



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

**Exercice 2023**

*Décembre 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 .....	7
1.1 Bilan quantitatif .....	7
L'accessibilité des programmes aux personnes en situation de déficience auditive : les sous-titres adaptés et interprétation en langue des signes de Belgique .....	7
1.1.2 L'accessibilité des programmes aux personnes en situation de déficience visuelle : l'audiodescription .....	16
Conclusion du bilan quantitatif.....	21
1.2 Autres obligations relatives à l'accessibilité des programmes aux personnes en situation de déficience sensorielle.....	22
1.2.1 L'évaluation du respect des critères de qualité.....	22
1.2.1-d. <i>La qualité des programmes accessibles sur les services non linéaires</i> .....	29
Conclusion du bilan qualitatif : .....	30
1.2.2 Le respect des obligations en matière de communication sur les programmes accessibles ..	30
1.2.3 État des lieux des obligations qui s'adressent aux distributeurs en matière d'accessibilité des programmes .....	31
2. Évaluation des coûts.....	32
2.1 L'évaluation des coûts des sous-titres adaptés.....	32
2.2 L'évaluation des coûts de l'audiodescription.....	34
2.3 Les investissements réalisés par les éditeurs de services de médias publics .....	37
3. État des lieux concernant les pistes de réflexion pour l'avenir.....	39
3.1 Quotas pour les services non linéaires.....	39
3.2 La préservation de l'interprétation en langue des signes.....	42
3.3 Programmes éligibles à l'audiodescription .....	43
3.4 Qualité des mesures d'accessibilité.....	44
3.5 Aspects financiers et économiques pour les éditeurs et les professionnel.le.s de l'accessibilité....	48
3.6 Accessibilité des programmes électoraux.....	50
Annexe : Grille de contrôle en matière de qualité des programmes accessibles.....	53
1.1 Grille d'évaluation de la qualité de l'audiodescription .....	53
1.2 Grille d'évaluation de la qualité de l'interprétation en langue des signes .....	53
1.3 Grille d'évaluation de la qualité du sous-titrage adapté.....	53

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

Le 17 juillet 2018, le Collège d'avis du CSA a publié un Règlement relatif à l'accessibilité des programmes aux personnes en situation de déficience sensorielle auquel le Gouvernement a donné force contraignante. Rédigé par suite du constat d'un retard important des éditeurs de la Fédération Wallonie-Bruxelles en la matière, les obligations sont donc ambitieuses (pour rattraper le retard constaté) et nécessitent des investissements importants (tant en termes financiers qu'organisationnels) de la part des éditeurs.

Ce Règlement, entré en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2019, prévoit une période de transition d'une durée de 5 ans<sup>1</sup>, ainsi que l'instauration de quotas de diffusion intermédiaires dès l'exercice 2021<sup>2</sup>. Les articles 3 et 4 du Règlement du 17 juillet 2018 déterminent les obligations annuelles en matière de sous-titres adaptés<sup>3</sup> et d'audiodescription sur les services de médias audiovisuels linéaires (SMA). L'article 11 prévoit les obligations sur les SMA non linéaires.

Concernant les SMA linéaires, les quotas à respecter diffèrent en fonction de deux critères<sup>4</sup> :

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

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

En cette première année de contrôle sur le respect des obligations finales, le Collège d'autorisation et de contrôle (ci-après, le CAC) a dû considérer les justifications apportées par les éditeurs qui n'ont pas atteint leurs obligations de moyens, quant aux difficultés financières entraînant un retard dans la prise en charge des obligations prévues par le Règlement d'une part et l'imminence de la concrétisation des démarches entreprises par les éditeurs concernés d'autre part, au regard « *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*

---

<sup>1</sup> La période de transition prévue par le Règlement s'applique également pour les services de médias audiovisuels déclarés après 2019. Ces services disposent d'un délai de 5 ans pour mettre en œuvre les obligations prévues par le Règlement et exposées ci-après.

<sup>2</sup> Article 21 du Règlement du 17/07/2018.

