France et ont pour point commun, outre leur localisation, de ne pas être spécialisées dans

« l'accessibilité ». Ce sont des prestataires techniques pour lesquelles l'accessibilité est une activité parmi d'autres. Les services proposés par ces entreprises sont variés (post-production, localisation, distribution, restauration etc., ...). En outre, Hiventy et Eclair Digital font partie de groupes internationaux et sont présents partout dans le monde. Depuis 2020, Hiventy est le prestataire d'audiodescription de la RTBF pour les programmes internationaux.

- Hiventy, qui a donc remporté le marché public de la RTBF pour le lot concernant les programmes internationaux, ne possède pas d'antenne en Belgique mais envisage de s'y implanter au regard de la hausse des obligations et des commandes qui en découlent.
- A l'inverse, ST501, la filiale dédiée à l'accessibilité du groupe « Eclair digital » va prochainement se séparer de sa filiale belge par manque d'activités.
- Nice Fellow possède une antenne en Belgique mais celle-ci n'est pas dédiée à l'accessibilité.

Les différences en termes de taille et de ressources entre les prestataires belges que nous avons pu interroger et les entreprises françaises, qui ciblent le marché belge, sont notables.

Ces rencontres ont permis d'aborder différentes thématiques, mentionnées au cours de ce bilan relatif aux réalisations des éditeurs, et d'y apporter un éclairage spécifique :

- Les difficultés relatives à la production des sous-titres pour les programmes en direct ;
- Les difficultés relatives à la production des versions audiodécrites.

2.2.1 La production des sous-titres pour les programmes en direct

Les contrôles relatifs à la qualité des sous-titres adaptés ont permis de constater les difficultés que pouvaient rencontrer les éditeurs concernés pour respecter les critères spécifiques aux programmes en direct et semi-direct énoncés par la Charte.

Les discussions menées avec les professionnel.le.s du secteur confirment qu'il s'agit d'un exercice très spécifique qui exige des compétences particulières ainsi que la mise en place de procédures adaptées.

Parmi les 6 prestataires producteurs de sous-titres adaptés, seuls Dreamwall et ST501 produisent des sous-titres pour les contenus en directs et semi-directs.

Eclair Digital et sa filiale ST501 se sont spécialisés dans ce domaine depuis leur création jusqu'à devenir les leaders du marché français/francophone. Ils travaillent notamment régulièrement avec les éditeurs français dont le groupe TF1, France Télévision, et BFM TV.

L'expertise et l'expérience de ces deux acteurs permet de mieux appréhender les contraintes de cet exercice spécifique.

Les deux entreprises ont recours à un logiciel de reconnaissance vocale mais la qualité de ces sous-titres repose pour l'essentiel sur le travail de vérification des sous-titreurs expérimentés. Celui-ci est d'ailleurs particulièrement conséquent dans le cas de la langue française, car il s'agit d'une langue complexe qui suscite régulièrement des confusions pour le logiciel. Qui a déjà dû utiliser la reconnaissance vocale pour écrire un message sait que les erreurs sont fréquentes en termes de conjugaison, synonymes, et une « mauvaise » diction ou articulation génère aisément des erreurs. Jusqu'à 3 personnes sont donc ainsi mobilisés pour un seul et même contenu en direct. La phase de préparation, quelques minutes en amont de la diffusion, est également un gage de qualité pour la transcription en direct : il s'agit pour les sous-

titreurs de prendre connaissance du déroulé du programme et des sujets afin de pouvoir être plus efficaces.

Les prestataires concèdent que les critères de qualité ne sont pas toujours faciles à respecter dans le cas des programmes en direct et que la qualité reste, encore à ce jour, bien inférieure à celle des sous-titres pour les programmes de stock. Ils veillent donc attentivement aux évolutions technologiques qui pourraient permettre de garantir un plus haut niveau de précision et de qualité pour les sous-titres à destination des personnes en situation de déficience auditive.

2.2.2 La production de l'audiodescription

Les rencontres organisées au cours du premier trimestre 2022 avaient pour objectif, entre autres, d'identifier des leviers d'action afin d'accompagner les éditeurs dans la mise en œuvre des objectifs en matière d'audiodescription. Les contrôles annuels effectués depuis l'entrée en vigueur du règlement, de même que les divers échanges entretenus avec les éditeurs, témoignent des obstacles auxquels ces derniers doivent faire face pour produire et/ou acquérir un nombre suffisant de versions audiodécrites afin de satisfaire les exigences du règlement mais aussi de la charte de qualité.

a. Méthodologie et qualité des audiodescriptions

Ces rencontres nous ont permis d'identifier les principales étapes de production de l'audiodescription et de constater les éventuelles différences méthodologiques entre les prestataires.

Ces différences peuvent notamment faire écho à l'absence de formation officielle pour les audio descripteurs. Puisqu'il n'existe à ce jour aucune formation académique spécifique, les formations sont conçues et dispensées par les équipes de direction et/ou de coordination de chaque structure, en Belgique comme en France

Les discussions ont ainsi permis de dresser une liste des éléments méthodologiques qui doivent faire l'objet d'une attention particulière, énumérés par l'ensemble des prestataires (à l'exception des points g. et h. pour lesquels les différentes pratiques sont présentées). Ces différences peuvent témoigner du niveau d'attention portée aux attentes et besoins des personnes en situation de déficience visuelle, et de ce fait, à la qualité de la version audiodécrite¹⁶ :

- a) La formation des personnes recrutées, effectuée en interne, en l'absence de formation officielle. De cette situation peut découler des « désaccords » méthodologiques entre les différents prestataires ; ceux-ci ne sont apparemment pas nombreux pour autant. En effet, il semble que l'ensemble des prestataires se réfèrent à une source commune, à savoir la théorisation de l'audiovision par l'AVH ;
- b) L'analyse des sons de l'œuvre originale ;
- c) La hiérarchisation et la sélection des informations ;
- d) Le choix de formulations neutres, qui ne soient pas trop littéraires ;
- e) L'équilibre entre un niveau d'information insuffisant et des informations redondantes avec la bande sonore originale (cf. étapes b) et c) ;

¹⁶ Dès lors, une réflexion pourrait être pertinente quant à la nécessité de préciser ces critères au sein de la Charte du Collège d'Avis.

- f) La phase de relecture par l'équipe en charge de la coordination des projets (supervision) ;
- g) La relecture par le.a consultant.e en situation de déficience visuelle ; à défaut, un.e consultant.e peut être conviée lors de l'enregistrement ou lors d'une séance de visionnage ad-hoc, afin qu'il.elle puisse émettre des suggestions, qui seront prises en considération avant l'envoi au commanditaire ;
- h) Le recours à des comédien.nes professionnel.les ; à défaut, les personnes doivent être formées à cet exercice spécifique qui exige notamment l'emploi d'un ton neutre et empathique ;
- i) La synchronisation des descriptions et des informations visuelles et sonores originales ;
- j) La qualité du mixage qui doit préserver la bande sonore originale tout en garantissant le caractère audible des descriptions.

b. Délais de production

Pour l'écriture, ainsi que l'étape du mixage qui ne demande généralement pas plus d'une journée de travail, le temps de production est estimé à 3 semaines pour un contenu de 90 minutes. Il s'agit là d'une estimation commune à l'ensemble des prestataires, bien que les délais proposés par Hiventy et Eclair Digital peuvent être réduits à 15 jours selon le type de programmes à audiodécrire (documentaires) et/ou le caractère urgent de la commande. Dans ce dernier cas, le temps d'écriture, mais surtout le temps consacré à l'analyse préalable de l'œuvre est raccourci et/ou il est fait appel à plusieurs auteurs qui se partagent le travail (chaque auteur doit audiodécrire une partie du contenu original) ; Ces pratiques qui visent, pour les sociétés commerciales, à satisfaire le client/commanditaire peuvent toutefois impacter la justesse et la richesse de la version audiodécrite finale et donc l'expérience immersive vécue par les personnes en situation de déficience visuelle.

