



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

Exercice 2024

Table des matières

Introduction – Cadre juridique de l’accessibilité des programmes en Fédération Wallonie-Bruxelles	3
1. Mise en œuvre du Règlement en matière d’accessibilité des programmes	6
1.1 Bilan quantitatif	6
<i>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</i>	6
1.1.1-a. Résultats des chaînes dont l’audience est supérieure à 2,5 %.....	6
1.1.1-b. Les résultats des services dont l’audience est inférieure à 2.5%	7
1.1.1-c. Les résultats des services non linéaires	10
<i>1.1.2 L’accessibilité des programmes aux personnes en situation de déficience visuelle : l’audiodescription</i>	11
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
1.2.2 Le respect des obligations en matière de communication sur les programmes accessibles.....	20
1.2.3 Obligations qui s’adressent aux distributeurs en matière d’accessibilité des programmes	21
2. Évaluation des coûts	25
2.1 L’évaluation des coûts des sous-titres adaptés	25
2.2 L’évaluation des coûts de l’audiodescription.....	26
2.3 Les investissements réalisés par les éditeurs de services de médias publics.....	27
2.3.1 Les dépenses des éditeurs de services de médias publics	28
2.3.2 Les dépenses des éditeurs de services audiovisuels privés	28
3. État des lieux concernant les pistes de réflexion pour l’avenir	30
3.1 Quotas pour les services non linéaires	30
3.2 La préservation de l’interprétation en langue des signes	31
3.3 Programmes éligibles à l’audiodescription.....	31
3.4 Qualité des mesures d’accessibilité	32
3.5 Aspects financiers et économiques pour les éditeurs et les professionnels de l’accessibilité	32
3.6 Accessibilité des programmes électoraux.....	33
3.7 Accessibilité des services et produits permettant l’accès aux services de médias audiovisuels et aux fonctionnalités d’accès	34
Conclusion : Des progrès contrastés et des enjeux à long terme »	35

Introduction – Cadre juridique de l’accessibilité des programmes en Fédération Wallonie-Bruxelles

Le 17 juillet 2018, le Collège d’Avis du CSA a adopté un Règlement relatif à l’accessibilité des programmes aux personnes en situation de déficience sensorielle, auquel le Gouvernement a conféré une portée contraignante. Ce texte, élaboré à la suite du constat d’un retard significatif des éditeurs de la Fédération Wallonie-Bruxelles, fixe des obligations ambitieuses ayant nécessité des investissements conséquents, tant financiers qu’organisationnels.

Entré en vigueur le 1er janvier 2019, le Règlement prévoyait une période transitoire de cinq ans, assortie de quotas intermédiaires. Depuis 2023, les éditeurs doivent se conformer aux obligations définies par les articles 3 et 4 pour les services linéaires et par l’article 11 pour les services non linéaires.

Concernant les services linéaires, les quotas varient selon deux critères : le statut public ou privé de l’éditeur, et son audience moyenne annuelle (avec un seuil fixé à 2,5 %). Ces critères déterminent à la fois le niveau et la nature des obligations, qui peuvent être de résultat ou de moyen. Dans ce dernier cas, les éditeurs doivent justifier les démarches entreprises et les obstacles rencontrés en cas de non-respect des quotas.

Dans le cadre de ce quatrième exercice de contrôle, le Collège d’autorisation et de contrôle a examiné les justifications des éditeurs n’ayant pas atteint leurs obligations de moyens, en tenant compte des difficultés financières évoquées et des démarches en cours. Il a choisi de ne pas notifier de grief aux éditeurs privés concernés, tout en restant attentif à la progression de leur engagement en matière d’accessibilité.

Les méthodes de calcul des quotas diffèrent selon les types de mesures. Pour les programmes sous-titrés ou interprétés en langue des signes (STA/LSFB), le quota s’applique à l’ensemble de la programmation, à l’exception de la radio filmée, des contenus musicaux en direct et de la communication commerciale. Pour l’audiodescription, seuls les fictions et documentaires diffusés entre 13h et 24h sont concernés.

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

AUDIENCE	STATUT	Services concernés¹	Nature des obligations	Obligation (%) STA/LSFB	Obligation (%) AD
Audience moyenne >2,5%	<i>Publics</i>	La Une, Tipik	De résultats	95%	25%
Audience moyenne >2,5%	<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%
Audience moyenne <2,5%	<i>Privés</i>	ABX, Dobbit, 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 chiffrées, l'article 6 §3 du Règlement impose aux éditeurs de mettre tout en œuvre pour garantir la qualité des mesures d'accessibilité. À cet effet, le Collège d'Avis a adopté en novembre 2019 une Charte de qualité, accompagnée d'un Guide des bonnes pratiques en audiodescription. Le respect de ces critères constitue une obligation de moyen pour tous les éditeurs, indépendamment de leur statut ou de leur audience. Le CSA en assure le suivi via des monitorings réguliers et un dialogue constructif avec les éditeurs.

Les bilans précédents ont mis en lumière les efforts progressifs des éditeurs pour rendre leurs programmes accessibles, tout en identifiant plusieurs défis persistants :

- Les éditeurs privilégient les sous-titres à l'interprétation en langue des signes, cette dernière ne constituant pas une obligation autonome. Cette tendance se confirme en 2024.
- L'accessibilité des contenus sur les plateformes non linéaires pose des difficultés techniques et de suivi des quotas, comme l'illustre à nouveau le cas de la RTBF.

¹ Au moment de la rédaction de ce bilan, les données d'audience disponibles concernant le nouveau service RTL District ne permettent pas de connaître le niveau d'obligation auquel il sera soumis à l'issue du premier palier d'obligation (ce service sera soumis aux obligations en matière d'audiodescription dès le 1^{er} janvier 2026 (50% des obligations finales), conformément à l'article 1^{er} de l'Arrêté du Gouvernement de la Communauté française modifiant l'arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 12 décembre 2018 portant approbation du Règlement du Collège d'avis du Conseil supérieur de l'audiovisuel relatif à l'accessibilité des programmes aux personnes en situation de déficience sensorielle et instituant un régime d'aides pour les éditeurs de services de médias audiovisuels soumis aux dispositions de l'article 3, § 2, dudit règlement, du 7 mars 2024 (ci- après dénommé « l'arrêté du 7 mars 2024 »).

- Enfin, la qualité des mesures d'accessibilité demeure un enjeu, notamment pour les sous-titres en direct et l'audiodescription bien que les observations de 2024 indiquent toutefois une amélioration dans ces deux domaines.
- En 2024, pour la première fois depuis l'entrée en vigueur du Règlement, les obligations en matière d'audiodescription sont respectées par l'ensemble des services soumis à des obligations de résultat. L'aide financière octroyée aux éditeurs privés soumis à des obligations de résultat a permis à l'éditeur Mediawan de rencontrer ses obligations en matière d'audiodescription sur son service AB3 (soumis à une obligation de résultat) mais également sur son service ABX (soumis à une obligation de moyen).

Pour la première fois en 2024, les distributeurs ont également été soumis à un contrôle de leurs obligations fixées au sein des Chapitres 3 et 4 du Règlement :

- Mettre à disposition les mesures d'accessibilité sans coût supplémentaire pour l'utilisateur (art. 13) ;
- 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 (art.14) ;
- Incruster le pictogramme adéquat au sein des Guides Electroniques de Programmes (EPG) (art.16) et de leurs communications externes (art.18) ;
- Identifier clairement les pistes d'audiodescription (art. 17).

Ce bilan permet avant tout d'évaluer l'évolution globale de la prise en charge de l'accessibilité, à l'issue de la période transitoire, tant par les éditeurs que par les distributeurs, désormais concernés par la mise en œuvre de l'European Accessibility Act, transposée dans le droit belge et entrée en application le 1^{er} juin 2025. Cette directive vise à garantir un accès équitable aux produits et services essentiels, notamment pour les personnes en situation de handicap et les personnes âgées, en harmonisant les exigences d'accessibilité au sein de l'Union européenne. Elle couvre notamment les services audiovisuels numériques, les interfaces de navigation, les équipements liés à la télévision, ainsi que les sites web et applications mobiles. Dès lors, la directive complète et renforce le champ du Règlement du CSA, en élargissant les obligations aux produits et services numériques permettant l'accès aux contenus. Là où le Règlement se concentre sur l'accessibilité des contenus eux-mêmes, la directive s'intéresse à l'environnement technique et commercial qui conditionne cet accès : compatibilité avec les technologies d'assistance, lisibilité des interfaces, procédures d'activation, etc.

Bien que le CSA ne soit pas compétent pour contrôler le respect des obligations issues de la directive, celles-ci ont un impact direct sur l'accessibilité effective des programmes rendus accessibles par les éditeurs. Le monitoring réalisé au cours de l'exercice 2025 a permis d'apprécier les efforts déployés par les distributeurs pour se conformer aux exigences de l'European Accessibility Act, et leur interaction concrète avec les mesures prévues par le Règlement.

Ce bilan permet également d'appréhender les coûts de production et d'acquisition des mesures d'accessibilité (ainsi que leur évolution), de revenir sur les problématiques relevées au cours des exercices précédents, dont la question de l'accessibilité des programmes en période électorale, qui fait l'objet de l'article 20 du règlement du Collège d'Avis relatif aux programmes en période électorale et celle de l'accessibilité des décodeurs au travers des recommandations effectuées à l'attention des distributeurs.

1.Mise en œuvre du Règlement en matière d’accessibilité des programmes

1.1 Bilan quantitatif

En 2024, les éditeurs ont dû atteindre les objectifs quantitatifs fixés aux articles 3, 4 et 11 du règlement du Collège d’Avis et présentés en introduction de ce bilan.

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

1.1.1-a. Résultats des chaînes dont l’audience est supérieure à 2,5 %

Services	Nature des obligations	Obligations	Résultats 2024
La Une	De résultat	95%	97.9%
Tipik	De résultat	95%	97.6%
AB3	De résultat	75%	78.4%
Club RTL	De résultat	1 ^{er} palier : 2026 ²	N.C
RTL TVi	De résultat	1 ^{er} palier : 2026	N.C

Tableau 2 : Résultats des SMA linéaires dont l’audience moyenne annuelle est supérieure à 2.5% en matière de programmes rendus accessibles aux personnes en situation de déficience auditive en 2024

En 2024, la RTBF a non seulement respecté ses obligations, mais les a dépassées sur ses deux services visés par des obligations de résultats, avec des taux 97,9 % sur La Une et 97,6 % sur Tipik. Les services de la RTBF se distinguent particulièrement par la proportion de programmes en direct rendus accessibles : 15 % sur La Une et 14 % sur Tipik. Compte tenu des défis techniques et humains liés à la production de sous-titres en direct conformes aux critères de qualité définis dans la Charte, le CSA salue les efforts de la RTBF et de son prestataire Dreamwall, notamment pour l’accessibilité des programmes d’information et des retransmissions d’événements populaires. Le CSA relève notamment la volonté de l’éditeur de sous-titrer et interpréter en langue des signes la soirée de clôture de l’opération Cap48, diffusée en direct chaque année depuis 2021. Il souligne également que tous les programmes consacrés aux deux processus électoraux diffusés sur La Une en 2024, y compris les débats en direct, furent rendus accessibles.

Concernant le service AB3, le contrôle de l’exercice 2024 confirme finalement³ une belle progression avec plus de 78% de programmes sous-titrés au cours de l’échantillon analysé. Alors que durant la première semaine d’échantillon (du premier trimestre 2024), nous relevons 71% de programmes sous-titrés, ce taux augmente progressivement pour atteindre 86% au cours du dernier échantillon de l’exercice 2024. Toutefois, l’éditeur ne diffuse aucun programme disposant d’une interprétation en

² Conséquemment à la décision du CAC du 6/07/2023 accusant réception de la déclaration du groupe RTL, les services du groupe sont soumis à un calendrier adapté. Le premier palier d’obligation devra être atteint dès 2026.

³ L’éditeur s’est vu notifier un grief concernant le pourcentage de programmes sous-titrés sur son service AB3. Les données correctives transmises par l’éditeur en réponse à la notification de grief ont permis de constater que l’éditeur a bien respecté ses obligations. L’avis de contrôle annuel de l’éditeur pour l’exercice 2024 fut ainsi révisé en ce sens.

langue des signes. Ce choix peut notamment s’expliquer par la programmation du service de l’éditeur, principalement constituée de programmes de fictions et de magazines/documentaires.

Concernant les chaînes du groupe RTL, le Collège d’autorisation et de contrôle a accusé réception de la déclaration de services de RTL Belgium le 6 juillet 2023.

Conformément à l’arrêté du 7 mars 2024, qui modifie l’arrêté du Gouvernement du 12 décembre 2018, les services déclarés après le 1er janvier 2019 bénéficient d’un délai de cinq ans à compter du 1^{er} janvier suivant la déclaration. Ainsi, les obligations du groupe RTL en matière d’accessibilité courent à partir du 1^{er} janvier 2024, avec un premier palier à atteindre dès 2026, soit 50 % des quotas prévus par les articles 3, 4 et 11 du Règlement.