<sup>3</sup> L'article 5 du Règlement du 17/07/2018 stipule que « Pour l'application des mêmes articles, sont réputés constituer des programmes rendus accessibles sur plateforme de distribution fermée au moyen de sous-titrage, les programmes interprétés en langue des signes. »

<sup>4</sup> Ces critères ne sont pas d'application pour les services non linéaires soumis à l'article 11 du Règlement. Les éditeurs de SMA non linéaires doivent mettre à disposition 25% de programmes sous-titrés et 25% de fictions et de documentaires audiodescrits, quel que soit leur popularité et leur statut (public ou privé).

*l'accessibilité des programmes aux déficients sensoriels* »<sup>5</sup>. À ce titre, le CAC a décidé de ne pas notifier de grief aux éditeurs privés qui n'ont pas rencontré les obligations de moyens fixées à l'issue de la période transitoire. Il rappelle toutefois qu'il se montrera intransigeant quant à l'augmentation progressive de la proportion de programmes accessibles sur ces services, dès l'exercice 2024.

Les quotas se calculent selon des méthodes différentes. Dans le cas des programmes sous-titrés<sup>6</sup> et interprétés en langue des signes (ci-après STA/LSFB), le quota concerne l'ensemble de la programmation de l'éditeur à l'exception de la radio filmée, des contenus musicaux en direct et de la communication commerciale<sup>7</sup>. Dans le cas du quota d'audiodescription, seuls les fictions et documentaires diffusés aux heures de grande écoute telles que définies par le Règlement, à savoir entre 13h et 24h, sont visés par l'obligation.

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

AUDIENCE	STATUT	Services concernés <sup>8</sup>	Nature des obligations	Obligation (%) STA/LSFB	Obligation (%) AD
<b>Audience moyenne &gt;2,5%</b>	<i>Publics</i>	La Une, Tipik	De résultats	95%	25%
<b>Audience moyenne &gt;2,5%</b>	<i>Privés</i>	AB3, Club RTL, RTL TVi	De résultats	75%	20%
<b>Audience moyenne &lt;2,5%</b>	<i>Publics</i>	La Trois, 12 Médias de proximité	De résultats	35%	15%
<b>Audience moyenne &lt;2,5%</b>	<i>Privés</i>	ABXplore, Dobbit, LN24, Canal Z, Plug RTL	De moyens	35%	15%

<b>Services non linéaires (publics et privés)</b>	Auvido, BeTV, PmH, Sooner	De moyens	25%	25%
---	---------------------------	-----------	-----	-----

<sup>5</sup> Extrait de la note explicative sur le Règlement relatif à l'accessibilité des programmes aux personnes en situation de déficience sensorielle.

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

<sup>7</sup> La note explicative sur le Règlement relatif à l'accessibilité des programmes précise au sujet de l'exclusion de la communication commerciale du panel de programme éligible au sous-titrage adapté, qu'« Il ne revient pas au Règlement de créer une telle obligation dans le chef des entreprises commanditaires de la campagne publicitaire, pour des raisons de compétence matérielle ».

<sup>8</sup> 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 1er janvier 2027 (50% des obligations finales), conformément à l'article 1er 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 »)

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

Outre les obligations quantifiées, l'article 6. § 3 du Règlement stipule que « *Les éditeurs de services télévisuels linéaires distribués sur plateforme de distribution fermée mettent tout en œuvre afin d'assurer la qualité du sous-titrage, de l'interprétation en langue des signes et de l'audiodescription des programmes. A cet effet, le Collège d'avis adopte une ou plusieurs chartes de qualité consistant en des recommandations aux éditeurs.* ». À ce titre, l'article 23 du Règlement prévoit, durant la période transitoire, l'instauration d'un groupe de suivi dont une des missions est la rédaction d'une charte de qualité pour les trois mesures d'accessibilité (sous-titres adaptés, interprétation en langue des signes, audiodescription). Au terme de plusieurs réunions du groupe de suivi, le Collège d'Avis du CSA a adopté, le 26 novembre 2019, une charte concernant les sous-titres, l'interprétation en langue des signes, ainsi que les audiodescriptions, produites et/ou diffusées sur les services des médias audiovisuels de la Fédération Wallonie-Bruxelles. Cette Charte est assortie d'un *Guide des bonnes pratiques à destination des professionnels de l'audiodescription* formulant des recommandations visant à garantir un confort de visionnage optimal pour les personnes en situation de déficience visuelle. Le respect des critères énoncés par la Charte constitue une obligation de moyen pour l'ensemble des éditeurs de la Fédération Wallonie-Bruxelles, quel que soit leur statut ou leur part d'audience annuelle moyenne. Le CSA veille, au travers de monitorings réguliers, au respect de ces critères et, le cas échéant, entame un dialogue constructif avec l'éditeur concerné afin d'inscrire le secteur dans une logique d'amélioration continue et progressive de la qualité des mesures d'accessibilité produites et diffusées sur leurs services.