Les délais de production sont donc relativement longs et nécessitent de l'anticipation de la part des éditeurs et des responsables de la programmation. Les éditeurs doivent être sensibilisés à la nécessité de respecter des délais minimums pour produire une audiodescription de qualité.

c. Coûts de production

En termes de coûts, il apparaît que les tarifs pratiqués par les prestataires techniques établis en France sont inférieurs à ceux pratiqués par les prestataires belges. Ainsi, Hiventy déclare être bien en deçà des prix pratiqués par leurs concurrents belges. En effet, ces derniers mentionnent un tarif « moyen » de 45 à 50 euros par minute de contenu tandis que les prix pratiqués par les prestataires français peuvent descendre jusqu'à 32 euros par minute de programme à audiodécrire (autrement dit, pour un même contenu, l'audiodescription peut coûter 40 à 55% plus cher si elle est produite en Belgique)¹⁷. Face à cette réalité, les entreprises belges n'ont parfois d'autre choix que de réduire les effectifs mobilisés pour une version audiodécrite et ce afin de réduire les coûts et les tarifs proposés. Cette réduction des effectifs implique une charge supplémentaire pour l'effectif restant qui est souvent confronté à des délais serrés. Ces contraintes ne peuvent jouer en faveur de la qualité mais constituent plutôt une menace pour celle-ci, malgré tout le professionnalisme et la bonne volonté des acteur.rice.s en présence.

Il semble alors important d'entamer une réflexion visant à offrir un cadre réglementaire en matière de délais et de coûts de production de l'audiodescription qui doit bénéficier d'abord au public cible mais

¹⁷ Les coûts réels relatifs à l'accessibilité pour les éditeurs de Fédération Wallonie Bruxelles font l'objet d'une évaluation annuelle dont l'analyse est synthétisée au point XX .

qui passerait pas la prise en compte des enjeux liés (i) à une rémunération juste et équitable des professionnel.le.s, (ii) au respect d'une méthodologie précise impliquant un travail de recherche important, mais aussi (iii) aux réalités financières parfois difficiles auxquelles sont confrontés les éditeurs de services de médias audiovisuels. Un arbitrage semble ici nécessaire pour prévenir les dérives d'un marché où les considérations économiques du secteur de l'audiovisuel supplantent les enjeux de qualité de l'accessibilité.

d. Le cas du marché français

A ce titre, les prestataires d'accessibilité belges rencontrés expriment leur préoccupation vis-à-vis de la concurrence des entreprises françaises et craignent que la situation connue par ce marché ne se reproduise sur le marché belge.

En effet, l'audiodescription a émergé en France il y a déjà plus de 20 ans, sous l'impulsion de l'association Valentin Huy (AVH). La *loi pour l'égalité des droits, des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées* de 2005 a engendré la reconnaissance et le développement de l'audiodescription en France, de même que la mise en place d'une aide spécifique par le Centre National du Cinéma qui fut un moteur en faveur de l'accessibilité des œuvres de production française.

Ainsi et à titre d'exemples, en 2020 le groupe France télévision avait diffusé 2149 programmes audiodécrits dont 446 inédits, TF1 a diffusé 390 programmes audiodécrits dont 57 inédits, 254 programmes audiodécrits dont 229 inédits ont été diffusés sur le service Canal + et 262 programmes dont 73 inédits sur le service M6.

Le volume important d'audiodescription produit par les diffuseurs français, ainsi que l'augmentation du nombre de structures sur le marché, a induit la baisse des prix et de la rémunération des auteurs. Ces tendances ont conduit à la disparition d'un grand nombre de petits acteurs, y compris du précurseur de l'audiovision, l'AVH, au profit des grandes sociétés de la post-production dont Hiventy et Eclair Digital font notamment partie.

A contrario, le marché de l'audiodescription en Fédération Wallonie-Bruxelles est encore en phase de développement ; il y a donc encore peu d'acteur.rice.s notamment parce que les éditeurs établis en Fédération Wallonie-Bruxelles ne diffusaient pas d'audiodescription, ou à de très rares occasions, avant l'entrée en vigueur du Règlement du 17/07/2018

Du point de vue des structures belges, les prix réduits sur le marché français témoignent non seulement (i) d'un marché mature et concurrentiel mais également (ii) d'un faible niveau de rémunération des auteurs et (iii) d'une prise en compte restreinte des besoins du public cible qui se traduit par une méthodologie allégée et, à terme, par un faible niveau de qualité.

Ce dernier constat est également partagé par les auteurs du Guide de l'audiodescription français (à savoir, le panel audiodescription de la Confédération Française pour la Promotion Sociale des Aveugles et Amblyopes (CFPSAA) et le groupe de travail des auteurs de version audiodécrite (VAD) réunis sous l'égide du Conseil supérieur de l'audiovisuel) dont l'objectif est de « répondre à la nécessité de définir, d'organiser et d'accompagner une pratique audio descriptive en essor constant et confrontée à une baisse de la qualité des versions audiodécrites depuis plusieurs années. »

Toutefois, et malgré la croissance de la demande en audiodescription de la part des éditeurs établis en Fédération Wallonie Bruxelles, les prestataires belges rapportent que la plupart des commandes sont

passées auprès des prestataires français au regard des tarifs pratiqués. En effet, les critères économiques comptent pour beaucoup dans le choix du prestataire réalisé par les éditeurs. De plus, les commanditaires ont rarement la capacité, tant en termes de temps que de formation, de juger des offres sur des critères qualitatifs. Nous reviendrons sur ce point qui a fait l'objet d'une recommandation unanime et à part entière de la part des professionnels rencontrés.

Les prestataires belges sont donc amenés à travailler, encore actuellement, essentiellement avec les diffuseurs et producteurs de cinéma français et belge, qui sont notamment incités par le tax shelter permettant « aux sociétés belges ou étrangères établies en Belgique d'investir dans des œuvres destinées aux films, à la télévision, au théâtre ou aux salles de concert et d'obtenir en contrepartie un avantage fiscal »¹⁸.

Partie 3. Pistes de réflexion pour l'avenir et l'accomplissement des objectifs finaux en matière d'accessibilité des programmes aux personnes en situation de déficience sensorielle.

3.1 Réflexions autour des quotas quantitatifs

3.1.1 Les quotas imposés pour le non linéaire

Le règlement imposera dès 2023 aux éditeurs une obligation de moyen d'atteindre 25% des fictions et documentaires disponibles sur leur catalogue avec une version audiodécrite. S'agissant d'une obligation de moyens, les éditeurs concernés, s'ils n'atteignent pas les quotas, doivent pouvoir justifier des résultats accomplis, des démarches entreprises et/ou en cours et des difficultés rencontrées.

Toutefois, le bilan quantitatif a pu démontrer les difficultés rencontrées par l'ensemble des éditeurs, y compris par la RTBF qui a par ailleurs rencontré la totalité de ses obligations, en matière d'audiodescription des fictions et documentaires mis à disposition sur leur plateforme non linéaire.