En 2024, RTL Belgium a mis en place un groupe de travail dédié à la définition de sa stratégie d’accessibilité, incluant l’acquisition et la production de matériel accessible, les développements techniques nécessaires, et les échanges avec ses partenaires. Cette stratégie s’est concrétisée au printemps 2025 avec la diffusion des premiers sous-titres sur RTL TVi. Depuis lors, l’éditeur étend progressivement son offre aux programmes de divertissement. En 2025, l’éditeur a travaillé notamment à l’intégration de la signalétique via une nouvelle plateforme de gestion des contenus.

Le constat est ainsi très positif quant à l’atteinte des objectifs en matière d’accessibilité pour les personnes en situation de déficience auditive sur les services les plus populaires en Fédération Wallonie-Bruxelles en 2024. Par ailleurs, les démarches initiées par le groupe RTL en 2024, dont les obligations se concrétiseront dès 2026, constituent un signal encourageant pour la prise en charge de cet enjeu d’intérêt général.

1.1.1-b. Les résultats des services dont l’audience est inférieure à 2.5%

Services	Nature des obligations	Obligations	Résultats 2024
La Trois	De résultat	35%	51%
ACTV	De résultat	35%	52%
BOUKÈ	De résultat	35%	69%
BX1	De résultat	35%	36%
CANAL ZOOM	De résultat	35%	70%
MATELE	De résultat	35%	55%
NOTELE	De résultat	35%	54%
RTC	De résultat	35%	53%
TELEMB	De résultat	35%	59%
TELESAMBRE	De résultat	35%	55%
TVCOM	De résultat	35%	42%
TVLUX	De résultat	35%	67%
VEDIA	De résultat	35%	66%
ABX	De moyens	35%	10%
Canal Z	De moyens	35%	0%

Dobbit	De moyens	35%	0%
LN 24	De moyens	35%	3%
Plug RTL	De moyens	1 ^{er} palier : 2026	N.C

Tableau 3 : 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 2024

i. Sur les services de médias audiovisuels publics

Comme en 2023, la chaîne La Trois dépasse largement l'objectif fixé, avec plus de 50 % de ses programmes rendus accessibles aux personnes en situation de déficience auditive. Elle reste également le seul service de la RTBF à proposer un volume significatif de programmes interprétés en langue des signes. En 2024, 842 heures ont été interprétées, dont 821 heures pour le JT de 19h30 (366 éditions) et environ 21 heures pour 169 éditions du journal destiné au jeune public. Ces programmes interprétés représentent 24 % de l'ensemble des contenus accessibles aux personnes sourdes ou malentendantes, un taux stable depuis 2023 et qui devrait le rester jusqu'en 2026, conformément aux engagements du sixième contrat de gestion.

Les douze médias de proximité (MDP) ont également atteint, voire dépassé, leur obligation de 35 % de contenus accessibles. En moyenne, 55 % des programmes diffusés sont accompagnés de sous-titres adaptés et/ou d'une interprétation en langue des signes, un taux identique à celui de 2023. La plupart des magazines de stock sont sous-titrés, tandis que les journaux quotidiens le sont généralement dès leur première rediffusion, et non en direct, en raison des limites techniques des logiciels de reconnaissance vocale.

L'interprétation en langue des signes concerne en moyenne un peu plus de 4 % de la programmation des MDP, avec une tendance globale à la baisse (-5 %). Certains éditeurs se distinguent toutefois, comme Boukè et Canal Zoom, qui proposent respectivement 15 % et 10 % de programmes interprétés. Les séances de questions au gouvernement des Parlements de Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles sont toujours retransmises en direct avec une interprétation sur l'ensemble des médias de proximité.

Parmi les initiatives notables, le magazine « L'hebdo signé », produit par Télésambre, se démarque. Conçu directement en langue des signes, il évite les contraintes liées à la traduction et propose un condensé hebdomadaire de l'actualité. Diffusé pour la première fois en avril 2023, il est désormais repris par d'autres MDP. Ce type de projet, qui intègre les personnes en situation de déficience sensorielle dès la conception, mérite d'être encouragé. Toutefois, sa pérennité est menacée par des contraintes budgétaires.

Malgré une hausse des productions propres accessibles, les mutualisations restent un levier important pour augmenter le volume de programmes accessibles. Le Réseau des MDP coordonne la production de sous-titres pour les programmes les plus échangés. Certaines collaborations permettent aussi de proposer des contenus interprétés, comme l'émission *Face à vous* (ACTV et TéléMB), ou les services d'Axisso, fondé par Boukè, Canal Zoom et TVCom, auxquels TV Lux fait appel. Comme évoqué pour l'exercice 2023, les éditeurs à l'origine d'Axisso souhaitent élargir ce réseau, convaincus de l'intérêt de mutualiser les investissements.

Bien que les quotas soient respectés, les éditeurs de médias de proximité rapportent plusieurs défis qui freinent le développement et la qualité des mesures d'accessibilité :

- **L'enjeu de l'amélioration de la communication** auprès des publics cibles, afin de mieux les atteindre et recueillir des retours utiles pour faire évoluer les pratiques ;
- **Le suivi des différences d'affichage** selon les modes de diffusion et les équipements, les éditeurs étant souvent démunis face aux problèmes techniques liés à l'affichage des sous-titres, malgré leur respect des critères de qualité définis par la Charte du Collège d'Avis ;
- **La nécessité de renforcer le contrôle humain**, indispensable pour pallier les limites des outils automatiques et garantir une qualité satisfaisante des sous-titres, dans un contexte de restrictions financières.

ii. Sur les services de médias audiovisuels privés

Parmi les éditeurs soumis à des obligations de moyen (chaînes privées), les résultats restent mitigés. Aucun service dont l'audience annuelle est inférieure à 2,5 % n'a atteint l'objectif de 35 % de programmes sous-titrés ou interprétés en langue des signes. Les taux de progression sont faibles, voire inexistants.

ABX se stabilise autour de 10 %. L'éditeur rappelle (i) les difficultés rencontrées depuis l'entrée en vigueur du règlement pour identifier les ayants droit (ii) la création d'une cellule interne dédiée au traitement des demandes de sous-titres adaptés et d'audiodescription.

Parmi les autres services, seul LN24 enregistre une progression notable grâce au choix de sous-titrer (plutôt que doubler en voix françaises) une série de documentaires acquis en 2024 : la proportion de programmes accessibles est passée de 1 % à plus de 3 %.

Les recherches et investissements réalisés par Trend Z (anciennement Canal Z) en 2024 pour développer un logiciel de production de sous-titres adaptés n'ont porté leurs fruits qu'en 2025, avec le sous-titrage des trois magazines d'actualité au moyen d'outils d'intelligence artificielle. L'éditeur prévoit d'atteindre 70 % de sa programmation francophone sous-titrée d'ici fin 2025.

Concernant Dobbit, l'éditeur a acquis un outil d'IA fin 2024 pour sous-titrer ses émissions. Les premiers tests réalisés en 2025 ont révélé la nécessité de développements supplémentaires pour en garantir la qualité. Une analyse organisationnelle est prévue en 2026 afin d'anticiper et répartir la charge de travail.

Les éditeurs affirment mettre tout en œuvre pour répondre aux exigences du Règlement. Pour ces trois éditeurs, les difficultés financières et organisationnelles persistent, mais des résultats commencent à se concrétiser. À ce titre, le CSA rappelle que les investissements réalisés par les éditeurs soumis à des obligations de résultat doivent également être assumés par ceux soumis à des obligations de moyen, même si ces obligations sont moins exigeantes. Cependant, les acteurs soumis à des obligations de résultat bénéficient de subsides dédiés. Afin d'éviter une disparité de traitement entre les deux régimes, le CSA estime nécessaire de prendre en compte ces considérations matérielles et financières lors de l'évaluation du respect des obligations de moyen.

Enfin, le CSA salue tout particulièrement les résultats atteints sur les trois services protégés de BeTV, en dehors de toute obligation réglementaire, et démontrant l'engagement de l'éditeur en faveur de l'accessibilité de ses programmes à ses abonnés en situation de déficience sensorielle. Ainsi, le CSA relève que 10% de programmes disposent de sous-titres adaptés sur BeCiné, 14% sur Be1 et 14% sur BeSéries avec un taux d'augmentation moyen de 30%. L'éditeur poursuit ses demandes systématiques de matériel accessible (SME et/ou AD) auprès des distributeurs, mais déplore les difficultés persistantes liées à l'identification et la disponibilité des pistes. Il estime ses ressources insuffisantes pour produire ou faire produire ces pistes.

Enfin, le Règlement ne fixe aucune obligation quant aux types de contenus à rendre accessibles : les éditeurs sont libres de choisir les programmes concernés. Favoriser l’accessibilité des contenus de stock peut ainsi limiter les contraintes techniques et les coûts de production.

1.1.1-c. Les résultats des services non linéaires

Le Règlement impose des obligations spécifiques aux éditeurs de services non linéaires. En 2024, les éditeurs de catalogues de contenus non linéaires devaient mettre en œuvre tous les moyens nécessaires pour atteindre l’objectif final de **25 % de contenus sous-titrés**.

Le tableau ci-dessous présente les quotas atteints par chaque plateforme en matière de sous-titres adaptés et d’interprétation en langue des signes de Belgique :

Services	Nature des obligations	Obligations	Résultats 2023
Auvio	De moyens	25%	66%
RTL Play	De moyens	1 ^{er} palier : 2026	N.C
BeTV	De moyens	25%	13.6%
Pickx	De moyens	25%	13%
Univers Ciné Sooner	De moyens	25%	0%

Tableau 4 : Résultats des SMA non-linéaires dont l’audience moyenne annuelle en matière de programmes rendus accessibles aux personnes en situation de déficience auditive en 2024

La RTBF se distingue par des résultats largement supérieurs aux objectifs finaux : près de **66 % des programmes disponibles sur Auvio en 2024** sont sous-titrés, soit une progression de deux points par rapport à 2023. Selon la RTBF, cette performance est rendue possible grâce aux synergies avec les services linéaires, dont deux sont soumis à une obligation de 95 %. L’éditeur précise qu’aucune production spécifique n’est réalisée pour Auvio : les programmes accessibles sur ses services linéaires sont simplement repris sur la plateforme.

Sur les services non linéaires de BeTV et Pickx, l’accessibilité progresse de manière graduelle. BeTV déclare ainsi **13,6 % de contenus sous-titrés** et poursuit ses efforts conformément à la logique progressive du règlement. Pickx, pour sa part, a doublé son taux en un an, passant de **6,5 % en 2023 à 13 % en 2024**, grâce à l’acquisition d’un nouveau logiciel de gestion des ressources médias, au recensement des pistes d’accessibilité disponibles et à la sensibilisation de ses partenaires.

Concernant la plateforme Sooner, tous les contenus disposent de sous-titres interlinguistiques, mais ceux-ci ne respectent pas les critères de qualité définis par la Charte du Collège d’Avis. L’éditeur a constitué un catalogue de plus de **400 œuvres accessibles sur 800 films récents**, tout en reconnaissant l’impossibilité d’atteindre le quota sur l’ensemble de son catalogue (près de 4 000 films). Il s’était ainsi fixé pour objectif d’atteindre **25 % sur les films sortis après janvier 2020**. En 2024, un problème technique a empêché la mise en ligne des pistes d’accessibilité. Pour y remédier, l’éditeur développe, en partenariat avec d’autres acteurs européens, un serveur performant dont la mise en service est prévue pour 2026. Par ailleurs, il poursuit sa collaboration avec UniversCiné France afin de constituer une banque d’éléments partagée pour l’échange de fichiers.

Outre les catalogues non linéaires mentionnés ci-dessus, le CSA reste attentif à l’accessibilité des contenus mis en ligne sur les sites internet des éditeurs, notamment des médias de proximité. Bien que le développement de nouveaux sites ait permis d’accroître la mise à disposition de contenus accessibles,

cette pratique n'est pas encore systématique. En 2024, **sept médias de proximité** déclarent proposer leurs programmes avec sous-titres adaptés ou interprétation en langue des signes, généralement leurs productions propres. Deux médias mettent en ligne uniquement leurs contenus interprétés en langue des signes, tandis que deux autres sont en cours de mise en conformité.

Enfin, les sites des services de l'éditeur Mediawan ne mentionnent pas la présence de sous-titres adaptés. Les tests réalisés confirment qu'il est impossible d'activer les sous-titres. De plus, les programmes de Mediawan accessibles en linéaire et repris sur Auvio ne disposent pas de sous-titres. La RTBF indique être en discussion avec ces éditeurs pour intégrer l'accessibilité sur sa plateforme. Le CSA invite la RTBF à concrétiser ces démarches dans l'intérêt des utilisateurs, tout en rappelant que la RTBF respecte ses obligations en tant que distributeur (cf. 1.2.3).