Les deux bilans précédents témoignaient des démarches mises en œuvre par les éditeurs pour augmenter progressivement le volume de programmes rendus accessibles en vue d'atteindre les obligations définitives en 2023. Ils permettaient également d'appréhender les principales difficultés auxquels ont dû, ou doivent encore, faire face les éditeurs de la Fédération Wallonie-Bruxelles pour concrétiser cet engagement et de dresser différents constats parmi lesquels :

- L'audiodescription constituait « *un réel défi pour la plupart des éditeurs, à l'exception de la RTBF dont les services linéaires respectent parfaitement leurs obligations en la matière*<sup>9</sup>. » Le bilan relatif à l'exercice 2022 soulignait notamment l'adoption future d'un arrêté visant à octroyer une aide financière aux éditeurs soumis à des obligations de résultat mais laissait craindre que cela ne creuse le fossé entre les services dont l'audience moyenne annuelle est supérieure à 2.5% et ceux dont l'audience est inférieure à ce seuil. Ce soutien aux éditeurs dont les services sont soumis à des obligations de résultats semble néanmoins propice au développement de la production d'audiodescription par les éditeurs de la Fédération Wallonie-Bruxelles (sur le marché belge, ou non), confrontés à des difficultés liées à l'identification des pistes existantes et de leurs ayants droits.
- Par ailleurs, l'analyse des résultats des éditeurs en matière d'accessibilité sur la période 2019-2022 démontrait la tendance des éditeurs à privilégier les sous-titres à l'interprétation des programmes en langue des signes, cette dernière ne constituant pas une obligation à part entière.

---

<sup>9</sup> Extrait du Bilan relatif à la période 2019-2021 ; À l'exception des obligations en matière d'audiodescription sur son service non linéaire, soumis à une obligation de moyen de tout mettre en œuvre pour atteindre 12.5% de fictions et documentaires audiodécrits en 2021.

- L'accessibilité des contenus sur les plateformes non linéaires s'avérait être également source de difficultés pour les éditeurs concernés, d'un point de vue technique, mais aussi du point de vue des quotas à atteindre pour l'audiodescription.
- Enfin, la qualité des mesures d'accessibilité représentait également un défi, en particulier pour les sous-titres des programmes en direct, en raison des défis techniques et en dépit de critères de qualité adaptés, et pour l'audiodescription, dont la qualité était jugée inégale.

Le Bilan relatif à l'exercice 2023 offre l'occasion d'apprécier l'évolution de la prise en charge de cet enjeu d'intérêt général qu'est l'accessibilité et le respect des objectifs prévus par le Règlement du 1er janvier 2019, à l'issue de la période transitoire. Nous aurons également l'occasion d'appréhender les coûts de production et d'acquisition des mesures d'accessibilité (ainsi que leur évolution), mettant en lumière les difficultés rencontrés par les éditeurs concernés par des obligations de moyens pour développer l'accessibilité de leurs programmes. Nous reviendrons également sur les problématiques relevées au cours des exercices précédents, dont les quotas pour les services non linéaires et l'audiodescription, le recours à l'interprétation en langue des signes ainsi que le respect des critères de qualité. Enfin, nous nous intéresserons à 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.

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

## 1.1 Bilan quantitatif

En 2023, et au terme de la période transitoire, 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. Les résultats des chaînes dont l’audience est supérieure à 2.5%*

<b>Services</b>	<b>Nature des obligations</b>	<b>Obligations</b>	<b>Résultats 2023</b>
La Une	De résultat	95%	98.3%
Tipik	De résultat	95%	97.9%
AB3	De résultat	75%	75%
Club RTL	De résultat	1 <sup>er</sup> palier : 2026 <sup>10</sup>	N.C
RTL TVi	De résultat	1 <sup>er</sup> 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 2023