Outre les coûts induits par l'obligation de moyens d'atteindre 25% de programmes accessibles (deux quotas différents pour les sous-titres adaptés/l'interprétation LSF d'une part, pour l'audiodescription d'autre part), l'identification et l'acquisition des pistes auprès des ayants droits, le cas échéant, implique également une charge de travail supplémentaire et non négligeable pour les éditeurs dont le personnel est parfois limité¹⁹.

De plus, le grand volume de fictions et documentaires mis à disposition sur les plateformes et sites internet des éditeurs induit un volume de programme accessible proportionnel et donc considérable.

Par ailleurs, la question de l'accessibilité des vidéos mises en lignes avant l'entrée en vigueur des obligations du règlement est posée par les éditeurs.

¹⁸ Source : https://finances.belgium.be/fr/entreprises/impot_des_societes/avantages_fiscaux/tax-shelter-production-audiovisuelle#q3

¹⁹ Les échanges avec les éditeurs au travers des rapports annuels pour l'année 2021 témoignent des difficultés inhérentes à l'identification des programmes accessibles, et particulièrement audiodécrits, auprès de leurs partenaires et des ayants droits. Ces activités constituent une réelle charge de travail pour les équipes en charge de l'accessibilité.

Une autre difficulté réside quant à elle dans le monitoring et le contrôle des quotas pour les services non linéaires. En effet, le règlement ne fait mention d'aucune méthode de calcul particulière pour estimer cette proportion, or la méthodologie utilisée pour calculer le quota linéaire n'est pas appropriée pour le non linéaire puisque les heures de grande écoute définies par le règlement (13h-24h) ne sont pas d'application sur les catalogues non linéaires dont la nature même suppose la mise à disposition permanente des contenus pour une durée plus ou moins limitée et déterminée par l'éditeur.

Des difficultés techniques peuvent également apparaître pour certains et notamment les médias de proximité qui sont dans l'attente d'un nouveau site permettant la mise à disposition des mesures d'accessibilité pour le replay des contenus linéaires déjà rendus accessibles.

Enfin, les distributeurs qui proposent un catalogue de contenus à la demande sont également concernés par des problématiques d'ordre techniques et financières.

A titre de comparaison, en France, les « SMAD ne sont pas tenus de rendre leurs programmes accessibles »²⁰ mais fortement encouragés par « la délibération du Conseil du 20 décembre 2011 ».

Si « le niveau d'accessibilité n'est pas le même selon les plateformes », les difficultés évoquées au sein du « Bilan 2020 » de l'ARCOM (CSA français à l'époque), font écho aux difficultés techniques rapportées par les éditeurs de la Fédération Wallonie-Bruxelles : « *De manière unanime, les groupes audiovisuels font état des mêmes difficultés techniques et financières pour proposer des contenus accessibles sur leurs SMAD : certains players vidéo ne leur permettent toujours pas d'intégrer une seconde piste audio et l'absence de norme unique sur l'ensemble des différents supports de diffusion de leurs SMAD conduisent les éditeurs à devoir créer des versions spécifiques de chaque programme pour chacune des plateformes.* » Ainsi, si en 2020, « l'ensemble des groupes audiovisuels interrogés proposent du contenu accessible sur leurs principaux services de médias à la demande »^{21, 22}. Le Conseil concluait ainsi : « *Les avancées en matière d'accessibilité des SMAD sont loin d'être homogènes d'un groupe audiovisuel à l'autre et d'un fournisseur d'accès à l'autre. L'offre de solutions est multiple et encore imparfaite pour rendre accessibles les différents écrans de la même manière aux voyants et aux malvoyants.* » Dès lors, près de 10 ans après la recommandation de l'ARCOM, l'accessibilité des contenus sur les SMAD constitue toujours un défi. L'évolution de l'accessibilité sur les SMAD en France et les difficultés rapportées par les groupes audiovisuels français permettent d'apporter un éclairage supplémentaire aux résultats évoqués au sein de la première partie de ce bilan en matière d'accessibilité des programmes sur les services non linéaires en Fédération Wallonie-Bruxelles.^{OBJ}

Dans une logique d'accompagnement des éditeurs de la Fédération, vers une plus grande accessibilité de leurs contenus non linéaires, de futurs groupes de suivi pourraient être organisés pour comprendre et répondre à ces difficultés si les éditeurs et distributeurs en expriment le souhait, à l'image des travaux réalisés de 2019 à 2021 avec les distributeurs et les éditeurs autour des problématiques relatives aux métadonnées et au format de sous-titrage²³.

²⁰ CSA Français (ARCOM), Juin 2021, « La représentation du handicap à l'antenne et l'accessibilité des programmes de télévision aux personnes en situation de handicap – Bilan 2020 et Actions 2021 »

²¹ CSA Français (ARCOM), Juin 2021, « La représentation du handicap à l'antenne et l'accessibilité des programmes de télévision aux personnes en situation de handicap – Bilan 2020 et Actions 2021 »

²² Le bilan du CSA français rapporte que le niveau d'accessibilité n'est pas le même pour tous les éditeurs. De plus, certains groupes audiovisuels restent confrontés à des difficultés techniques selon les terminaux utilisés.

²³ Rapport relatif aux freins techniques, mars 2021.

3.1.2 La préservation de l'interprétation en langue des signes

Le rapport fait état des coûts pratiqués pour le sous-titrage et l'audiodescription au cours des dernières années.

Le coût moyen d'une heure d'interprétation s'élève quant à lui à environ 43 euros par heure pour la RTBF en 2021 (plus de 2057 heures d'intérim pour le personnel interprète en LSF²⁴)

L'analyse des quotas relatifs aux programmes sous-titrés et interprétés témoignent de la prépondérance des sous-titres adaptés. Les éditeurs confirment que cette tendance pourrait se confirmer au fil des prochaines années malgré les avantages inhérents à l'interprétation en LSF dans les contextes de diffusion en direct ou semi-direct. En effet, le règlement ne fait pas de distinction entre ces deux mesures qui sont comptabilisées au sein d'un unique quota.

Il est toutefois nécessaire de veiller à maintenir cette offre de programme interprétés et de considérer, lorsqu'il s'agit de déficience sensorielle, la diversité des situations personnelles. Ainsi, une personne née sourde ne maîtrisera pas forcément le Français, ou peut-être pas suffisamment pour pouvoir profiter des sous-titres adaptés. Cette personne préférera des émissions qui sont interprétées dans sa langue, la LSF. A l'inverse, une personne qui est devenu sourde ou est qui est malentendante aura peut-être davantage de facilités avec le Français et donc les sous-titres qu'avec une interprétation en langue des signes, qu'il ne maîtrise peut-être pas parfaitement.

Il est en ce sens important de prendre en compte la diversité des besoins du public en situation de déficience auditive. Ce constat rejoint les préoccupations liées à la qualité mentionnées au point précédent et confirme la nécessité d'interroger le public cible concernant leurs attentes. Par ailleurs, l'interprétation en langue des signes peut constituer une opportunité pour l'accessibilité des programmes d'information en direct, dont on sait que la production des sous-titres peut s'avérer complexe.

Un groupe de suivi, en présence des associations, pourrait permettre d'échanger avec les éditeurs sur cette question et sur l'opportunité d'instaurer un quota spécifique à la langue des signes.