Soulignons enfin que les éditeurs soumis à des obligations de moyens, qu'il s'agisse de services linéaires ou non linéaires, soulignent unanimement le coût élevé de la prise en charge et dénoncent une situation de concurrence déséquilibrée résultant de la mise en œuvre de l'arrêté du 7 mars 2024. Ils appellent à la mise en place d'un système d'aide proportionnel à celui octroyé aux éditeurs soumis à des obligations de résultat.

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

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

Services	Nature des obligations	Obligations	Résultats 2024
La Une	De résultat	25%	30.1%
Tipik	De résultat	25%	35.4%
AB3	De résultat	20%	32%
Club RTL ⁴	De résultat	1 ^{er} palier : 2026	N.C
RTL TVi ⁵	De résultat	1 ^{er} palier : 2026	N.C

Tableau 5 : Résultats des SMA linéaires dont l'audience moyenne annuelle est supérieure à 2.5% en matière de programmes rendus accessibles aux personnes en situation de déficience visuelle en 2024

En 2024, parmi les chaînes les plus regardées, les services de la RTBF et, pour la première fois, AB3 ont atteint les objectifs fixés en matière d'audiodescription.

Outre le respect de ses obligations stricto sensu, la RTBF fait preuve d'initiative en testant des solutions d'accessibilité pour des programmes non visés par le Règlement. Ainsi, près de 11 heures de contenus de divertissement ont été proposées en audiodescription en 2024 : la saison 2 de *Drag Race Belgique* a été rendue accessible sur TIPIK et AUVIO grâce à des voix de synthèse, tout comme les quatre épisodes « belges » de *Fort Boyard*. Plus récemment, l'éditeur a annoncé la diffusion en audiodescription de compétitions du Grand Prix de Formule 1.

^{4,24} Conséquemment à la décision du CAC du 6/07/2023 accusant réception de la déclaration du groupe RTL, les services du groupe sont soumis à un calendrier adapté. Le premier palier d'obligation devra être atteint dès 2026.

Comme évoqué précédemment, l'Arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 12 décembre 2018, approuvant le Règlement du CSA relatif à l'accessibilité des programmes (modifié le 7 mars 2024), prévoit l'octroi d'un subside destiné à renforcer la prise en charge de cet enjeu d'intérêt général. Ce soutien financier vise à faciliter la mise en conformité des éditeurs de services de médias audiovisuels privés soumis à des obligations de résultats avec les obligations en matière d'audiodescription. Si les informations transmises par le groupe Mediawan suggèrent la nécessité d'ajustements organisationnels, d'investissements techniques et d'une réorganisation des ressources humaines, l'éditeur a su saisir l'opportunité du soutien public pour se mettre en conformité avec les obligations du Règlement relatives à l'audiodescription.

Comme Mediawan, RTL Groupe bénéficie également du dispositif prévu par l'article 2 de l'arrêté du 7 mars 2024. Toutefois, conformément à l'article 1^{er}, le groupe dispose d'un délai de cinq ans à partir du 1^{er} janvier 2024 pour atteindre les objectifs fixés par le Règlement du 17 juillet 2018. Dès 2026, il devra atteindre un premier palier correspondant à 50 % des obligations quantitatives prévues par les articles 3, 4 et 11. En 2024, l'éditeur a mis en place un groupe de travail pour définir sa stratégie en matière d'accessibilité. L'éditeur déclare que 2025 sera notamment consacré à l'intégration de la signalétique via une nouvelle plateforme de gestion des contenus et à l'acquisition de contenus audiodécrits. Il signale toutefois des difficultés pour identifier et acquérir des pistes d'audiodescription, l'entrée en vigueur des obligations dès 2021 n'ayant pas encore résolu les tensions du marché en Belgique francophone.

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

Services	Nature des obligations	Obligations	Résultats 2024
La Trois	De résultats	15%	21%
ACTV	De résultats	15%	82%
BOUKÉ	De résultats	15%	79%
BX1	De résultats	15%	86%
CANAL ZOOM	De résultats	15%	77%
MATELE	De résultats	15%	100%
NOTELE	De résultats	15%	45%
QU4TRE	De résultats	15%	63%
TELEMB	De résultats	15%	79%
TELESAMBRE	De résultats	15%	49%
TVCOM	De résultats	15%	83%
TVLUX	De résultats	15%	62%
VEDIA	De résultats	15%	78%
ABX	De moyens	15%	18%
Canal Z	De moyens	15%	0%
Dobbit	De moyens	15%	0%
LN 24	De moyens	15%	0%
Plug RTL ⁶	De moyens	1 ^{er} palier : 2026	N.C

⁶ Conséquemment à la décision du CAC du 6/07/2023 accusant réception de la déclaration du groupe RTL, les services du groupe sont soumis à un calendrier adapté. Le premier palier d'obligation devra être atteint dès 2026.

Tableau 6 : 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 2024

i. Sur les services de médias audiovisuels publics

En 2024, La Trois a proposé une version audiodécrite pour 21 % des fictions et documentaires diffusés entre 13 h et 24 h. Ce pourcentage représente une durée significative de plus de 650 heures. À titre de comparaison, La Une a diffusé 535 heures de programmes audiodécrits, soit 30 % des contenus éligibles, tandis que Tipik en comptabilisait 676 heures, correspondant à 35 % des programmes concernés.

Les médias de proximité, soutenus par le Réseau des médias de proximité, ont poursuivi leurs efforts et dépassé largement le quota réglementaire fixé à 15 %. En moyenne, 74 % des fictions et documentaires diffusés entre 13 h et 24 h étaient audiodécrits en 2024, soit une progression de six points par rapport à 2023. Ce résultat s'explique par la faible proportion de fictions et documentaires dans leur grille, mais aussi par l'implication du Réseau, qui continue de coordonner les actions et de conclure des partenariats pour pérenniser l'accès à des contenus audiodécrits. Les programmes ainsi acquis sont diffusés sur l'ensemble des douze médias de proximité. Certains éditeurs vont plus loin en collaborant directement avec des prestataires pour audiodécrire leurs propres productions documentaires. C'est notamment le cas de TéléMB, dont les initiatives annuelles sont à saluer, ainsi que de Télésambre et Boukè, ce dernier s'étant associé à PAF pour l'audiodescription des fêtes de Wallonie 2024.

i. Sur les services de médias audiovisuels privés

Les éditeurs soumis à des obligations de moyen ont justifié leurs démarches et les difficultés rencontrées. Celles-ci sont principalement liées aux coûts élevés des pistes d'audiodescription, tant pour la production que pour l'acquisition, ainsi qu'à la difficulté d'identifier ou d'obtenir des pistes existantes. Si les résultats restent limités, les éditeurs poursuivent leurs efforts pour mettre en œuvre le Règlement et tendent à se rapprocher afin de bénéficier de mutualisations et de synergies.

Comme en 2023, parmi les éditeurs soumis à des obligations de moyen, seul ABX atteint le quota de 15% de fictions et programmes audiodécrits durant les heures de grande écoute. La proportion de contenus audiodécrits a progressé de plus de 10% entre 2023 et 2024. Il convient également de souligner qu'une part importante des programmes audiodécrits est diffusée en dehors des heures de grande écoute et n'est donc pas comptabilisée dans ce calcul. Les données transmises par l'éditeur indiquent ainsi que 70% des films et documentaires diffusés sur ABX disposent d'une version audiodécrite, tous horaires confondus.

La programmation de certains services ne se prête toutefois pas à l'audiodescription, notamment LN24, Canal Z ou Dobbit TV, dont les grilles sont principalement composées de contenus sportifs, d'information ou de tutoriels. LN24 précise néanmoins avoir entamé des démarches en 2024 pour acquérir l'audiodescription de certains documentaires, sans succès à ce stade, et confirme poursuivre des négociations avec plusieurs fournisseurs étrangers, principalement français, afin d'obtenir des programmes déjà dotés d'audiodescription. L'éditeur espère conclure un premier accord d'ici début 2026, afin de satisfaire progressivement à ses obligations de moyen.

Le CSA réitère son encouragement à développer des initiatives en faveur de l'accessibilité, y compris en dehors du cadre réglementaire stricto sensu. À l'image de la RTBF, qui propose l'audiodescription pour des programmes non visés par le Règlement, tels que les matchs des Diables rouges ou des

divertissements comme « The Voice » et « Drag Race », le CSA invite les éditeurs privés à s'approprier cette problématique et à prendre en charge cet enjeu. Il souligne également l'importance d'analyser les besoins et attentes du public, notamment en matière de qualité, et encourage les éditeurs à collaborer avec les associations, en particulier le Panel de la Plateforme accessibilité présenté au point 1.2.1.c).

En matière d'audiodescription aussi, les efforts initiés par BeTV sont à saluer : la proportion de programmes audiodécrits atteint 22 % sur Be1, 19 % sur BeCiné et 13 % sur BeSéries, soit une progression moyenne de plus de 60 % depuis 2023. Cette évolution continue sur les services linéaires protégés de l'éditeur témoigne de l'engagement de l'éditeur en faveur de l'accessibilité des programmes aux personnes en situation de déficience visuelle.

1.1.2-c. Les résultats des services non linéaires

Le Règlement prévoit des obligations spécifiques pour les éditeurs de services non linéaires. Le tableau ci-dessous reprend les quotas atteints pour chaque plateforme en matière d'audiodescription.

Services	Nature des obligations	Obligations	Résultats 2024
Auvio	De moyens	25%	14.5%
RTL PLaY ⁷	De moyens	1 ^{er} palier : 2026	N. A
BeTV	De moyens	25%	14.5%
Pickx	De moyens	25%	16.5%
Sooner	De moyens	25%	0%

Tableau 7: Résultats des SMA non-linéaires dont l'audience moyenne annuelle en matière de programmes rendus accessibles aux personnes en situation de déficience visuelle en 2024

Les objectifs en matière d'audiodescription pour les catalogues de contenus non linéaires demeurent en dessous des seuils fixés par le Règlement. Toutefois les résultats démontrent une augmentation progressive, encourageante au regard des difficultés rapportées par les éditeurs. Le bilan 2019-2021 soulignait déjà l'unanimité des éditeurs de services non linéaires, qui jugeaient « trop ambitieuse » la proportion de programmes devant disposer d'une audiodescription, en raison du volume considérable de contenus hébergés et, par conséquent, du nombre important de programmes soumis aux obligations du Règlement. Les éditeurs continuent d'invoquer le volume colossal de contenus hébergés et le coût élevé de l'audiodescription, près de dix fois supérieur à celui du sous-titrage adapté. L'identification des programmes disposant déjà d'une version audiodécrite constitue une autre difficulté majeure, partagée par les éditeurs linéaires et non linéaires.

En outre, particulièrement dans le cas de la RTBF, les différences entre les obligations applicables aux services linéaires et non linéaires expliquent en partie ces résultats : le volume de programmes concernés par l'audiodescription est bien moindre (seules les fictions et documentaires diffusés entre 13 h et 24 h sont visés), alors que l'éditeur déclare ne pas produire de contenus spécifiquement destinés à sa plateforme. Le quota d'audiodescription est donc beaucoup plus difficile à atteindre que celui des sous-titres. Selon la RTBF, le budget alloué ne permet pas de financer la production de pistes exclusivement destinées à la plateforme non linéaire. L'éditeur poursuit ainsi ses recherches pour produire de

⁷ Conséquemment à la décision du CAC du 6/07/2023 accusant réception de la déclaration du groupe RTL, les services du groupe sont soumis à un calendrier adapté. Le premier palier d'obligation devra être atteint dès 2026.

l'audiodescription à moindre coût, en expérimentant des solutions fondées sur l'intelligence artificielle. Toutefois, ces technologies ne respectent pas encore les critères de qualité requis, ce qui constitue un obstacle majeur à leur mise en œuvre régulière et à la réduction des coûts.

En 2024, malgré des résultats en deçà des obligations de moyens, BeTV affiche une progression notable : la proportion de programmes audiodécrits sur sa plateforme non linéaire a augmenté de plus de 60 % depuis 2023, un taux identique à celui observé en 2022, témoignant d'efforts constants pour enrichir son offre. PmH, pour sa part, était techniquement en mesure de proposer des contenus accessibles dès le dernier trimestre 2023. En décembre, 7,5 % de son catalogue disposaient d'une piste audiodécrite ; en moyenne, 16,5 % des programmes étaient audiodécrits en 2024, soit une augmentation de plus de 120 % par rapport à 2023.

Concernant Sooner, l'éditeur poursuit ses démarches pour constituer un catalogue accessible, en lien avec la mise en place d'une solution de gestion des contenus commune à plusieurs plateformes européennes. Il rapporte de plus grandes difficultés s'agissant de l'acquisition des pistes d'audiodescription mais s'est malgré tout constitué un catalogue d'une centaine d'œuvres audiodécrites. Selon ses déclarations, ce catalogue devrait être en ligne d'ici 2026. L'éditeur poursuit également sa collaboration avec son homologue français Universciné.com, confronté aux mêmes défis, afin de favoriser des synergies et des négociations conjointes pour l'acquisition de contenus audiodécrits.