En 2023, *La Une*, *Tipik* et *AB3* ont respecté et dépassé leurs obligations avec des taux respectifs atteignant 98.3%, 97.9% et 75%. Les services de la RTBF se démarquent notamment par la proportion de programmes en direct rendus accessibles. Celle-ci atteint 16% des programmes rendus accessibles sur *La Une* et 12% des programmes rendus accessibles sur *Tipik*. Au regard des défis techniques et humains inhérents à la production de sous-titres conformes aux critères de qualité de la Charte, le CSA salue les efforts réalisés par la RTBF et son prestataire Dreamwall pour rendre accessible ses programmes d’informations et les retransmissions des grands événements, populaires auprès du public, au moyen d’un sous-titrage adapté et/ou de l’interprétation en langue des signes. Nous pouvons notamment citer la volonté de l’éditeur de sous-titrer et d’interpréter en langue des signes, la soirée de clôture de l’opération Cap48 diffusée en direct chaque année depuis 2021.

Concernant les chaînes du groupe RTL, le Collège d’Autorisation et de Contrôle a accusé réception de la déclaration de services de médias audiovisuels de l’éditeur RTL Belgium le 6 juillet 2023. En vertu de l’article 1er 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*

<sup>10</sup> 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'arrêté du 7 mars 2024 »), qui stipule que dans le cas d'un service de média audiovisuel déclaré auprès du Collège après le 1er janvier 2019, « l'entrée en vigueur et les périodes transitoires visées aux articles 21, 22 et 26 du Règlement du Collège d'avis, tel qu'approuvé par le présent arrêté, courent à compter du 1er janvier de l'année qui suit l'année de réception de cette déclaration. ». Dès lors, l'éditeur dispose d'un délai de 5 ans à partir du 1er janvier 2024 pour atteindre les objectifs fixés par les articles 3 et 4 du Règlement du 17 juillet 2018. Dès 2026, le groupe RTL devra atteindre le premier palier, soit 50% des obligations quantitatives prévues par les articles 3, 4 et 11 du Règlement.

Le constat est ainsi très positif quant à l'atteinte des objectifs en matière de programmes accessibles aux personnes en situation de déficience auditive sur les services parmi les plus populaires en Fédération-Wallonie Bruxelles, tant sur les services de la RTBF que sur AB3. En outre, et en dépit de l'absence de données relatives à la prise en charge de cet enjeu par l'éditeur au cours de l'année 2023, la reconnaissance du CSA en tant qu'autorité de contrôle compétente par le groupe RTL dont les obligations en matière d'accessibilité devront se concrétiser dès 2026 constitue un signal positif pour 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 2023
La Trois	De résultat	35%	45%
ACTV	De résultat	35%	54%
BOUKÈ	De résultat	35%	59%
BX1	De résultat	35%	41%
CANAL ZOOM	De résultat	35%	65%
MATELE	De résultat	35%	49%
NOTELE	De résultat	35%	50%
RTC	De résultat	35%	54%
TELEMB	De résultat	35%	59%
TELESAMBRE	De résultat	35%	52%
TVCOM	De résultat	35%	47%
TVLUX	De résultat	35%	72%
VEDIA	De résultat	35%	54%
ABXplore	De moyens	35%	5%
Canal Z	De moyens	35%	0%
Dobbit	De moyens	35%	0%
LN 24	De moyens	35%	1%
Plug RTL	De moyens	1 <sup>er</sup> 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 2023

#### i. Sur les services de médias audiovisuels publics

En 2022, la RTBF avait déjà atteint l'obligation finale de 35% de programmes sous-titrés et interprétés sur La Trois. L'objectif est largement dépassé en 2023 avec 45% de programmes rendus accessibles aux personnes en situation de déficience auditive. C'est également le seul service de l'éditeur à proposer un grand volume de programmes interprétés. En 2023, la RTBF proposait ainsi 856 heures de programmes interprétés dont 835 heures de son JT de 19h30 (370 éditions) et 183 éditions du journal dédié au public jeune (environ 21h). Le volume de programmes interprétés en 2023 représente 24% des programmes accessibles aux personnes en situation de déficience auditive<sup>11</sup>. Ce taux s'élevait à 30% en 2022. Cette diminution peut notamment s'expliquer par la hausse (26% entre 2022 et 2023) du volume de programmes rendus accessibles aux personnes en situation de déficience auditive tandis que le volume de programme interprété reste et devrait rester plutôt stable au moins jusqu'en 2026 compte tenu des obligations prévues au sein du sixième contrat de gestion de l'éditeur<sup>12</sup>. On peut ainsi observer une hausse de 3% du volume de programmes interprétés sur La Trois depuis 2022 mais une baisse de 2% depuis 2021.