3.2 Réflexions concernant la qualité des mesures d'accessibilité

3.2.1 La qualité des sous-titres pour les programmes en direct et semi-direct

Les contrôles effectués en 2021 concernant la qualité des mesures d'accessibilité confirment que les difficultés rencontrées lors de la production des sous-titres en direct peuvent réellement impacter la capacité du public cible à suivre et comprendre le programme en question, malgré les efforts entrepris pour le rendre accessible. Certains éditeurs renoncent au projet de sous-titrer en direct et préfère sous-titrer les rediffusions permettant ainsi aux sous-titres d'avoir davantage de temps pour veiller à la qualité des sous-titres adaptés.

Les discussions avec les professionnel.le.s de l'accessibilité ont confirmé qu'à ce jour, y compris pour le leader sur le marché français, il reste une marge de progression importante pour atteindre le même

²⁴ Données estimées sur base de l'évaluation des coûts réels engendrés par l'implémentation du règlement en 2021.

niveau de précision et de synchronisation pour le sous-titrage des directs et semi-directs que pour les programmes de stock et ainsi garantir un niveau de compréhension équivalent à tous les publics.

De plus, les critères de qualité spécifiques aux sous-titres des directs et semi directs, tels que le temps de décalage, l'identification des locuteurs ainsi que l'exhaustivité et la précision des transcriptions sont difficiles à respecter compte tenu des technologies actuellement disponibles.

Dès lors, les professionnel.le.s interrogé.e.s recommandent de décaler de quelques secondes la diffusion des programmes en direct, ceci afin de donner davantage de temps aux équipes de sous-titres pour retravailler et perfectionner les sous-titres générés par les logiciels de reconnaissance vocale. Ce léger décalage, qui n'aurait a priori pas d'impact sur l'expérience de l'ensemble des consommateurs puisqu'il passerait inaperçu, bénéficierait en revanche grandement au public en situation de déficience sensorielle.

Cette solution apparaît intéressante au regard des objectifs poursuivis par le règlement et n'impliquerait pas de coût supplémentaire pour les éditeurs. Elle pourrait être discutée en groupe de suivi, dans le cadre de l'article 23 du Règlement, qui vise notamment à « mettre à disposition des éditeurs des exemples de bonnes pratiques (../..) ».

3.2.2 Mettre en relation les acteur.rice.s et sonder les attentes du public cible

Les prestataires rencontrés estiment généralement que les commanditaires, et particulièrement les éditeurs de services télévisuels, sont rarement sensibilisés, encore moins formés, à l'évaluation de la qualité des audiodescriptions. Plus généralement, ils manqueraient de ressources pour (i) évaluer les offres en termes de qualité et (ii) s'impliquer dans le processus de vérification de la qualité de la version audiodécrite livrée.

Dès lors, lorsque le commanditaire doit arbitrer entre plusieurs offres, les critères budgétaires et de délais de livraison seraient privilégiés, souvent au détriment d'une méthodologie garantissant la qualité de l'audiodescription.

Les professionnel.le.s appellent donc à une sensibilisation des éditeurs autour de la qualité de l'audiodescription et des attentes du public cible en la matière. Ils appellent également les associations à agir auprès des éditeurs de services de médias audiovisuels pour leur faire part des attentes et besoins du public en matière de contenus à audiodécrire notamment. Les éditeurs et les prestataires ont également exprimé le souhait que le CSA assure un rôle de coordination en réunissant les personnes en charge de la réception et de la validation des pistes d'accessibilité chez les éditeurs, ainsi que les associations et idéalement un.e représentant.e des professionnel.le.s du secteur.²⁵ L'objectif serait de pouvoir discuter des réalités du métier et des conditions nécessaires à la production d'une version audiodécrite de qualité.

Un groupe de suivi consacré à ces questions pourrait être envisagé afin de réunir les personnes en charge de la réception et de la validation des pistes d'accessibilité chez les éditeurs, ainsi que les associations et idéalement un ou des représentant.e.s des prestataires.

Si les professionnel.le.s de l'audiodescription regrettent le manque de connaissance et de prise en compte des besoins du public par les éditeurs et le personnel en charge de l'accessibilité, les éditeurs

²⁵ Cf. point 3.1.3 « La garantie de la qualité des sous-titres »

quant à eux, témoignent du manque de retours de la part du public sur le choix des contenus accessibles mais aussi, sur la qualité des mesures d'accessibilité diffusées.

Le CSA est ainsi appelé par les éditeurs à jouer un rôle dans la mise en relation avec les publics. Il est évoqué l'instauration d'un groupe de suivi visant l'élaboration d'un questionnaire sur les aspects qualitatifs.

Que ce soit pour sensibiliser les éditeurs à l'audiodescription, pour coordonner l'élaboration d'une enquête envers le public cible, ou simplement pour favoriser les échanges de points de vue et d'expérience, le CSA se voit sollicité pour jouer un rôle de mise en relation et de coordination entre les acteurs. Le CSA se voit sollicité pour assurer une qualité optimale des mesures d'accessibilité mises à dispositions sur les SMA de la Fédération Wallonie-Bruxelles.

3.2.3 Collaborer avec des panels de consommateurs et des experts dans l'évaluation de la qualité des mesures d'accessibilité

L'évaluation de la qualité du sous-titrage adapté repose en grande partie sur le contrôle de critères objectifs et pose peu de difficultés pour le régulateur.

Celle de la langue des signes posent des difficultés lorsqu'il s'agit d'évaluer des critères qui ne sont pas liés à la mise en image de l'interprétation en LSF (Cf point 1.2.1.b). L'ARCOM a d'ailleurs publié un guide sur la mise en image de l'interprétation, illustré de cas pratiques, durant la période de crise sanitaire. Toutefois, le respect de ces critères ne garantit pas la qualité de l'interprétation, qui repose essentiellement sur la formation et le professionnalisme de l'interprète. Ces critères ne sont pas du ressort du règlement du Collège d'avis mais sont toutefois essentiels à la qualité de la mesure d'accessibilité, de même que dans toutes situations de traduction/interprétation. Dès lors, le CSA devrait pouvoir réfléchir aux possibilités de compléter ses contrôles par des évaluations qui prennent en considération les critères qui ne sont actuellement pas évaluables par le CSA.

C'est également le cas pour l'audiodescription, qui constitue un travail créatif si ce n'est artistique, qu'il est parfois difficile d'apprécier au travers de critères objectifs, d'autant plus pour un public qui n'est pas en situation de déficience visuelle. La création d'un panel pour l'évaluation des audiodescriptions par la Plateforme accessibilité peut constituer l'opportunité pour le CSA de compléter ses évaluations en matière de qualité afin de renforcer son analyse dans le cas d'éventuelles interpellations ou plainte de la part du public. Ce panel est constitué de membres de trois associations de défense des droits des personnes en situation de déficience visuelle, formés à l'exercice.

Les évaluations se fondent sur la grille établie par l'ARCOM et spécifique à une évaluation réalisée par le public en situation de déficience visuelle²⁶. En ce sens, il apparaît d'autant plus pertinent qu'il soit considéré comme complémentaires aux monitorings du CSA, notamment dans le cas de plainte déposée au secrétariat d'instruction. La possibilité d'une coordination entre le CSA et la plateforme visant à évaluer des programmes similaires est actuellement à l'étude.

Des contacts réguliers sont entretenus avec la Plateforme accessibilité. Un premier rapport fut communiqué et fait état d'une bonne qualité d'audiodescription (évaluée à 4.3/5)²⁷ diffusée sur un service de la RTBF.

²⁶ Guide de l'audiodescription, ARCOM.