Le CSA reste enfin attentif à l'accessibilité des contenus mis à disposition sur les sites internet des éditeurs, notamment des médias de proximité, qui soulignent les contraintes liées aux droits de diffusion des œuvres audiodécrites sur les plateformes non linéaires.

Le bilan quantitatif du quatrième contrôle relatif à l'accessibilité des programmes est globalement positif.

- **Obligations de résultat (services linéaires) :** Les objectifs définitifs fixés par le Règlement en matière de sous-titres adaptés et d'interprétation en langue des signes sont désormais respectés par l'ensemble des éditeurs soumis à une obligation de résultats. Par ailleurs, et pour la première fois depuis l'entrée en vigueur du Règlement, tous les services visés par une obligation de résultat en matière d'audiodescription ont atteint leurs objectifs en 2024.
- **Obligations de moyens (services linéaires) :** Les seuils fixés ne sont pas encore atteints, mais les éditeurs concernés justifient des démarches en cours et annoncent leur concrétisation progressive. Les éditeurs linéaires évoquent notamment des contraintes financières ; le CSA restera attentif à la logique d'augmentation progressive.
- **Accessibilité sur les services non linéaires :** En 2024, AUVIO, BeTV et Pickx proposent entre 14,5 % et 16,5 % de programmes audiodécrits, malgré les difficultés liées au volume et à l'acquisition des pistes. Le projet Sooner est retardé, mais l'éditeur prévoit un catalogue de plus de 400 œuvres accessibles d'ici 2026, sous réserve de la finalisation des développements techniques.

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 et le Guide de bonnes pratiques ont pour objectif d'accompagner les éditeurs dans la mise en œuvre de mesures d'accessibilité conformes à des critères clairs et vérifiables.

Le CSA réalise régulièrement des contrôles qualitatifs sur base des grilles définies par la Charte. Chaque année, un échantillon de programmes accessibles est constitué à partir des informations communiquées par les éditeurs dans leurs conduites d'antenne.

Ces contrôles sont indépendants du statut (public ou privé) et de l'audience des éditeurs. Les résultats ne révèlent pas de différence de qualité liée à ces caractéristiques. Le bilan qualitatif est donc global et les recommandations visent l'ensemble des services linéaires et non linéaires.

1.2.1-a. La qualité des sous-titres adaptés aux personnes en situation de déficience auditive

En 2024, le CSA a évalué la qualité de plus de 40 programmes sous-titrés diffusés sur les services linéaires de la RTBF, les médias de proximité et les chaînes du groupe Mediawan.

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

Concernant les programmes de stock (31 contrôles), la qualité est jugée très satisfaisante, conformément aux recommandations de la Charte, hormis deux exceptions probablement liées à des problèmes techniques ponctuels.

Le CSA invite les éditeurs à prêter une attention particulière à plusieurs points qui, bien que ponctuels, peuvent affecter la qualité globale des sous-titres :

- Le positionnement des sous-titres gêne parfois la visibilité des informations textuelles ou graphiques originales (article 4.3 de la Charte).
- Certaines normes essentielles à la compréhension ne sont pas systématiquement appliquées, telles que l'usage du tiret pour signaler un changement de locuteur (article 8.3) ou l'emploi des majuscules lorsque plusieurs personnes s'expriment d'une même voix (article 8.7).
- Le découpage phrastique constitue également un point sensible : il ne respecte pas toujours les unités de sens, ce qui peut rendre la lecture moins aisée. Le CSA a observé des découpages complexes, probablement liés à la volonté de suivre le rythme du montage ou de préserver le code couleur. Il rappelle que les critères de qualité visent avant tout à faciliter la lecture et la compréhension, et que l'éditeur dispose d'une marge d'arbitrage lorsque deux exigences semblent entrer en conflit.
- Par ailleurs, des sous-titres imprécis, incomplets ou manquants ont été relevés, notamment dans des programmes de fiction. L'absence totale de sous-titres pendant plusieurs secondes suffit à créer une confusion, assimilable à un problème technique. Il est donc essentiel d'inclure des informations sur l'environnement sonore, même en l'absence de dialogue. De même, un générique comportant des éléments sonores significatifs pour la suite du programme doit être retranscrit, tout comme les paroles de chansons en français lorsqu'elles occupent une part importante du temps de diffusion.

- Enfin, le CSA constate que certains pictogrammes annonçant la présence de sous-titres sont encore absents. Il rappelle que leur affichage est indispensable pour permettre au public cible d'identifier les programmes accessibles et garantir ainsi l'efficacité des efforts entrepris par les éditeurs.

Le CSA reconnaît que ces problématiques peuvent ne pas relever directement de l'éditeur et qu'elles peuvent survenir lors de la transmission des métadonnées ou dans l'infrastructure technique du distributeur. Il invite néanmoins les éditeurs à maintenir une collaboration active avec leurs partenaires afin de garantir l'intégrité des pistes et la fiabilité des informations fournies au public, notamment par un suivi et des échanges réguliers.

Outre ces points d'attention, le CSA souligne la poursuite de bonnes pratiques déjà relevées lors du précédent bilan et encourage leur généralisation. Parmi celles-ci :

- L'utilisation du symbole « * » pour indiquer une voix transformée par un appareil (téléphone), l'insertion de sous-titres signalant le début et la fin d'une chanson dans les programmes musicaux ;
- L'ajout de précisions derrière le tiret pour faciliter l'identification du locuteur lors d'échanges rapides ;
- Le positionnement des sous-titres en fonction de la localisation du locuteur à l'écran constitue également une pratique intéressante, notamment dans le cadre de dialogues complexes.
- Enfin, le CSA salue l'attention portée à l'adaptation des sous-titres au niveau de lecture des plus jeunes, grâce à des reformulations qui préservent le sens tout en améliorant la lisibilité.

ii. La qualité des sous-titres des programmes en direct

La production de sous-titres pour les programmes en direct ou semi-direct présente des défis spécifiques liés aux délais de production et aux moyens technologiques disponibles. Les critères de qualité applicables à ces programmes diffèrent donc en partie des recommandations émises pour les programmes de stock.

En 2024, dix programmes diffusés en direct ou en conditions de semi-direct sur les services de la RTBF et des médias de proximité ont été contrôlés. De manière générale, la qualité des sous-titres s'est améliorée. Sauf exception – notamment lors de captations d'événements en direct et en extérieur, soumis à de fortes contraintes techniques –, elle est jugée satisfaisante, voire très satisfaisante, au regard des critères spécifiques de la Charte. Les journaux télévisés de fin de journée diffusés sur La Une illustrent particulièrement cette progression, avec une réduction notable du décalage entre la prise de parole et la transcription.

Toutefois, certains points d'attention subsistent et doivent être corrigés pour garantir la compréhension par le public cible :

- L'absence de retranscription partielle ou totale pour certains passages;
- Un décalage parfois trop important, notamment dans les programmes d'information de la mi-journée ou lors d'événements exceptionnels (par exemple, la retransmission des festivités de la Fête nationale) ;
- Le non-respect systématique des obligations de signalétique, qui doit informer le public cible de la présence des mesures d'accessibilité, entre autres, en début de programme⁸.

Le CSA relève également des bonnes pratiques, telles que l'utilisation du code couleur ou le positionnement des sous-titres pour faciliter l'identification du locuteur, et encourage leur maintien. Par ailleurs, si le précédent rapport soulignait une « simplification excessive des propos » destinée à limiter le décalage, les évaluations menées en 2024 montrent un meilleur équilibre entre la fidélité des propos et la fluidité de la retranscription.

Enfin, le CSA réitère sa recommandation de décaler de quelques secondes la diffusion des programmes en direct afin de faciliter le travail des sous-titres et d'améliorer la qualité des retranscriptions. Cette mesure, soutenue par les associations de défense des droits des personnes sourdes et malentendantes ainsi que par les professionnels du sous-titrage adapté, répond à une difficulté persistante : le décalage qui demeure important entre la prise de parole et la transcription.

De manière générale, le CSA salue les efforts entrepris pour améliorer la qualité des sous-titres pour les directs. Il invite les éditeurs à renforcer l'application des normes et à généraliser les bonnes pratiques observées, afin d'assurer une accessibilité optimale pour le public cible. Les éditeurs sont également encouragés à se rapprocher des associations et notamment de la FFSB pour mieux cerner et répondre aux besoins du public cible.

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

En 2024, le CSA a évalué la qualité de douze programmes interprétés en langue des signes de Belgique (LSFB), diffusés sur les services de la RTBF et les médias de proximité. Il s'agissait principalement de programmes d'information tels que les journaux télévisés ou des condensés de l'actualité.

À l'issue de ces évaluations, le CSA constate que les critères de qualité sont globalement respectés. Il précise toutefois que certains critères énoncés à l'article 14 de la Charte du Collège d'Avis, relatifs aux principes de compréhensibilité, ne peuvent être évalués par ses services :

- « Le sens du discours doit être respecté » ;

⁸ Ces problématiques peuvent ne pas relever directement de l'éditeur et peuvent survenir lors de la transmission des métadonnées ou dans l'infrastructure technique du distributeur. Les éditeurs sont néanmoins invités à maintenir une collaboration active avec leurs partenaires afin de garantir l'intégrité des pistes et la fiabilité des informations fournies au public, notamment par un suivi et des échanges réguliers. (cf. point précédent concernant les sous-titres des programmes de stock.

- « 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) ».

Ces critères supposent une maîtrise approfondie de la langue des signes et ne sauraient être appréciés par des personnes n'en ayant qu'une connaissance limitée. En l'absence de processus formel d'évaluation par le public cible, le contrôle de la qualité des interprétations repose donc, encore davantage que pour les autres mesures d'accessibilité, sur la possibilité pour les téléspectateurs de déposer une plainte auprès du Secrétariat d'instruction du CSA.

Dès lors, le CSA encourage les éditeurs à maintenir la qualité des interprétations en langue des signes mais il rappelle également que, pour les aspects liés à la compréhensibilité, la collaboration avec des experts et le retour du public cible demeurent indispensables. Les éditeurs sont également encouragés à s'inscrire dans une démarche continue d'amélioration, en favorisant les échanges et en intégrant les retours du public cible dans leurs processus de production des programmes disposant d'une interprétation en langue des signes.

1.2.1-c. La qualité de l'audiodescription

En 2024, le CSA a évalué la qualité de six programmes en audiodescription, diffusés sur les services de la RTBF ainsi que sur les médias de proximité et de Mediawan. L'évaluation de cette mesure présente des spécificités liées à la dimension artistique propre à l'écriture d'une audiodescription, notamment pour les œuvres de fiction. Les recommandations énoncées dans la Charte ont été conçues pour être facilement objectivables et contrôlables. À l'inverse, le Guide des bonnes pratiques à l'attention des professionnels de l'audiodescription propose des critères supplémentaires, indispensables pour garantir une qualité optimale, 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.

À l'issue des contrôles, le CSA constate une amélioration globale de la qualité des audiodescriptions diffusées. Toutefois, certaines difficultés persistent, notamment en ce qui concerne l'équilibre des descriptions : des passages décrivent des informations déjà transmises par la bande sonore, tandis que d'autres restent sans description alors qu'elles seraient nécessaires pour permettre à l'utilisateur d'atteindre « un niveau d'information le plus proche possible de celui d'un non-utilisateur d'audiodescription » (article 20.6). La présence de silences prolongés, susceptibles de laisser le spectateur dans l'attente, a également été relevée, ce qui peut nuire à la qualité d'écoute et à l'immersion (article 20.9).

Le CSA encourage les éditeurs à poursuivre leurs efforts afin de maintenir un haut niveau de qualité. Il rappelle que la Plateforme Audiodescription, notamment grâce à son panel indépendant composé de personnes en situation de déficience visuelle, constitue une ressource essentielle en matière de bonnes pratiques. Cette initiative s'inscrit dans une logique d'accompagnement constructive des différents acteurs, parmi lesquels les producteurs et les éditeurs de services audiovisuels amenés à faire produire

des pistes. Les éditeurs sont donc encouragés à collaborer avec la Plateforme pour comprendre et répondre aux besoins du public cible.

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

Les contenus accessibles disponibles sur les services non linéaires des éditeurs doivent respecter les mêmes critères que les programmes diffusés sur les services linéaires. Il s'agit, dans la majorité des cas, des mêmes programmes, d'abord diffusés en linéaire avant d'être mis à disposition sur une plateforme non linéaire, à l'exception de quelques contenus dont la version accessible – généralement interprétée en langue des signes – est diffusée exclusivement en direct sur une plateforme non linéaire ou un site internet. Les programmes bénéficiant d'un sous-titrage automatique lors de leur publication sur les sites des éditeurs ne sont pas considérés comme accessibles au regard du Règlement et de la Charte du Collège d'Avis du CSA, ils n'ont donc pas été évalués selon ces critères.