Les douze médias de proximité (MDP) sont parvenus à atteindre et dépasser l'obligation de 35%<sup>13</sup>. En moyenne, 55% des contenus diffusés sur les médias de proximité ont été rendus accessibles au moyen d'un sous-titrage adapté et/ou d'une interprétation en langue des signes soit une hausse de 13% depuis 2022. En 2023, la plupart des magazines de stock diffusés sur les médias de proximité dispose de sous-titres à destination des personnes en situation de déficience auditive. Les journaux quotidiens sont majoritairement sous-titrés dès leur première rediffusion, et non en direct, notamment en raison des lacunes observées lors de l'utilisation de logiciels de « speech to text ». En matière de sous-titrage en direct, citons l'initiative, si ce n'est le défi, relevé par TéléMB qui s'est associé à Dreamwall pour offrir le sous-titrage des festivités du Doudou, soit environ 5h de direct<sup>14</sup>.

En moyenne, l'interprétation en langue des signes concerne près de 5% de la programmation des médias de proximité et 7% des programmes rendus accessibles aux personnes en situation de déficience auditive sur les médias de proximité. Le volume de programme interprété connaît une baisse généralisée sur l'ensemble des médias de proximité à l'exception de Boukè (+134% depuis 2022). En moyenne, la durée de programmes interprétés sur les médias de proximité a diminué de 7% entre 2022 et 2023. Les séances de questions au gouvernement des Parlements de Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles, interprétées en langue des signes, sont toujours retransmises en direct sur l'ensemble des MDP. Parmi les initiatives en matière d'accessibilité des programmes au moyen de la langue des signes, nous pouvons relever la diffusion du journal « L'hebdo signé » produit par TéléSambre. Ce « *magazine d'information à destination des personnes sourdes et malentendances est présenté en langue des signes, par des journalistes sourds de naissance dont la langue des signes est la*

---

<sup>11</sup> L'article 5 du Règlement du 17/07/2018 stipule que « Pour l'application des mêmes articles, sont réputés constituer des programmes rendus accessibles sur plateforme de distribution fermée au moyen de sous-titrage, les programmes interprétés en langue des signes. »

<sup>12</sup> Le chapitre 18 du sixième contrat de gestion prévoit que la RTBF doit « Diffuser chaque jour le journal télévisé de début de soirée avec interprétation en langue des signes en direct en télévision et disponible sur Auvio au plus tard 30 minutes après la fin de ce journal » (Indicateur 41) et « Diffuser chaque jour le journal télévisé d'information générale spécifiquement destiné aux enfants avec interprétation en langue des signes. » (Indicateur 42).

<sup>13</sup> Ces résultats sont notamment permis grâce aux subsides octroyés au Réseau pour la mise en œuvre des obligations des médias de proximité en matière d'accessibilité. Ce subside s'élève à 2.850.000 euros sur la période 2019-2023.

<sup>14</sup> L'éditeur précise au sein de son rapport annuel pour l'exercice 2023 « Mais c' est une expérience inédite qu'il faut mettre en avant pour 2023 : TéléMB en collaboration avec Dreamwall a pu sous-titrer en direct la totalité des festivités du dimanche du Doudou : la Procession du Car d' Or, la Montée du Car d' Or et le Combat dit "Lumeçon" soit au total plus de 5 heures de programmes linéaires rendus accessibles ! »