²⁷ Ce rapport porte sur l'évaluation du film « La Rançon » décrit par « La Chambre noire »

3.2.4 Encadrer les questions de la formation et de la rémunération des auteurs pour garantir la qualité des audiodescriptions

Les professionnel.le.s interrogés estiment de manière générale que la publication du guide de l'audiodescription par l'ARCOM qui encadre, entre autres, le statut, la formation et la rémunération des auteurs constitue une réelle avancée en faveur de la qualité des audiodescriptions. Ce guide a notamment pour objectif de contrebalancer les effets du marché concurrentiel sur la rémunération des professionnel.le.s et sur le niveau de prix.

Une réflexion devrait être menée autour de la régulation des questions relatives à la formation des auteurs d'une part et à leur rémunération d'autre part. En effet, si l'ARCOM a souhaité coordonner la rédaction d'un tel guide, visant à « *permettre le développement d'un secteur professionnel qui souffre de la dégradation croissante de ses conditions de travail impactant de manière flagrante la qualité des versions audiodécrites.* », la Fédération Wallonie-Bruxelles devrait également envisager d'encadrer plus étroitement le « *processus pour parvenir à une version audiodécrite (VAD) de qualité* », et ce afin d'assortir des objectifs quantitatifs ambitieux d'un niveau de qualité optimal, au bénéfice du public mais aussi du secteur et des auteurs d'audiodescription belges francophones.

3.2.5 Favoriser la prise en compte d'une logique de « conception universelle »

La notion de conception universelle s'inscrit dans la logique sous-jacente à l'obligation prévue par le Centre du Cinéma et de l'Audiovisuel qui implique la prise en compte de l'audiodescription dès la réalisation.

Cette logique s'avère importante pour le travail des prestataires et la qualité des mesures d'accessibilité. A titre d'exemple, les professionnel.le.s de l'audiodescription rapportent les contraintes inhérentes à la description d'œuvres rythmées, oniriques, ou avec beaucoup de dialogue et/ou changement de contexte spatio-temporels et plaident pour la prise en considération des besoins et attentes du public cible dès l'étape de la réalisation. De même pour les professionnel.le.s du sous-titrage qui sont parfois confronté.e.s à des difficultés qui auraient pu être évitées si la logique de conception universelle avait été appliquée (par exemple, l'emplacement d'informations graphiques ou textuelles). De manière générale, les équipes en charge de l'accessibilité chez les éditeurs rapportent la nécessité de sensibiliser l'ensemble du personnel aux enjeux et aux contraintes de l'accessibilité, y compris les membres du personnel qui ne sont à priori pas directement concernés.

Cette logique de conception pourrait être incitée au travers d'un mécanisme semblable à celui mis en place par le Centre de l'audiovisuel et du Cinéma dans le cadre des aides à la production d'un long métrage de fiction ou d'animation, qui serait élargi et adapté à l'ensemble des œuvres audiovisuelles y compris télévisuelles. Nous reviendrons sur les mécanismes de financements publics existants au sein du point 3.4.

3.3 Réflexions autour de la communication sur les programmes rendus accessibles

3.3.1 Pour les éditeurs de SMA et les professionnel.le.s du secteur de l'accessibilité

Les professionnel.le.s de l'audiodescription rapportent l'existence de plusieurs pistes d'audiodescription pour la même œuvre, tandis que les éditeurs sont confrontés à des problèmes pour identifier les œuvres qui disposent d'une version audiodécrite.

D'une part, il est rapporté que les prix pratiqués entre les éditeurs et/ou les distributeurs (éditeurs/éditeurs ou distributeurs/distributeurs) sont parfois démesurés et supérieurs au coût de production, notamment pour le sous-titrage. Il n'est donc pas rare qu'un éditeur choisisse de produire une nouvelle piste d'accessibilité plutôt que d'acquérir la piste auprès d'un partenaire.

D'autre part, l'absence d'un registre des programmes rendus accessibles pose de réels problèmes pour les éditeurs qui ne parviennent pas facilement à identifier les programmes pour lesquels la piste d'audiodescription est déjà produite. Ces éditeurs se voient donc contraints de produire les pistes, alors qu'elles existent déjà.

Outre les questions de coûts, l'absence d'un tel registre peut également être défavorable à la qualité des audiodescriptions diffusées puisque certaines pistes sont reproduites, avec un niveau de qualité moindre.

Cette question fut déjà abordée au sein d'un rapport de 2012, du ministère de la Culture français, qui évalue les conditions nécessaires à la création d'un registre de films à destination du public en situation de déficience sensorielle, dans le contexte de la généralisation rapide de l'audiodescription, sous l'impulsion de la loi de 2005 et des progrès en termes de numérisation.

Il était alors envisagé de compléter les registres existants du CNC et de créer une nouvelle application dédiée permettant de réaliser des requêtes spécifiques à l'accessibilité et de filtrer par thème, réalisateur, période etc. Une base de données recensant les informations relatives à l'accessibilité est disponible sur le site du CNC français²⁸. Toutefois, il apparaît aujourd'hui crucial de réfléchir à l'opportunité d'un tel registre, à l'échelle de la Fédération Wallonie-Bruxelles, ou de la francophonie.

Le Centre de l'audiovisuel et du cinéma pourrait, à l'image du CNC français, jouer un rôle dans la coordination de ces informations compte tenu de l'obligation pour tout film d'initiative belge de disposer d'une version audiodécrite.

Enfin, le CSA encourage les collaborations entre éditeurs pour se partager les informations relatives à leur catalogue de films audiodécrits. Le CSA a notamment relevé la mise à disposition de la base de données de films audiodécrits par la RTBF. Il envisage la poursuite d'un projet, avec les éditeurs, visant à coordonner la création et mise à jour d'une base de données.

3.3.2 Pour le public

Le public lui-même peut rencontrer des difficultés pour connaître les films qui leur sont accessibles, d'autant plus si cette information est disséminée sur divers supports de communication, plus ou moins

²⁸ Lien vers le document téléchargeable: https://www.cnc.fr/cinema/accessibilite-des-oeuvres-et-des-salles-aux-personnes-en-situation-de-handicap_143350

accessibles aux personnes en situation de déficience sensorielle. Les prestataires encouragent donc la création et la mise à disposition d'un site dédié au public en situation de déficience sensorielle (répondant aux exigences d'accessibilité numérique) qui centraliserait les informations relatives à la diffusion d'œuvres audiodécrites sur les services de médias audiovisuels belges et dans les salles de cinéma. Le recours à un système de notation du public, comme pour les œuvres originales, pourrait constituer un outil intéressant pour le public cible en quête de versions audiodécrites favorisant une réelle immersion.

Cette problématique de l'accès à l'information par le public cible est connue des éditeurs. La RTBF a organisé un atelier, en collaboration avec la Ligue Braille afin de communiquer sur son offre de programmes rendus accessibles et sur les moyens d'y avoir accès via les décodeurs des différents distributeurs. Par ailleurs, le CSA veille particulièrement à la mise en œuvre des exigences du règlement du Collège d'avis relatives à la communication sur les programmes rendus accessibles (cf. partie 1.2.2)

3.4 Réflexions autour des aspects financiers et économiques pour les éditeurs et les professionnel.le.s de l'accessibilité

En matière d'accessibilité, les pouvoirs publics ont pris la mesure des ambitions du règlement et des coûts engendrés par leur mise en œuvre. Conscients de l'enjeu d'intérêt général que représente l'accessibilité aux informations et plus largement aux services de médias audiovisuels. Divers mécanismes ont été mis en place pour soutenir les initiatives des éditeurs et producteurs en faveur de l'accessibilité de leurs contenus.