Dès lors, les évaluations ponctuelles et ciblées menées par le CSA en 2024 continuent de démontrer un niveau de qualité équivalent à celui des services linéaires, ainsi que des points d'attention similaires concernant le respect des critères applicables aux sous-titres, à l'interprétation en langue des signes et à l'audiodescription.

Les éditeurs démontrent des efforts croissants pour améliorer la qualité des mesures d'accessibilité qu'ils diffusent ou produisent, malgré les points d'attention identifiés ci-dessus.

Nonobstant ces résultats encourageants, le CSA réitère sa recommandation à tous les éditeurs – qu'ils soient soumis à une obligation de moyens ou de résultats – de mettre en œuvre une procédure de vérification de la qualité en amont de la diffusion des programmes rendus accessibles, en particulier pour les pistes d'audiodescription.

Enfin, les éditeurs sont vivement encouragés à instaurer un dialogue régulier avec les associations de défense des droits des personnes en situation de déficience sensorielle d'une part mais également avec leurs partenaires dont les distributeurs, notamment dans le cadre de consultations destinées à améliorer progressivement et de manière continue la qualité de l'offre accessible sur les services de la Fédération Wallonie-Bruxelles.

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. Il prévoit notamment l'utilisation des pictogrammes définis en annexe du Règlement.



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) dans leurs communications externes, pendant la durée nécessaire à leur bonne assimilation par l'utilisateur.

Cette obligation, qui repose en grande partie sur la qualité des échanges entre éditeurs, agrégateurs de contenus et distributeurs concernant les métadonnées, est globalement respectée. Néanmoins, les évaluations menées dans le cadre du contrôle qualitatif et du monitoring relatif à l'accessibilité des programmes consacrés aux élections ont permis d'observer quelques manquements en matière de signalétique, notamment en début de programme pour les sous-titres sur les services des médias de proximité. La communication dans les supports externes reste également perfectible, y compris sur les sites internet spécialisés.

Les éditeurs sont invités à prendre toutes les mesures nécessaires pour garantir une communication systématique des programmes rendus accessibles, afin de faciliter leur identification par le public cible. Le CSA rappelle que l'efficacité des mesures d'accessibilité dépend directement de leur visibilité auprès des publics auxquels elles s'adressent. A ce titre, les éditeurs sont également encouragés à informer régulièrement les associations sur leur offre de programmes accessibles, à l'image de la RTBF qui communique de manière proactive, y compris pour signaler des problèmes techniques ponctuels.

1.2.3 Obligations qui s'adressent aux distributeurs en matière d'accessibilité des programmes

Outre les obligations imposées aux éditeurs de services de médias audiovisuels, le Règlement prévoit également des obligations spécifiques pour les distributeurs, à savoir :

- 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) ;
- L'information du public sur les programmes accessibles (articles 16 et 18) ;
- L'identification claire de la piste d'audiodescription (art.17).

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 ». Le premier contrôle de la mise en œuvre de ces obligations a donc été réalisé en 2025, sur l'exercice 2024.

Le règlement du 17 juillet 2018 impose aux distributeurs de garantir un accès rapide et compréhensible aux fonctionnalités d'accessibilité via leurs menus de navigation. Le décret relatif aux services de médias audiovisuels et aux services de partage de vidéos renforce ces exigences en matière de qualité et de personnalisation des fonctionnalités. Les guides électroniques de programmes sont également concernés :

« Les guides électroniques doivent être accessibles aux personnes à déficience sensorielle et fournir des informations sur la disponibilité des caractéristiques d'accessibilité. (...) Les fonctionnalités telles que le sous-titrage, l'audiodescription ou l'interprétation en langue des signes doivent être disponibles avec une qualité appropriée, synchronisées avec le son et la vidéo, et permettre à l'utilisateur de régler l'affichage et l'utilisation. »

Par ailleurs, les distributeurs sont soumis aux exigences de la **loi du 20 juillet 2023**, qui transpose partiellement la directive européenne 2019/882 (European Accessibility Act). Depuis le 1^{er} juin 2025, ils doivent garantir l'accessibilité des informations fournies sur les emballages, descriptifs et manuels d'utilisation des équipements et services, ainsi que l'interopérabilité avec les technologies d'assistance existantes. Une assistance technique doit également être proposée.

Le contrôle a été réalisé via la procédure annuelle habituelle (formulaire de déclaration), complétée par un monitoring et des rencontres bilatérales. Ces étapes ont permis de vérifier la conformité réglementaire, d'identifier les bonnes pratiques et les axes d'amélioration, et de formuler des recommandations. Ce contrôle s'inscrit dans un contexte économique marqué par le rachat du groupe VOO, dont BeTV, par Orange.

Distributeur	Mise à disposition sans surcoût	Facilitation de l'accès aux fonctionnalités d'accessibilité	Information du public	Identification claire de la piste d'AD
Applications Base TV et Telenet	Rencontrée	Partiellement rencontrée : Aucune fonctionnalité spécifique visant à favoriser l'accessibilité de son menu. L'activation est toutefois relativement aisée.	Partiellement rencontrée : Le pictogramme n'est pas celui du Règlement. <u>Point d'attention</u> quant à la fiabilité des informations relatives à la présence des mesures	Rencontrée
Application BeTV	Rencontrée	Partiellement rencontrée : Aucune fonctionnalité spécifique visant à favoriser l'accessibilité de son menu. L'activation est toutefois relativement aisée.	Rencontrée : <u>Point d'attention</u> quant à la fiabilité des données transmises	Rencontrée
Décodeur Orange	Rencontrée	Rencontrée : Développements de fonctionnalités spécifiques en cours	Partiellement rencontrée : Le pictogramme n'est pas celui du Règlement	Rencontrée
Décodeur Proximus	Rencontrée : <u>Point d'attention :</u> Interruptions techniques ponctuelles affectant la disponibilité.	Rencontrée : Développements de fonctionnalités spécifiques en cours	Rencontrée : <u>Point d'attention</u> quant à la fiabilité des données transmises	Rencontrée <u>Point d'attention</u> quant aux difficultés pour distinguer les STA des VOSTFR
Application Proximus	Rencontrée	Partiellement rencontrée :	Rencontrée :	Rencontrée

		Le distributeur n'offre aucune fonctionnalité spécifique	Point d'attention quant à la fiabilité des données transmises	
Application et site RTBF Auvio	Rencontrée pour ses propres programmes uniquement. Démarches en cours pour les programmes des tiers.	Rencontrée	Rencontrée	Rencontrée
Décodeur Telenet	Rencontrée	Rencontrée Développements de fonctionnalités spécifiques en cours	Partiellement rencontrée : Le pictogramme n'est pas celui du Règlement. Point d'attention quant à la fiabilité des données transmises	Rencontrée
Décodeur VOO	Rencontrée	Partiellement rencontrée: Aucune fonctionnalité spécifique visant à favoriser l'accessibilité de son menu. L'activation est toutefois relativement aisée.	Rencontrée	Rencontrée
Application VOO	Rencontrée	Non rencontrée sur l'application : Manque de cohérence dans la dénomination des pistes	Rencontrée	Non rencontrée

Tableau 8 : Synthèse des obligations des distributeurs à l'issue du contrôle sur l'exercice 2024.

(i) Mise disposition sans surcoût pour l'utilisateur des pistes d'accessibilité

Les distributeurs respectent l'obligation de mise à disposition des fonctionnalités d'accessibilité sans surcoût. La RTBF déclare avoir débuté les démarches visant à fournir les pistes d'accessibilité sur les contenus d'éditeurs tiers hébergés sur son service AUVIO. Quant à Proximus, des problèmes techniques interrompent de manière ponctuelle la diffusion des sous-titres venant affecter l'intégrité des sous-titres mis à disposition par les éditeurs.

(ii) Information du public sur les programmes rendus accessibles

Les pictogrammes sont présents, mais leur fiabilité reste perfectible : certaines données associées aux programmes manquent de cohérence, et trois distributeurs n'utilisent pas le pictogramme réglementaire, qu'ils jugent inadapté à leur clientèle flamande. L'identification des pistes d'audiodescription est correcte, à l'exception de l'application VOO.

(iii) Identification des pistes d'accessibilité

L'identification claire de la piste d'audiodescription est globalement respectée à l'exception de l'application VOO, dont la dénomination reste propice à la confusion. Par ailleurs, depuis le décodeur Proximus, il peut s'avérer parfois difficile de distinguer la piste de sous-titre adaptée de la piste de sous-titres interlinguistiques. Cette situation entraîne une grande incompréhension et de la frustration de la part du public qui ne parvient pas à activer les sous-titres ou qui active des sous-titres qui ne sont pas conformes aux critères de la Charte.

(iv) Facilitation de l'accès aux fonctionnalités d'accessibilités et aux menus de navigation

Concernant l'accessibilité des menus et la navigation, les mesures peuvent être activées, mais le niveau d'accessibilité varie fortement :

- **Orange** progresse sur son décodeur et des développements sont en cours pour améliorer la procédure d'activation des mesures.
- **L'accessibilité des décodeurs de Telenet et Base** est correcte mais les applications sont moins abouties et propose peu de fonctionnalités spécifiques.
- **Proximus** affiche un bon niveau sur le décodeur. Toutefois, le monitoring révèle des lacunes sur l'application Pickx. En outre, le distributeur est ponctuellement visé par des interpellations du public concernant la fiabilité des sous-titres. Le distributeur a immédiatement pris les mesures nécessaires pour améliorer la situation.
- Enfin, **RTBF Auvio** est conforme pour ses propres programmes. Pour rappel, des démarches sont en cours pour mettre à disposition les mesures d'accessibilité des contenus tiers.

Outre ces obligations, la loi du 20 juillet 2023 renforce les exigences en matière d'accessibilité des produits et services. Plusieurs distributeurs ont développé ou développent des outils pour simplifier l'activation des mesures : commandes vocales, lecture vocale, filtres de recherche, sections dédiées aux contenus accessibles. Des fonctionnalités de personnalisation (taille du texte, contraste, affichage des sous-titres) et des adaptations graphiques améliorent la lisibilité des interfaces.

Ces initiatives sont encourageantes, mais restent inégales. En outre, des points d'attention subsistent mais diffèrent d'un distributeur à l'autre.

Pour Proximus, le défi réside dans l'intégrité des sous-titres et la clarté de la communication sur l'accessibilité des programmes. Comme Telenet, le distributeur devra également développer l'accessibilité de ses applications (hors décodeur) afin de garantir un même niveau d'accessibilité, quel que soit le mode de consommation du client. Ces constats ont été partagés avec les distributeurs, qui ont engagé des correctifs techniques et des ajustements de signalétique.

Pour la RTBF, sur sa plateforme AUVIO, il s'agit désormais d'intégrer l'accessibilité des contenus tiers distribués sur sa plateforme (les contenus des médias de proximité et du groupe Mediawan notamment).

Les efforts des distributeurs sont visibles, mais les disparités demeurent importantes. L'accessibilité des décodeurs reste en retrait par rapport aux standards des plateformes américaines, qui bénéficient d'une expérience de plusieurs décennies dans le développement de solutions inclusives. Cette différence crée un enjeu concurrentiel non négligeable, dans un contexte où les modes de consommation évoluent.

Pour rester compétitifs et éviter des correctifs coûteux, l’accessibilité doit être intégrée dès la conception des services. À cet égard, l’entrée en vigueur de la directive 2019/882 constitue un signal positif, en incitant à une approche systémique et durable, qui place l’inclusion au cœur des stratégies de développement techniques.

2. Évaluation des coûts

2.1 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 : le prix à la minute estimé pour le sous-titrage adapté s’élevait en moyenne à 6 euros à l’achat. Les coûts pour la production de sous-titrage adapté étaient en moyenne estimés à 8.5 euros la minute⁹.