*langue maternelle* »<sup>15</sup> Le magazine, qui est un condensé de l'actualité de la semaine n'est donc pas interprété en langue des signes mais directement conçu en langue des signes en vue d'adresser les problématiques inhérentes au processus de traduction. L'éditeur souligne que « *Ce JT permet à la communauté sourde dont la langue maternelle est la langue des signes d'accéder à un contenu d'actualité entièrement éditorialisé par des journalistes sourds sans perte de sens puisqu'il est construit par les journalistes* ». En outre, « *L'information proposée se veut d'intérêt général, extra locale et transversale afin de toucher un grand nombre de sourds et malentendants. A chaque fois que l'occasion se présente, une information spécifique à la communauté sourde de Belgique francophone sera proposée* ». Diffusé pour la première fois en avril 2023 sur le service de l'éditeur, le magazine est maintenant rediffusé sur d'autres médias de proximité. Le magazine est sous-titré tandis que les sous-titres sont lus pour favoriser l'accessibilité aux personnes en situation de déficience visuelle. Ce type d'initiative, prenant en compte la diversité des situations et impliquant les personnes en situation de déficience sensorielle dès les premières phases de la conception des programmes, est à encourager auprès des éditeurs de la Fédération Wallonie-Bruxelles.

Malgré une tendance à la hausse des productions propres rendues accessibles par les médias de proximité, l'analyse des résultats annuels démontre que les mutualisations comptent toujours pour une part importante dans l'augmentation du volume de programmes accessibles aux personnes en situation de déficience auditive sur ces services. En effet, le Réseau des médias de proximité prend en charge les tâches de coordination et produit les sous-titres des programmes les plus échangés au sein du Réseau. En outre, certains médias de proximité collaborent dans le cadre de la production de programmes interprétés en langue des signes. C'est notamment le cas d'ACTV et TéléMB pour l'accessibilité de l'émission « Face à vous », ou de TV Lux, qui fait appel au service d'accessibilité créé par Boukè, Canal Zoom et TVCom, Axisso. Les éditeurs ayant fondé Axisso affirment d'ailleurs leur volonté d'intégrer d'autres médias de proximité, notamment au regard de l'efficacité de la mutualisation des investissements en matière d'accessibilité<sup>16</sup>. Les éditeurs envisagent également de faire d'Axisso une structure de formation en matière de production des mesures d'accessibilité. Le service accueille déjà des stagiaires au travers de collaboration avec le monde académique.

Bien que les quotas soient atteints par les douze médias de proximité, ces derniers rapportent toutefois devoir faire face à certains obstacles qui contraignent le développement de l'accessibilité de leurs programmes et la qualité des mesures :

- Le manque de retours de la part du public cible ; les éditeurs, qui ont dû réaliser des investissements conséquents pour respecter les obligations définitives prévues par le règlement, regrettent de ne pas obtenir davantage de critiques, qu'elles soient positives ou négatives, de la part du public en situation de déficience sensorielle afin de pouvoir faire évoluer leurs pratiques et répondre plus précisément aux besoins et aux attentes spécifiques des publics cibles. Améliorer la communication à destination des publics cibles est un objectif partagé par la

---

<sup>15</sup> Extrait des informations transmises au sein du formulaire de contrôle annuel pour l'exercice 2023

<sup>16</sup> A ce propos, l'éditeur TV Com souligne, au sein de son rapport annuel qu'« En termes de mutualisation, on retiendra toujours surtout la collaboration dans « Axisso ». Avec nos confrères de Canal Zoom et Boukè, nous avons mis en place cette structure qui nous permet de gérer de façon collective nos obligations en matière d'accessibilité. Cette mise en commun est bien évidemment une mutualisation très efficace et se traduit par des chiffres plus qu'intéressants en termes d'accessibilité. »

majorité des médias de proximité, soucieux de toucher le public cible et d'obtenir davantage de retours constructifs en vue d'une amélioration continue et progressive des pratiques en la matière ;

- Le manque de contrôle sur l'affichage des sous-titres, fortement dépendant d'acteurs et de matériels qui ne sont pas sous la responsabilité des éditeurs. En outre, les éditeurs regrettent l'absence d'outil permettant de suivre et de comparer les différences d'affichage selon les modes de distribution et les systèmes et matériels de diffusion utilisés. Les éditeurs se voient ainsi interpellés pour des problèmes liés à l'affichage des sous-titres et sur lesquels ils n'ont aucune visibilité ni possibilité d'action, en dépit des efforts fournis pour répondre aux critères de qualité de la Charte du Collège d'Avis lors de la production de ces derniers ;
- En matière de sous-titres, nous pouvons également citer les difficultés relevées par un éditeur concernant l'utilisation de l'outil « Speech to text », utilisé notamment pour la création des sous-titres en direct. Il regrette notamment le manque de précision de l'outil conduisant à une qualité médiocre des sous-titres en l'absence de contrôle « humain »<sup>17</sup>.