Ainsi, dès 2019, des subsides sont octroyés aux services de médias audiovisuels publics (la RTBF et les médias de proximité au travers du Réseau) durant toute la période transitoire prévue par le règlement (soit durant 5 ans)²⁹.

Par ailleurs, le Centre du Cinéma et de l'audiovisuel ainsi que les fonds de soutien Screen Brussels et Wallimage prévoient des mécanismes pour garantir, à tout le moins inciter, la production de sous-titres et/ou d'une version audiodécrite pour les œuvres cinématographiques dont elles accompagnent la production.

Le Centre du cinéma et de l'audiovisuel oblige les producteurs belges à produire une piste d'audiodescription et octroie une aide de 5000 euros pour couvrir les frais ³⁰. ScreenBrussels prévoit la possibilité, sous certaines conditions, notamment économiques, de financer divers postes de dépenses dont des dépenses de post-production et de sous-titrage. De même, Wallimage encourage « *Les producteurs présentant des œuvres dont la langue originale est le français (...) à prévoir une audiodescription. Si celle-ci est réalisée auprès d'un prestataire établi en Région wallonne, le devis (et postérieurement la facture) de ce dernier pourra être valorisée à 200% de sa valeur dans le décompte des dépenses éligibles.* »³¹

Ces mécanismes témoignent de la volonté des pouvoirs publics d'accompagner les secteurs audiovisuel et cinématographique vers une plus grande accessibilité aux personnes en situation de déficience

²⁹ Cf. point 2.1

³⁰ Commission du cinéma, Novembre 2021 – « Aides à la création. Dispositions générales. »

³¹ Article 3.5-4 du [Règlement Wallimage - Règlement général de financement d'œuvres audiovisuelles \(2021\)](#)

sensorielle et de la nécessité de prendre en compte les coûts induits par la production d'une version accessible.

A contrario, aucun mécanisme d'aide financier n'est prévu pour les éditeurs de services de médias audiovisuels privés qui doivent atteindre jusqu'à 75% de programmes sous-titrés ou interprétés mais aussi (et surtout, en termes de coûts) 20% de fictions et documentaires audiodécrits diffusés aux heures de grande écoute d'ici 2024.

Dès lors, un système d'aide publique qui viserait l'ensemble des éditeurs de services de médias audiovisuels concernés par les obligations en matière d'accessibilité et qui interviendrait au moment de la production, à l'image des pratiques existantes dans le monde du cinéma, favorisant ainsi une démarche de conception universelle, pourrait s'avérer adéquat pour garantir si ce n'est accélérer la progressivité du volume de programmes rendus accessibles tant sur les SMA des éditeurs publics que privés.

Par ailleurs, les prestataires belges soulignent la nécessité d'agir pour sauvegarder les entreprises belges de l'audiodescription face à la concurrence jugée parfois déloyale du marché français.

Cette action est généralement attendue de la part des pouvoirs publics au travers de mécanismes semblables à ceux mis en place par Wallimage. Ce mécanisme pourrait être inspirant pour une politique visant à encourager la production d'audiodescriptions en Belgique par les éditeurs télévisuels.

Conclusion

Ce rapport dresse un premier bilan plutôt positif quant à l'engagement des éditeurs en faveur de l'accessibilité des programmes aux personnes en situation de déficience sensorielle. Il témoigne des démarches mises en œuvre pour augmenter significativement le volume de programmes rendus accessibles dès 2021.

Ce premier contrôle des obligations quantitatives aura également permis d'appréhender les principales difficultés auxquels doivent faire face les éditeurs de Fédération Wallonie-Bruxelles pour concrétiser cet engagement.

En effet, si les résultats sont très encourageants en matière de sous-titres adaptés, notamment dans le cas des services linéaires, l'audiodescription semble constituer un réel défi pour la plupart des éditeurs, à l'exception de la RTBF dont les services linéaires respectent parfaitement leurs obligations en la matière³². Outre les coûts de production de cette mesure, la principale difficulté des éditeurs réside dans l'identification des œuvres audiodécrites et de leurs ayants droits. Par ailleurs, ce premier bilan laisse à penser que l'interprétation des programmes en langue des signes, qui ne constitue pas une obligation à part entière, pourrait être délaissée au profit du sous-titrage adapté. Si les deux mesures ciblent un public en situation de déficience auditive, elles ne ciblent pas le même public pour autant et répondent à des besoins différents.

³² À l'exception des obligations en matière d'audiodescription sur son service non linéaire, soumis à une obligation de moyen de tout mettre en œuvre pour atteindre 12.5% de fictions et documentaires audiodécrits en 2021.

L'accessibilité des contenus sur les plateformes non linéaires s'avère être également source de difficultés pour les éditeurs concernés, d'un point de vue technique, mais aussi du point de vue des quotas à atteindre pour l'audiodescription.

La qualité des mesures d'accessibilité constitue également un enjeu important dans la mise en œuvre de ce règlement, notamment pour les sous-titres des programmes en direct ainsi que pour l'audiodescription.

Outre un état des lieux des réalisations en matière d'accessibilité, ce bilan s'appuie sur des rencontres et de nombreux échanges avec les éditeurs, les associations et les professionnel.le.s du secteur pour proposer plusieurs pistes de réflexions et d'actions visant à assurer une hausse progressive du volume de programmes accessibles tout en garantissant un niveau de qualité optimal.

En tant que régulateur, le CSA souhaite accompagner le secteur vers la concrétisation des objectifs ambitieux prévus par le règlement en gardant l'intérêt du public en situation de déficience sensorielle au cœur de ses préoccupations et de ses actions en la matière. L'organisation de groupes de suivi semble tout indiquée pour favoriser les échanges et la collaboration entre les éditeurs, les associations, les prestataires et le CSA.

Ainsi, à l'issue de ce bilan, plusieurs problématiques feront l'objet d'un groupe de suivi coordonné par le CSA :

- Produire et diffuser une accessibilité de qualité : des réunions du groupes de suivi, coordonnées par le CSA pourrait être organisées dans le but de sensibiliser les équipes en charge des commandes et de la vérification de la qualité de l'accessibilité (particulièrement, pour l'audiodescription). Le groupe de suivi pourrait également être un cadre de travail propice à l'échange de bonnes pratiques pour garantir la qualité des mesures d'accessibilité et le respect de la Charte du Collège d'Avis. L'opportunité de décaler les directs de quelques secondes pourrait notamment être discutée avec les acteur.rice.s concerné.e.s.
- Évaluer la qualité des mesures produites et diffusées : en réponse à une demande formulée par les éditeurs, des réunions du groupe de suivi visant l'élaboration d'un questionnaire d'enquête à destination du public cible, pourrait être organisées en présence des associations. De même, les réunions de groupe de suivi pourraient permettre d'entamer une réflexion, et de définir les termes d'une éventuelle collaboration avec la Plateforme accessibilité dans l'évaluation de la qualité des audiodescriptions, et avec des professionnel.le.s de la Langue des Signes de Belgique pour l'évaluation de l'interprétation en LSF.
- Mettre en place des outils de communication sur les programmes rendus accessibles : des réunions de groupe de suivi pourraient être consacrées à l'élaboration d'un registre des audiodescriptions collaboratif. Une réflexion autour de la mise à disposition d'une plateforme qui centralise les informations relatives à l'accessibilité, à destination du public, pourrait également faire l'objet d'un groupe de suivi.
- L'accessibilité de programmes sur les services non linéaires : le Bilan a témoigné des efforts mais aussi des difficultés rencontrées par les éditeurs en matière d'accessibilité des programmes sur leurs services non linéaires et sites internet. A l'image des groupes de suivi organisés dès 2019 concernant les freins techniques relatifs à l'accessibilité des programmes et au cours desquels avaient été évoqué brièvement ces difficultés, de nouvelles réunions pourraient être coordonnées par le CSA dans le but d'identifier les freins techniques spécifiques à l'accessibilité des services non linéaires et d'y apporter une solution.