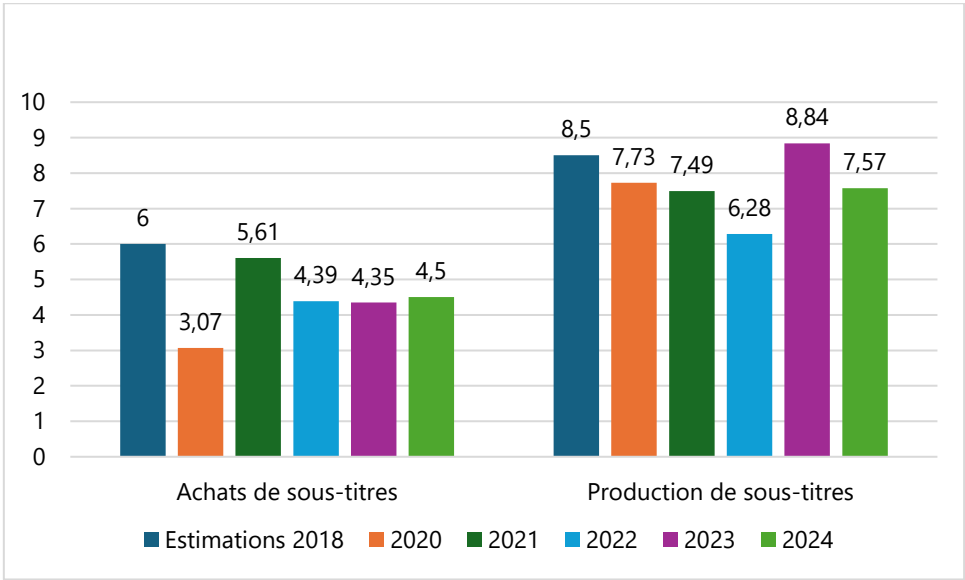


Tableau 9 : Évolution de la moyenne des prix facturés par minute en matière de STA (2020 - 2024)

En 2024, le coût moyen d’une minute de sous-titres à l’acquisition par les éditeurs de la Fédération Wallonie-Bruxelles s’élève à 4,50 euros, contre 5,61 euros en 2021. La minute de sous-titres adaptés est facturée entre 3 et 5 euros hors taxes (soit entre 3,63 et 6,05 euros TTC), selon le type de programme et le fournisseur. Ces tarifs demeurent inférieurs aux prévisions réalisées en 2018.

Par ailleurs, en moyenne, tous types de programmes confondus, la production de sous-titres est facturée à moins de 8 euros par minute. Cette augmentation s’explique notamment par un volume plus important de programmes sous-titrés en direct, pour lesquels les tarifs peuvent atteindre plus de 15 euros la minute.

Il convient également de souligner le développement de solutions basées sur les nouvelles technologies, actuellement en phase de test chez un nombre croissant d’éditeurs, visant à faciliter et accélérer la production de sous-titres, en particulier pour les directs. La possibilité de recourir à des avatars pour

⁹ Notons toutefois que les tarifs estimés en 2018 variaient grandement selon la nature du programme (de stock, de flux, en direct) : ainsi une minute d’audiodescription était estimée à 3.5 euros à l’achat pour les programmes de stock et jusqu’à 9 euros pour les programmes de flux et les live.

l'interprétation en langue des signes a également été étudiée par certains éditeurs, mais reste pour l'instant écartée en raison des préoccupations exprimées par le public quant à la qualité. Ces innovations, reposant sur des technologies d'intelligence artificielle, pourraient, à plus long terme, permettre une réduction des coûts de production, sous réserve du respect des exigences définies par la Charte du Collège d'Avis du 26 novembre 2019.

Les données concernant les tarifs pratiqués pour l'interprétation en langue des signes sont plus difficiles à obtenir. Les informations transmises par les médias de proximité indiquent qu'en moyenne, l'interprétation d'une émission du réseau est facturée 144 euros (entre 135 et 170 euros), pour des programmes généralement courts, d'une durée comprise entre 10 et 20 minutes. Le Réseau déclare des coûts beaucoup plus élevés pour l'interprétation des sessions parlementaires diffusées chaque mercredi après-midi : ces émissions, d'une durée supérieure à deux heures et mobilisant plusieurs interprètes, sont facturées 705 euros hors taxes, soit plus de 850 euros TTC.

Pour conclure, la tendance à la stabilisation des tarifs dans la fourchette basse de l'évaluation menée en 2018 se confirme en 2024, tant pour l'acquisition (en moyenne environ 4,50 euros par minute) que pour la production des sous-titres (environ 7,50 euros par minute en moyenne), comme cela avait déjà été observé en 2023.

2.2 L'évaluation des coûts de l'audiodescription

En 2018, le CSA avait estimé 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 leur production.

L'analyse des dépenses de la RTBF depuis 2020 montre un alignement des prix autour de 30 à 35 euros par minute, tant pour l'acquisition que pour la production. Les données obtenues en 2023 tendaient à confirmer une baisse significative des coûts liés à l'audiodescription. Toutefois, ce bilan insistait sur la faible représentativité des données disponibles et sur l'impact des tarifs pratiqués pour la production de pistes au moyen de technologies d'intelligence artificielle.

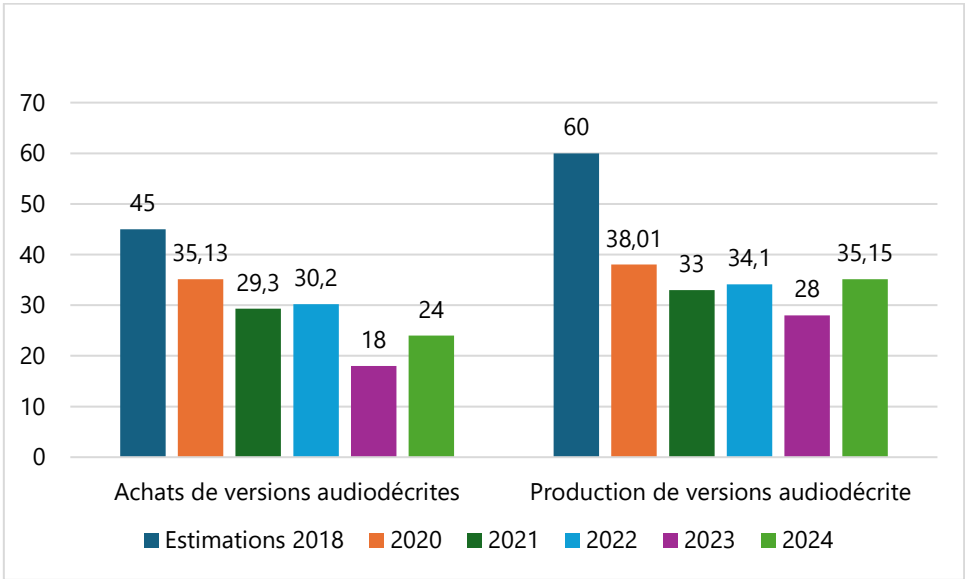


Tableau 10 : Évolution de la moyenne des prix facturés par minute en matière d'AD (2020 - 2024)

Pour l'exercice 2024, la représentativité des données reste limitée en raison du faible volume de données mobilisables. Néanmoins, ces données confirment la tendance à la baisse des tarifs pour l'acquisition

des pistes d'audiodescription observée depuis l'entrée en vigueur du règlement. Certains éditeurs déclarent avoir acquis des pistes à des tarifs bien inférieurs à ceux du marché (moins de 200 euros), sans que des précisions supplémentaires aient pu être obtenues.

Concernant la production des pistes, la moyenne en 2024, calculée sur l'ensemble des factures exploitables, s'établit à **35,15 euros par minute**. Ce tarif varie sensiblement selon le type de contenu et le fournisseur : entre **25 et 48,5 euros TTC par minute**. Le tarif le plus bas (25 euros) concerne exclusivement des audiodescriptions produites pour des divertissements au moyen de technologies d'IA. Toutefois, certains prestataires parviennent à facturer moins de 30 euros la minute (entre 27 et 29 euros) sans mentionner de recours à l'intelligence artificielle.

À ces frais s'ajoutent, pour Mediawan, des coûts spécifiques liés au processus d'évaluation mené par une personne en situation de déficience visuelle, dont le montant dépend de la durée de l'audiodescription. Mediawan déclare également des frais liés aux droits d'auteur, estimés à environ **1 500 euros par programme**.

Au regard de ces informations, deux tendances principales se dégagent :

- Les tarifs pratiqués en 2024 pour l'acquisition ou la production d'une audiodescription sont inférieurs aux estimations réalisées en 2018 et évoluent globalement à la baisse depuis 2020.
- Les tarifs varient fortement en fonction du prestataire, des accords commerciaux conclus et du type de contenu à audiodécrire.

Le bilan précédent soulignait également les économies d'échelle réalisées en matière d'audiodescription. L'obligation ne vise que les fictions et documentaires, qui peuvent être rediffusés et comptabilisés dans le calcul du quota, contrairement aux programmes d'information et d'actualité qui nécessitent un sous-titrage adapté ou une interprétation en langue des signes. Outre les rediffusions, le recours à des technologies telles que l'intelligence artificielle pour certains programmes pourrait, à terme et comme pour le sous-titrage, permettre une baisse des coûts de production, sous réserve du respect des exigences de la **Charte du Collège d'Avis du 26 novembre 2019**.

2.3 Les investissements réalisés par les éditeurs de services de médias publics

Outre l'estimation des prix du marché et des coûts réels liés à la mise en œuvre du Règlement du 17 juillet 2018, les évaluations annuelles ont confirmé l'importance et la diversité des investissements réalisés par les éditeurs pour atteindre leurs objectifs en matière d'accessibilité depuis 2019. Pour la première fois en 2025, cette analyse inclut également les dépenses effectuées par les groupes RTL et Mediawan au cours de l'exercice 2024, dans le cadre du subside octroyé par l'arrêté du 7 mars 2024.

Éditeur	Subside 2019-2024	Dépenses 2019-2024	% Liquidation 2019-2024
<i>RTBF</i>	16.200.000,00 €	16.976.878,00 €	105%
<i>RMDP</i>	3.800.000,00 €	3.948.271,46 €	104%
<i>MEDIAWAN*</i>	701.000,00 €	765.773,00 €	109%
<i>RTL**</i>	696.000,00 €	451.310,00 €	65%

Tableau 11 : Somme des subsides et dépenses pour la RTBF, le Réseau des médias de proximité, le Groupe Mediawan et le Groupe RTL (2019-2024)

2.3.1 Les dépenses des éditeurs de services de médias publics

Depuis 2019, les dépenses engagées par la RTBF représentent 105 % du montant total des subsides octroyés : 16,2 millions d’euros de subside contre près de 17 millions d’euros de dépenses justifiées pour la mise en œuvre des obligations d’accessibilité. Les médias de proximité affichent un ratio similaire, avec près de 4 millions d’euros investis pour un subside de 3,8 millions d’euros (soit 104 %).

Les rapports des exercices 2022 et 2023 avaient déjà mis en évidence la baisse puis la stabilisation des dépenses techniques. Cette tendance se confirme en 2024. Toutefois, bien que les obligations soient globalement respectées par les éditeurs publics, des investissements supplémentaires pourraient être nécessaires pour répondre aux exigences spécifiques des services non linéaires, notamment en matière d’audiodescription, ou pour moderniser les infrastructures et intégrer des outils d’intelligence artificielle destinés à optimiser la production des mesures d’accessibilité.

Enfin comme nous le soulignons au sein du rapport précédent, la comptabilisation des rediffusions de programmes rendus accessibles dans le calcul des quotas fixés par le Règlement semble avoir induit un certain ralentissement dans l’augmentation des dépenses consacrées à l’acquisition et la production de programmes accessibles aux personnes en situation de déficience sensorielle, particulièrement pour l’audiodescription où les économies d’échelle potentielles apparaissent les plus importantes¹⁰.

2.3.2 Les dépenses des éditeurs de services audiovisuels privés

En 2024, Mediawan bénéficie pour la première fois de moyens supplémentaires pour remplir ses obligations, principalement sur AB3, seul service soumis à une obligation de résultat. Les subsides octroyés au groupe Mediawan visent exclusivement l’audiodescription, les quotas de sous-titrage adapté étant atteints depuis l’entrée en vigueur du Règlement et jusqu’en 2023. À l’inverse, les quotas d’audiodescription avaient conduit à deux sanctions pour non-respect des obligations.

L’éditeur déclare 765 773 euros de dépenses, soit 109 % du montant du subside. Ces dépenses se répartissent comme suit : 65 % pour la production des pistes d’audiodescription, 31 % pour l’acquisition de pistes audiodécrites et les travaux de conformation, et 4 % pour la coordination, confiée à un

¹⁰ Cf. Rapport 2023

prestataire externe. Ce choix semble commun à tous les éditeurs dont les services sont soumis à des obligations de résultat, y compris pour les médias de proximité qui ont confié ce rôle de coordination au Réseau.

Aucune dépense technique, matérielle ou logicielle n'est déclarée, mais l'éditeur précise que son outil actuel de gestion des processus est inadapté, entraînant un dédoublement des tâches pour relier les pistes d'accessibilité aux programmes. Par ailleurs, l'éditeur a dû absorber une hausse rapide du volume de programmes audiodécrits entre 2023 et 2024 (+455 % sur AB3 et +63 % de programmes accessibles au total). Cette augmentation a généré des difficultés, notamment en termes de charge sur le personnel, qui pourraient nécessiter une réorganisation des processus et un travail de sensibilisation et de formation des équipes aux spécificités de l'accessibilité, afin de pérenniser les résultats.

En d'autres termes, il apparaît probable que Mediawan envisage, à plus ou moins court terme, de renforcer ses équipes par de nouveaux recrutements et d'investir dans des systèmes et logiciels permettant de fluidifier la liaison entre les programmes accessibles et leurs pistes d'accessibilité. Toutefois, les dépenses consacrées directement à l'acquisition et la production des pistes d'audiodescription pourrait se stabiliser au regard de l'absence de progression du quota relatif à l'audiodescription depuis 2023 pour Mediawan.

Concernant le groupe RTL, l'éditeur déclare avoir consacré 451 310 euros à la mise en œuvre de ses obligations en 2024. Conformément à l'article 3 de la convention, qui prévoit la possibilité de « couvrir le solde non justifié de cette subvention par des dépenses réalisées jusqu'au 15 juin de l'année suivante », RTL a joint les dépenses effectuées jusqu'en juin 2025 afin de compléter les frais non engagés sur le subside de 2024 (soit un solde de 244 690 euros). Ainsi, pour le premier semestre 2025, le groupe déclare 383 022 euros de dépenses, ce qui représente déjà 85 % des dépenses réalisées au cours de l'exercice précédent.

Au total, l'éditeur justifie 834 332 euros de dépenses pour 2024 et le premier semestre 2025, soit 120 % du subside octroyé pour l'année 2024.

Les dépenses strictement engagées en 2024 représentent 65 % du montant alloué. Cette première année a principalement été consacrée à la mise à jour des infrastructures techniques nécessaires à la diffusion des programmes sous-titrés.

Si les postes de dépenses restent globalement similaires, leur structure a évolué entre 2024 et 2025, suivant une tendance comparable à celle observée chez les éditeurs publics en 2019 et 2020, qui se traduit par la baisse des dépenses en matériel et logiciel au profit de l'acquisition et de la production de sous-titres, et de la rémunération du personnel. Par ailleurs, RTL semble avoir privilégié un partenariat avec un sous-traitant plutôt que d'internaliser la production des sous-titres en recrutant des professionnels en interne. Ce choix rappelle celui de la RTBF, qui avait amorcé en 2021 une profonde restructuration en confiant la production et la coordination des mesures d'accessibilité à Dreamwall.

Ces investissements ont permis à RTL de diffuser ses premiers journaux télévisés avec sous-titres adaptés au printemps 2025, avant d'étendre progressivement cette offre à des magazines et programmes de divertissement. Pour rappel, l'éditeur devra atteindre 50 % des obligations prévues par le Règlement pour chacun de ses services en 2026.

Il ne fait aucun doute que les dépenses continueront d'augmenter. Elles devraient concerner principalement l'acquisition et, plus encore, la production des mesures d'accessibilité, conformément aux tendances observées chez les éditeurs déjà soumis à des obligations de résultat. Si RTL témoigne

d'investissements significatifs en matière de sous-titrage adapté, il devra également mettre en œuvre l'obligation qui lui incombe en matière d'audiodescription, laquelle implique des coûts importants, notamment en ressources humaines dédiées à la coordination et au suivi des demandes d'acquisition et de production de ces pistes.

3. État des lieux concernant les pistes de réflexion pour l'avenir

Le bilan relatif à la période 2019-2021 avait mis en évidence plusieurs pistes de réflexion face aux difficultés déjà observées. Les bilans des exercices 2022 et 2023 ont permis d'en dresser un premier état des lieux et de suivre la mise en œuvre des recommandations formulées. Ce quatrième bilan offre désormais l'occasion de consolider ces observations et de mettre en lumière les nouveaux défis rencontrés par les éditeurs.

3.1 Quotas pour les services non linéaires

Les difficultés identifiées dans les bilans précédents concernant l'accessibilité sur les services non linéaires, notamment en matière d'audiodescription, (volume des catalogues, acquisition des pistes, coûts techniques) persistent en 2024, mais les résultats montrent des disparités entre éditeurs.

Sur Auvio, la RTBF atteint **13,4 % d'audiodescription** pour une obligation de 25 %, malgré un excellent taux de sous-titrage (66 %). Comme évoqué, l'éditeur souligne que la complémentarité avec les services linéaires bénéficie surtout au sous-titrage et plaide pour un ajustement des quotas non linéaires aux mêmes critères que les linéaires.

BeTV et PmH affichent des résultats plus équilibrés : l'audiodescription dépasse parfois le sous-titrage, en raison d'une programmation centrée sur les fictions.

La plateforme Sooner, confrontée à des retards techniques, vise **200 films audiodécrits** sur un catalogue de 800 œuvres récentes d'ici fin 2024, tout en poursuivant ses efforts pour améliorer la navigation et l'identification des contenus accessibles. A ce jour, l'éditeur déclare avoir atteint 50% de cet objectif mais avoir largement dépassé l'objectif pour les sous-titres adaptés.

Sur les sites des autres éditeurs privés, nous ne relevons aucune avancée notable en 2024.

À titre comparatif, en France, l'ARCOM impose des quotas bien inférieurs (10 % sous-titres et 2 % audiodescription pour les grands acteurs), ce qui illustre l'ambition du cadre belge francophone.

Face à ces constats, le CSA salue les efforts réalisés et encourage une progression continue. Il reste attentif aux arguments plaçant pour une révision des quotas applicables aux services non linéaires, mais, considérant la progression observée depuis l'entrée en vigueur du règlement, la nature des obligations – des obligations de moyens – et la logique d'amélioration continue inhérente au Règlement du Collège d'Avis, le CSA ne peut qu'inciter les éditeurs à maintenir cette dynamique pour accroître la proportion de programmes accessibles et se conformer progressivement aux obligations ambitieuses définies par le Règlement.

3.2 La préservation de l'interprétation en langue des signes

La préservation de la langue des signes reste une priorité en 2024 au regard des résultats observés.

Pour rappel, le Règlement ne prévoit pas de quota spécifique à l'interprétation en langue des signes. Dès lors, pour des questions financières, techniques et organisationnelles (notons également la pénurie d'interprètes qualifiés sur le marché belge), les éditeurs optent prioritairement pour la production de sous-titres adaptés. Le CSA rappelle, aux côtés des associations, l'importance de maintenir une offre de programmes interprétés et de tenir compte de la diversité des situations liées à la déficience sensorielle auditive.

Plus concrètement, depuis 2021, seuls les services publics (La Trois et certains médias de proximité) proposent quelques productions propres interprétés, principalement des émissions d'information. L'initiative de Télésambre, qui diffuse un journal télévisé hebdomadaire en langue des signes présenté par une journaliste sourde, constitue un exemple unique. Ce programme, rediffusé par d'autres médias de proximité, est aujourd'hui menacé en raison des coûts de production. Cette offre spécifique contribue pourtant à la visibilité de la LSFB, essentielle pour sensibiliser le public.

Par ailleurs, les associations regrettent que certains éditeurs privilégient la diffusion des programmes interprétés sur leurs plateformes non linéaires plutôt qu'en linéaire et plaident pour une offre plus diversifiée, incluant notamment des documentaires.

À titre comparatif, le cadre français ne prévoit pas d'obligation générale, mais certaines conventions imposent des engagements, notamment pour les chaînes d'information (journaux quotidiens en langue des signes) et des programmes jeunesse (émissions en LSF ou d'apprentissage), à l'image des engagements pris par la RTBF via son Contrat de Gestion.

Le CSA s'est engagé à envisager la possibilité de préciser les obligations en matière d'interprétation lors d'une future révision du règlement, qui n'est pour l'instant pas inscrite à l'ordre du jour. Dans l'intervalle, il invite les éditeurs à collaborer avec les associations pour identifier les attentes du public et préserver l'interprétation en langue des signes.

3.3 Programmes éligibles à l'audiodescription

Les éditeurs continuent de souligner les difficultés déjà relevées dans les bilans précédents en matière d'audiodescription (identification des pistes, droits des ayants droit). Toutefois, les résultats atteints par les éditeurs qui disposent d'un soutien financier dédié démontrent que ces difficultés ont été dépassées, ou contournées, pour atteindre les quotas fixés.

Certains éditeurs plaident toutefois pour une diversification des programmes éligibles à l'audiodescription, actuellement limitée par le Règlement aux fictions et documentaires diffusés entre 13 h et 00 h.

La RTBF propose déjà, hors obligation, des programmes de divertissement et sportifs audiodécrits. Ce fut également le cas de certains médias de proximité lors de la retransmission de festivités locales. Les associations partagent cette volonté d'élargir l'offre pour mieux répondre aux attentes des personnes en situation de déficience visuelle.

Le CSA encourage vivement ces initiatives, sous réserve du respect des normes de qualité définies par la Charte du Collège d'Avis, et invite les éditeurs à collaborer avec les associations pour identifier les

besoins du public. Comme dans le cas du quota pour l'interprétation en langue des signes, l'opportunité d'étendre les obligations à une plus grande diversité de programmes pourra être discutée dans le cadre d'une éventuelle révision du Règlement.

3.4 Qualité des mesures d'accessibilité

Les réflexions engagées depuis le bilan 2019-2021 sur la qualité des mesures d'accessibilité restent d'actualité. Le groupe de suivi organisé en juin 2023 a permis de mettre en relation les acteurs et de rappeler les attentes du public, notamment en matière de sous-titrage, d'interprétation en langue des signes et d'audiodescription.

Pour le sous-titrage, les associations soulignent une offre insuffisante et trop peu diversifiée, ainsi que des problèmes de synchronisation pour les programmes en direct. Elles recommandent la création de chartes internes pour harmoniser les pratiques et améliorer la qualité.

Concernant l'interprétation en langue des signes, les échanges ont insisté sur la complémentarité avec le sous-titrage, la nécessité de conserver l'incrustation à l'écran (de ne pas en faire une mesure qui doit être activée) et de recourir à des interprètes sourds pour certains programmes. Les technologies d'avatar sont jugées inadaptées à ce stade. Le CSA regrette que le projet de panel d'évaluation de la qualité de l'interprétation sur les SMA de la Fédération Wallonie-Bruxelles n'ait pu aboutir mais soutient toute étude académique prévue sur ce sujet et se tient à disposition des chercheurs pour partager les données dont il dispose, faciliter la mise en relation avec les éditeurs et contribuer aux réflexions réglementaires.

En matière d'audiodescription, le CSA rappelle que la qualité des mesures doit rester une priorité et s'appuyer sur les principes définis par la Charte du Collège d'Avis. À titre complémentaire, le guide publié par l'ARCOM, fort de plusieurs années d'expérience en France, propose des recommandations utiles pour garantir la qualité des audiodescriptions. Bien que ces recommandations ne s'imposent pas aux éditeurs belges, elles peuvent constituer des bonnes pratiques inspirantes, notamment en ce qui concerne la cohérence avec l'œuvre, la temporalité des descriptions, l'objectivité, et le recours à des auteurs formés et à des consultants en situation de déficience visuelle (cf. Bilan annuel relatif à l'exercice 2024).

Ce groupe de suivi a permis de poser les bases d'une réflexion commune et de favoriser les synergies. Le CSA poursuit ses évaluations qualitatives et reste attentif à l'opportunité d'encadrer un groupe de suivi dédié à la qualité et à l'évaluation de l'interprétation en langue des signes.

3.5 Aspects financiers et économiques pour les éditeurs et les professionnels de l'accessibilité

Les bilans précédents ont déjà souligné que le financement constitue un obstacle majeur pour garantir l'accessibilité des programmes. L'arrêté du 7 mars 2024 a instauré un dispositif d'aide progressive pour les éditeurs soumis à des obligations de résultat, conditionné au respect des standards qualitatifs. Les résultats des éditeurs publics depuis 2021 et de Mediawan en 2024 pour l'audiodescription témoignent de l'impact de ces ressources sur la mise en œuvre du projet « accessibilité ».

Cependant, les résultats de 2024 confirment que les éditeurs soumis à des obligations de moyens restent confrontés à des difficultés structurelles. Les investissements nécessaires pour produire et diffuser des

sous-titres ou des audiodescriptions sont irréductibles, quel que soit le volume de programmes à rendre accessibles. En l'absence de soutien public, ces éditeurs, dont l'audience est inférieure à 2,5 %, peinent à progresser, ce qui crée une inégalité de traitement et fragilise la concurrence avec les services de médias audiovisuels bénéficiant d'aides.

Le CSA recommande donc d'étendre le dispositif de soutien aux éditeurs soumis à des obligations de moyens ou de mettre en place un mécanisme spécifique pour ces acteurs. Des solutions de mutualisation des investissements, telles que des achats groupés ou des dispositifs partagés, pourraient également être envisagées pour réduire les coûts. À défaut, l'accessibilité des programmes sur ces services risque de rester limitée à court et moyen terme.

3.6 Accessibilité des programmes électoraux

Afin d'évaluer l'accessibilité des contenus électoraux en 2024, et comme annoncé dans le bilan relatif à l'exercice 2023, le CSA a réalisé un monitoring spécifique couvrant les deux périodes précédant les scrutins de juin et d'octobre. Cette initiative répond à deux motivations : les sollicitations secteur associatif, ainsi que les dispositions introduites par le règlement relatif aux programmes en période électorale (article 20), qui invite les éditeurs à « *assurer l'accessibilité de tout ou partie des programmes à caractère électoral, en fonction notamment de leurs moyens techniques, humains et financiers* ». La formulation de cet article laisse une large marge de manœuvre aux éditeurs, qui ont dû décrire dans leur dispositif électoral les mesures envisagées. Toutefois, les informations transmises étaient très générales et ne permettaient pas d'obtenir une vision globale des programmes rendus accessibles.