La priorisation de ces problématiques et l'organisation de groupes de suivi qui en découle devra être discutée avec les éditeurs.

Enfin, et à l'image du travail coordonné par l'ARCOM, la rédaction d'un guide visant à encadrer la formation et la rémunération des auteurs d'audiodescription pourrait s'avérer essentielle pour garantir la progressivité et la qualité de l'accessibilité des programmes en Fédération Wallonie-Bruxelles, tout en préservant ce secteur qui rapporte souffrir de la concurrence du marché français. La question du soutien public, notamment financier à l'ensemble des acteurs, y compris les éditeurs privés, peut difficilement être omise au regard des défis auxquels doivent faire face les éditeurs et les distributeurs, mais aussi les professionnel.le.s établis en Fédération Wallonie-Bruxelles.

Annexes

Annexe 1 : Grille de contrôle en matière de qualité des programmes accessibles

Catégorie	Éléments à vérifier	Critères
Audiodescription	Respect de l'œuvre originale : tout au long du programme	Respect des caractéristiques éditoriales et artistiques de l'œuvre originale
Audiodescription	Respect de l'œuvre originale : tout au long du programme	Respect des dialogues de l'œuvre originale
Audiodescription	Respect de l'œuvre originale : tout au long du programme	Respect des informations sonores de l'œuvre originale
Audiodescription	Respect de l'œuvre originale : tout au long du programme	Respect des silences significatifs de l'œuvre originale
Audiodescription	Respect de l'œuvre originale : Générique	L'audiodescription décrit les éléments du générique s'il constitue une scène d'introduction .
Audiodescription	Respect de l'œuvre originale : Générique	L'audiodescription mentionne le titre du programme
Audiodescription	Respect de l'œuvre originale : Générique	L'audiodescription mentionne le réalisateur du programme
Audiodescription	Respect de l'œuvre originale : Générique	L'audiodescription mentionne les acteurs du programme et le nom des personnages le cas échéant
Audiodescription	Respect de l'œuvre originale : Générique	L'audiodescription doit faire mention des auteurs de la piste d'audiodescription ;
Audiodescription	Respect de l'œuvre originale : Générique	L'audiodescription doit faire mention des acteurs (voix) de la piste d'audiodescription ;
Audiodescription	Respect de l'œuvre originale : Générique	L'audiodescription doit faire mention des ingénieurs du son de la piste d'audiodescription ;
Audiodescription	Intelligibilité : Niveau de détails	Équilibre entre niveau de détail suffisant et objectif de clarté (trop de détails nuit à l'intelligibilité et la compréhension);
Audiodescription	Intelligibilité : Balance sonore	Balance sonore équilibrée durant toute la durée de l'œuvre;
Audiodescription	Intelligibilité : Voix des acteurs de l'audiodescription	Débit propice à la bonne compréhension;
Audiodescription	Intelligibilité : Voix des acteurs de l'audiodescription	Clarté et neutralité .
Audiodescription	Intelligibilité : Voix des acteurs de l'audiodescription	Diction et articulation
Audiodescription	Intelligibilité : Voix des acteurs de l'audiodescription	Les voix des acteurs ne ressemblent à aucune de celles des personnages principaux ;
Audiodescription	Descriptions fournies par la piste d'AD (actions)	"On Screen Action" = synchronisation des actions et des descriptions
Audiodescription	Descriptions fournies par la piste d'AD (actions)	Description des actions
Audiodescription	Descriptions fournies par la piste d'AD (spatio-temporelles)	Description des déplacements
Audiodescription	Descriptions fournies par la piste d'AD (spatio-temporelles)	Description des changements de scène
Audiodescription	Descriptions fournies par la piste d'AD (spatio-temporelles)	Description des décor et de l'ambiance
Audiodescription	Descriptions fournies par la piste d'AD (spatio-temporelles)	Identification des lieux et époques s'ils sont reconnaissables,
Audiodescription	Descriptions fournies par la piste d'AD (spatio-temporelles)	Précisions quant à l'année, la saison, le jour ou le moment de la journée si utile .
Audiodescription	Descriptions fournies par la piste d'AD (personnages)	Description précise des personnages : apparence / habillement
Audiodescription	Descriptions fournies par la piste d'AD (personnages)	Description précise des personnages : âge, genre; origine... toute information jugée utile .
Audiodescription	Descriptions fournies par la piste d'AD (interactions non verbales)	Description des communications non verbales ;
Audiodescription	Descriptions fournies par la piste d'AD (général)	Description des informations textuelles et graphiques présentes à l'écran ;
Audiodescription	Descriptions fournies par la piste d'AD (général)	Eviter les silences prolongés ;
Audiodescription	Descriptions fournies par la piste d'AD (général)	Eviter les formules qui réfèrent à un point de vue extérieur ;
Audiodescription	Descriptions fournies par la piste d'AD (général)	Description des effets sonores significatifs .

1.1 Grille d'évaluation de la qualité de l'audiodescription

Catégorie	Éléments à vérifier	Critères
Langue des Signes de Belgique	Qualité générale	Positionnement de l'incrustation à droite ;
Langue des Signes de Belgique	Qualité générale	Ne pas couper la diffusion du programme avant la fin de l'interprétation en LSFB
Langue des Signes de Belgique	Compréhensibilité	Respect du sens du discours ;
Langue des Signes de Belgique	Compréhensibilité	Respect des règles inhérentes à la langue cible (LSFB)
Langue des Signes de Belgique	Compréhensibilité	Recourt à plusieurs interprètes en cas d'échanges complexes ;
Langue des Signes de Belgique	Compréhensibilité	Indiquer les informations extra-discursives nécessaires à bonne compréhension
Langue des Signes de Belgique	Visibilité de l'interprète	Format de l'incrustation : 1/3 de l'image (idéalement)
Langue des Signes de Belgique	Visibilité de l'interprète	Ne pas recouvrir l'incrustation par des informations textuelles incrustées;
Langue des Signes de Belgique	Visibilité de l'interprète	Respect du format de l'incrustation tout au long d'un même programme ;
Langue des Signes de Belgique	Visibilité de l'interprète	Cadrage dit " Plan Américain " (cadrage mi-cuisse)
Langue des Signes de Belgique	Visibilité de l'interprète	Prévoir un éclairage diffus ;
Langue des Signes de Belgique	Visibilité de l'interprète	Tenues vestimentaires des interprètes près du corps, couleur unie et contrastée avec le décor et la carnation de l'interprète
Langue des Signes de Belgique	Visibilité de l'interprète	Visage dégagé de l'interprète (peu de maquillage et d'accessoire favorisant la visibilité)
Langue des Signes de Belgique	Qualité générale	Prévoir une communication spécifique en cas de modification ou suppression ponctuelle d'un programme habituellement traduit.