Ce monitoring ne constituait pas un contrôle des obligations mais un état des lieux visant à identifier les pratiques, valoriser les initiatives et formuler des recommandations pour améliorer l'accès des personnes en situation de déficience sensorielle à l'information électorale.

L'analyse repose sur un échantillon de 543 programmes, comprenant des journaux d'information et des émissions consacrées aux élections, diffusés entre le 27 mai et le 9 juin 2024, puis entre le 29 septembre et le 13 octobre 2024. Les observations ont été réalisées sur les services linéaires et, plusieurs mois après, sur les plateformes non linéaires des éditeurs.

Les résultats doivent être interprétés avec prudence en raison de contraintes techniques : la disponibilité des sous-titres dépend de leur transmission aux distributeurs et de leur activation effective au moment de l'enregistrement ; l'absence de pictogramme réglementaire empêche d'identifier certains programmes accessibles ; et les contenus non visibles sur le système HMS ne peuvent être réintégrés a posteriori. Ces limites peuvent conduire à sous-estimer la proportion réelle de programmes accessibles, sans remettre en cause la tendance générale observée.

Les résultats confirment que l'accessibilité des programmes consacrés aux élections reste limitée. En moyenne, 23 % des programmes monitorés étaient accessibles, mais ce taux tombe à 17 % pour les programmes spécifiquement électoraux, contre 29 % pour les programmes d'information. L'interprétation en langue des signes demeure marginale, représentant 8 % des programmes d'information accessibles et seulement 2 % des programmes électoraux. Les mesures observées reposent quasi exclusivement sur les services publics dont les médias de proximité ; aucun programme accessible n'a été relevé sur les services privés monitorés.

Ces constats révèlent un enjeu majeur : en l'absence d'obligation spécifique ou de soutien financier dédié, les éditeurs privilégient l'accessibilité des programmes réguliers (dont les processus d'acquisition, production, et diffusion sont désormais intégrés à la charge de travail ordinaire) au détriment des contenus électoraux, pourtant essentiels à la participation démocratique. Les périodes électorales impliquent une charge de travail accrue et des coûts supplémentaires pour la production de sous-titres ou d'interprétation, que les subsides annuels ne couvrent pas. Les dispositifs électoraux transmis confirment que ces difficultés tiennent davantage à un manque de moyens qu'à un manque de volonté.

Au regard de ces constats, le CSA estime nécessaire d'anticiper ces enjeux avant les prochaines élections. Deux pistes doivent être envisagées : introduire un quota spécifique pour les programmes électoraux dans le cadre d'une révision du règlement sur l'accessibilité (pour rappel, cette révision n'est pas à l'agenda pour le moment), ou prévoir un mécanisme de soutien financier ciblé pour les périodes électorales, afin de permettre aux éditeurs, notamment ceux soumis à des obligations de moyens, de renforcer temporairement leurs dispositifs. Ces réflexions devront être menées en concertation avec les éditeurs et les associations représentatives, afin de garantir une accessibilité effective des contenus électoraux sans créer de pression disproportionnée sur les acteurs concernés.

3.7 Accessibilité des services et produits permettant l'accès aux services de médias audiovisuels et aux fonctionnalités d'accès

L'année 2024 a marqué la première année de contrôle des obligations imposées aux distributeurs. Si le bilan global est positif, les vérifications ont révélé que l'accessibilité des décodeurs demeure incomplète. Outre certaines imprécisions concernant la disponibilité des mesures, leur activation et leur utilisation restent complexes pour le public cible, malgré les efforts des opérateurs. Le secteur associatif souligne d'ailleurs que certaines fonctionnalités censées améliorer l'accessibilité ne sont elles-mêmes pas accessibles.

Prenons l'exemple des commandes vocales : elles apportent une réelle valeur ajoutée pour les personnes déficientes visuelles, mais nécessitent toujours une activation via un bouton physique sur la télécommande. Autre cas : les messages d'erreur, uniquement affichés à l'écran, laissent les utilisateurs aveugles dans l'incompréhension. Enfin, certaines incompatibilités techniques, comme des équipements fonctionnant en Bluetooth alors que les technologies d'assistance utilisent l'infrarouge, soulignent l'importance de l'interopérabilité. Ces situations illustrent comment l'accessibilité peut être limitée par une méconnaissance des enjeux et des technologies existantes.

Il convient également de rappeler que l'accessibilité des services et des décodeurs est essentielle pour garantir l'accès aux programmes rendus accessibles par les éditeurs. Les obligations des éditeurs et des distributeurs sont donc complémentaires afin d'assurer une accessibilité réelle et effective pour les publics en situation de déficience sensorielle.

La transposition de la Directive (UE) 2019/882 relative aux exigences en matière d'accessibilité applicables aux produits et services constitue une avancée majeure pour combler le retard pris par les entreprises européennes. Ce retard est estimé à près de 10 ans par rapport aux États-Unis, qui disposent depuis 2010 d'un cadre législatif complet favorisant l'intégration des enjeux d'accessibilité dès la conception des produits et services.

L'application de cette directive en Belgique devrait permettre d'adopter une logique de conception universelle pour tous les services et produits créés après 2025. Pour y parvenir, il est fortement

recommandé aux distributeurs de s'entourer d'experts en accessibilité numérique et en technologies d'assistance. Au-delà des aspects techniques, la compréhension des enjeux par les équipes est primordiale : des formations spécifiques apparaissent comme une étape incontournable.

Le CSA émet ainsi plusieurs recommandations pour accompagner les distributeurs :

- Tester régulièrement la disponibilité des mesures d'accessibilité : Mettre en place des procédures de vérification périodiques pour s'assurer que les fonctionnalités (sous-titres, audiodescription, commandes vocales...) sont opérationnelles et correctement intégrées sur l'ensemble des supports, qu'il s'agisse des décodeurs ou des applications.
- Impliquer systématiquement les personnes concernées dans les tests : La participation des utilisateurs en situation de handicap est indispensable pour évaluer la pertinence des solutions mises en place. Des tests réguliers permettent d'identifier les obstacles concrets et d'adapter les interfaces en fonction des besoins réels.
- Vérifier la présence des pictogrammes et clarifier les libellés : La signalétique joue un rôle clé dans l'information du public. Les pictogrammes doivent être conformes aux standards réglementaires et visibles, tandis que les libellés associés aux sous-titres et à l'audiodescription doivent être explicites pour éviter toute confusion.
- Développer l'accessibilité des applications, notamment pour les offres sans décodeur : Alors que les décodeurs présentent généralement un niveau d'accessibilité satisfaisant, les applications accusent un certain retard. Les distributeurs proposant des offres exclusivement via application doivent accorder une attention particulière à la navigation, à la signalétique et à la compatibilité avec les technologies d'assistance.
- Intégrer l'accessibilité dans les cahiers des charges et collaborer avec des experts : L'accessibilité doit être pensée dès la conception des services afin d'éviter des correctifs coûteux et tardifs. Il est recommandé d'intégrer des exigences claires dans les cahiers des charges et de collaborer avec des organismes spécialisés tels que le CRETH, afin de bénéficier d'une expertise technique et ergonomique.

Conclusion : Des progrès contrastés et des enjeux à long terme

Ce quatrième rapport dresse un bilan globalement positif quant à la prise en charge de l'accessibilité des programmes par les éditeurs de la Fédération Wallonie-Bruxelles. Il met en évidence les efforts réalisés pour atteindre les seuils fixés par le Règlement, tout en soulignant des disparités importantes, imputables notamment à l'absence de soutien financier pour les éditeurs soumis à des obligations de moyens. Les éditeurs bénéficiant d'une aide publique parviennent à respecter les obligations quantitatives sur leurs services soumis à des obligations de résultat¹¹, tandis que les éditeurs privés sans aide publique rencontrent des difficultés pour atteindre l'ensemble des objectifs en matière d'accessibilité.

Pour ces éditeurs privés, les difficultés concernent **toutes les mesures prévues par le Règlement** (sous-titrage adapté, audiodescription, interprétation en langue des signes, accessibilité des plateformes), mais **le sous-titrage reste le principal enjeu compte tenu de la nature de leur programmation**. Ces

contraintes ne se limitent pas aux coûts de production : elles incluent des aspects organisationnels, techniques et économiques.

L'octroi de ressources financières spécifiques à cet enjeu d'intérêt général apparaît donc, sans surprise au regard des exercices précédents, comme une condition essentielle pour augmenter significativement le volume de programmes accessibles sur les services privés soumis à des obligations de moyens (i.e. dont l'audience moyenne annuelle est inférieure à 2,5 %). L'exemple de Mediawan en 2024 illustre que des obstacles peuvent être levés grâce à un financement ciblé (en l'occurrence pour l'audiodescription).

A ce titre, le CSA rappelle qu'il est important de ne pas créer d'inégalité entre les éditeurs. En effet, le règlement précise que *« l'obligation de moyens ne revient pas à une absence d'obligations. Le règlement a été conçu de manière à formuler de réels objectifs à atteindre. Ceux-ci seront évalués de manière raisonnable, en tenant compte de l'évolution générale des efforts accomplis dans la durée, sans stigmatiser d'éventuels reculs constatés sur une année, s'ils ne sont pas significatifs et ne traduisent pas un recul global de l'investissement dans l'accessibilité des programmes aux déficients sensoriels »*. En l'absence de moyens supplémentaires, et considérant les difficultés auxquels doit faire face le secteur et l'impact économique du respect des obligations en matière d'accessibilité (cf. Partie 2 relative à l'évaluation des coûts), il semble que les éditeurs de services de média audiovisuels linéaires privés soumis à des obligations de moyens ne puissent atteindre les seuils prévus par le Règlement sur le court ou moyen terme.

Ce bilan confirme également une tendance : l'interprétation en langue des signes, qui ne constitue pas une obligation à part entière, tend à être délaissée au profit du sous-titrage adapté. Bien que ces deux mesures visent un public en situation de déficience auditive, elles répondent à des besoins distincts.

Sur les plateformes non linéaires, les efforts sont visibles mais insuffisants pour atteindre les quotas attendus. La dynamique étant progressive, le CSA se veut optimiste quant à l'atteinte des 25 % de programmes sous-titrés et audiodécrits. L'accessibilité des contenus suppose toutefois et parallèlement des développements techniques importants pour rendre les plateformes elles-mêmes accessibles.

La qualité des mesures d'accessibilité constitue toujours un enjeu important dans la mise en œuvre de ce Règlement, notamment pour les sous-titres des programmes en direct. Ce bilan démontre une amélioration significative de la qualité de ces programmes malgré quelques exceptions, liées principalement à des contraintes et aléas techniques. Le recours aux technologies d'intelligence artificielle apparaît comme une solution privilégiée notamment pour les éditeurs privés qui disposent de moyens limités. Ces technologies permettent en effet une réduction des coûts et des délais de production, mais posent question en termes de qualité, au regard de l'état de développement des technologies actuelles, particulièrement en matière d'audiodescription et d'interprétation en langue des signes (avatars) mais la production de sous-titres de manière automatisée exige également une vigilance accrue et une vérification humaine. Sur ces questions, la consultation des associations et du public cible apparaît essentielle à ce stade.

Le premier contrôle des distributeurs met en évidence des points d'amélioration, notamment en matière d'information sur les programmes accessibles. Cette information manque de fiabilité et de cohérence, ce qui peut limiter la consommation des contenus par le public concerné. Les distributeurs doivent par ailleurs se conformer à la Directive 2019/882 relative aux exigences d'accessibilité des produits et services. Si des développements sont en cours, les associations alertent sur la nécessité de consultations et de tests auprès d'experts et de représentants de la population cible. Bien que le monitoring réalisé en 2025 soit encourageant, l'accessibilité des décodeurs et des fonctionnalités associées reste incomplète.

Au-delà des résultats positifs observés sur les services soumis à des obligations de résultat et des avancées réalisées par les éditeurs privés soumis à des obligations de moyen, ce bilan rappelle que le respect des critères de qualité, la fiabilité de la signalétique et l'accessibilité des plateformes et décodeurs sont essentielles pour garantir l'efficacité des mesures. Il souligne dès lors la nécessité d'une coordination renforcée entre éditeurs et distributeurs pour assurer la cohérence et la fiabilité des informations fournies au public, ainsi que d'une collaboration étroite avec les associations représentatives afin de garantir l'adéquation des mesures aux besoins réels, notamment par des consultations régulières auprès des publics cibles et des experts. Enfin, le CSA insiste sur l'importance de veiller à ce que les contraintes financières – qui orientent parfois vers des solutions automatisées – ne compromettent pas la qualité, laquelle demeure la condition centrale pour atteindre les objectifs du Règlement.