1.2 Grille d'évaluation de la qualité de l'interprétation en langue des signes

Catégorie	Éléments à vérifier	Critères
Sous titrage : Tous les programmes	Qualité générale	Respecter le sens du discours ;
Sous titrage : Tous les programmes	Qualité générale	Respecter les règles usuelles d'orthographe, grammaire, conjugaison (sauf exception stylistique) ;
Sous titrage : Tous les programmes	Positionnement	Positionnement par défaut : centré en bas de l'écran .
Sous titrage : Tous les programmes	Lisibilité	Bandeau noir translucide et lettres blanches ;
Sous titrage : Tous les programmes	Lisibilité	Police Sans serif (sans empatement, c'est-à-dire, sans ligne aux extrémités des lettres) et taille adéquate pour confort de lecture.
Sous titrage : Programmes de stock	Positionnement	Le positionnement ne recouvre aucune information utile déjà présente à l'écran ;
Sous titrage : Programmes de stock	Lisibilité	Lecture aisée et fluide
Sous titrage : Programmes de stock	Lisibilité	2 lignes de sous-titres, 3 maximum , en cas d'échanges complexes;
Sous titrage : Programmes de stock	Lisibilité	12 à 15 caractères par seconde (= sous-titres qui défilent à une vitesse permettant de lire la totalité des sous-titres affichés)
Sous titrage : Programmes de stock	Fidélité au programme original	Synchronisation et équivalence des informations auditives et sous-titrées;
Sous titrage : Programmes de stock	Fidélité au programme original	Exhaustivité et précision;
Sous titrage : Programmes de stock	Fidélité au programme original	Respect du style et du registre du discours ;
Sous titrage : Programmes de stock	Fidélité au programme original	Respect du rythme de montage = discrétion ;
Sous titrage : Programmes de stock	Compréhensibilité	Respecter les unités de sens lors du découpage phrastique = les phrases au sein des sous-titres sont coupées de telle sorte que cela ne gêne ni la lisibilité ni la bonne compréhension .
Sous titrage : Programmes de stock	Compréhensibilité	Permettre la perception et l'appréhension des éléments déterminants de la bonne compréhension ;
Sous titrage : Programmes de stock	Compréhensibilité	Mentionner à minima, l'auteur, le compositeur/interprète et le titre des musiques .
Sous titrage : Programmes de stock	Compréhensibilité	Retranscrire les paroles de musique si utiles à bonne compréhension . A minima, mentionner de l'auteur/compositeur/interprète et titre;
Sous titrage : Programmes de stock	Compréhensibilité	Utilise code couleur pour l'identification des sources sonores.
Sous titrage : Programmes de stock	Compréhensibilité	Utilise le tiret pour le changement de locuteur ;
Sous titrage : Programmes de stock	Compréhensibilité	Utilise les parenthèses pour les chuchotements et aparté ;
Sous titrage : Programmes de stock	Compréhensibilité	Utilise les majuscules lorsque plusieurs personnes parlent d'une même voix = majuscules à proscrire dans les autres cas hormi pour signes et acronymes;
Sous titrage : Programmes direct & semi-direct	Compréhensibilité	Identifier les sources sonores excepté pour les programmes musicaux;
Sous titrage : Programmes direct & semi-direct	Compréhensibilité	Les intervenants sont identifiés par leur nom en début de prise de parole ;
Sous titrage : Programmes direct & semi-direct	Compréhensibilité	Le tiret ou les initiales sont utilisés pour indiquer les changements de locuteur ;
Sous titrage : Programmes direct & semi-direct	Compréhensibilité	Décalage maximum toléré : 10 secondes avec <u>possibles adaptation du discours à condition de ne pas altérer le sens</u> .

1.3 Grille d'évaluation de la qualité du sous-titrage adapté

Annexe 2 : Questionnaire relatif à la mise en œuvre des obligations qui s'adressent aux distributeurs en matière d'accessibilité des programmes (envoyé par mail aux référent.e.s accessibilité désigné.e.s le 7/11/2022).

Questionnaire Distributeurs

État des lieux de la mise en œuvre du Règlement du Collège d'Avis du 17 juillet 2018 relatif à l'accessibilité des programmes aux personnes en situation de déficience sensoriel

Dans le cadre du suivi de l'implémentation du Règlement du Collège d'Avis du CSA du 17/07/2018 relatif à l'accessibilité des programmes aux personnes en situation de déficience sensorielle, et à ce stade de la période transitoire institué par l'article 21, ce questionnaire vise à dresser un nouvel état des lieux quant à la mise en œuvre des obligations qui s'adressent aux distributeurs. Ce questionnaire est soumis à but informatif et ne s'inscrit pas dans un processus de contrôle annuel.

Question 1. Pour chaque obligation mentionnée dans le Règlement, précisez si l'obligation est remplie et par quels moyens. Dans la négative, veuillez détailler les développements et démarches en cours.

Art. 13 : Mettre à disposition des utilisateurs, sans coût supplémentaire pour ceux-ci, tous les programmes rendus accessibles par les éditeurs belges et français.

Cette obligation est-elle remplie ?

Oui. Précisez les moyens qui l'ont permis :

Non. Précisez les développements et démarches en cours éventuels :

Art. 14 : Faciliter l'utilisation des menus de navigation afin de permettre aux personnes en situation de déficience sensorielle un accès rapide et compréhensible aux fonctionnalités d'accessibilité.

Cette obligation est-elle remplie ?

Oui. Précisez les moyens qui l'ont permis :

Non. Précisez les développements et démarches en cours éventuels :

Art. 16 : Identifier les programmes accessibles au moyen des pictogrammes figurant en annexe du règlement, au sein des EPG.

Cette obligation est-elle remplie ?

Oui. Précisez les moyens qui l'ont permis :

Non. Précisez les développements et démarches en cours éventuels :

Art. 17 : Identifier la piste d'AD (dénomination claire).

Cette obligation est-elle remplie ?

Oui. Précisez les moyens qui l'ont permis :

Non. Précisez les développements et démarches en cours éventuels :

Art. 18. Transmettre des informations relatives aux programmes rendus accessibles au moyen des pictogrammes au sein des communications externes (soit par leurs propres moyens, notamment sur leur site Internet, soit par le biais de médias tiers, notamment la presse écrite).

Cette obligation est-elle remplie ?

Oui. Précisez les moyens qui l'ont permis :

Non. Précisez les développements et démarches en cours éventuels :

Question 2. De nouvelles difficultés, qui n'auraient pas été précédemment abordées en groupe de suivi, sont-elles apparues dans l'implémentation du règlement accessibilité ?

Oui.

Non.

Si vous avez répondu oui :

a) Précisez la nature de ces difficultés :

b) Précisez l'impact de ces difficultés sur le respect des obligations du règlement :

Question 3 . Les difficultés spécifiques mentionnées par votre entreprise en 2021 (../..) sont-elles toujours d'actualité ?

Oui.

Non.

Si vous avez répondu oui, précisez dans quelle mesure :

Question 4. Au cours des groupes de suivi organisés dès 2019, des freins techniques communs ont été identifiés (à savoir l'acquisition, la transmission et l'harmonisation des métadonnées et pictogrammes d'une part, et la standardisation des normes de sous-titrage et des formats pour les STA et l'AD d'autre part).

Ces freins sont-ils bien résolus ou des difficultés subsistent-elles ?

Oui.

Non.

Si vous avez répondu oui :

a) Précisez la nature de ces difficultés :

b) Précisez l'impact de ces difficultés sur le respect des obligations du règlement :

Question 5. Souhaitez-vous formuler d'autres remarques concernant l'implémentation du règlement ou présenter d'autres démarches réalisées en faveur de l'accessibilité qui n'ont pas été développées ci-dessus ?