#### ii. Sur les services de médias audiovisuels privés

Parmi les éditeurs soumis à des obligations de moyen (chaînes privées), les résultats sont plus mitigés. Aucun service dont l'audience annuelle est inférieure à 2.5% n'a diffusé 35% des programmes avec un sous-titrage adapté ou une interprétation en langue des signes. De plus, les taux d'augmentation sont faibles si ce n'est inexistant.

Sur ABXplore, la proportion de programmes sous-titrés a diminué de 30% depuis 2022 (7.5% en 2022). L'éditeur rappelle (i) les difficultés rencontrées depuis l'entrée en vigueur du règlement quant à l'identification des ayants droits et (ii) la création d'une cellule interne dédiée au traitement des demandes de sous-titres adaptés et d'audiodescription. Sur les autres services, moins de 1% de la programmation est accessible aux personnes en situation de déficience auditive.

Les éditeurs soumis à des obligations de moyen ont dû justifier des démarches en cours et des difficultés rencontrées. Si les concrétisations ne sont toujours pas visibles en 2023, les éditeurs affirment mettre tout en œuvre pour que les résultats soient à la hauteur des exigences du Règlement en dépit des difficultés financières partagées par l'ensemble de ces éditeurs et de la nécessité de réaliser des investissements conséquents.

L'éditeur de Canal Z offre des sous-titres interlinguistiques sur environ 10% de sa programmation (les programmes néerlandophones, le programme « EcoNews » ainsi que les interviews en langue étrangère diffusées au sein des journaux télévisés) mais ceux-ci ne répondent pas aux critères de qualité définis par la Charte du 26 novembre 2019. De même, l'éditeur espère « donner un résumé des informations pour l'audience en situation de déficience auditive » en intégrant une deuxième bande, à côté de l'information boursière, avec l'essentiel de l'actualité de la journée en bref, au cours de la diffusion de son programme « Eco News », mais cette prise en charge demeure insuffisante au regard des

---

<sup>17</sup> Au sein de son rapport annuel pour l'exercice 2023, l'éditeur TV Lux précise « Difficultés de compréhension à l'audition et de retranscription de certains intervenants, ce qui engendre parfois du retard dans le travail de sous-titrage »;

objectifs du Règlement et des critères de qualité fixés par la Charte du Collège d’Avis du 26/11/2019<sup>18</sup>. Conscients de ces limites, l’éditeur déclare explorer, en 2024, les possibilités offertes par les technologies d’intelligence artificielle afin de fournir un sous-titrage adapté pour ses émissions d’information. Canal Z a également saisi l’occasion de son rapport annuel pour exprimer son incompréhension quant au manque de soutien pour les éditeurs soumis à des obligations de moyen et appelle à l’instauration d’un système d’achats groupés, commun à l’ensemble de ces derniers. L’éditeur évoque également la nécessité de mettre en place un système de soutien financier couvrant au minimum 50% des dépenses réalisées par les éditeurs en matière d’accessibilité.

A ce titre, LN24 rappelle, à l’instar du Collège d’Autorisation et de Contrôle du CSA que si les obligations de moyens ne constituent pas une absence d’obligation, les investissements réalisés par les éditeurs soumis à des obligations de résultats doivent, de la même façon, être réalisés par les éditeurs soumis à des obligations de moyen. LN24 souligne également l’avantage compétitif dont bénéficie les acteurs soumis à des obligations de résultat :

*« Cela donne en effet, contrairement aux chaînes ayant une obligation de moyens, un avantage compétitif en terme financier et d’audience non négligeable puisqu’elle leur permet de toucher la frange de la population qui a besoin de programmes accessibles (évaluée à 10%) et donc d’augmenter leur audience, et également leurs revenus publicitaires. (...) Malgré la différence de nature entre une obligation de moyen et une obligation de résultat, les coûts fixes engagés pour assurer l’accessibilité des programmes sont souvent comparables. En effet, l’opérateur ayant une obligation de moyen doit déployer des ressources significatives pour atteindre l’objectif fixé par le Règlement. Par conséquent, il paraît nécessaire de prendre en compte cet investissement financier important lors de l’évaluation du respect de l’obligation de moyen, afin de ne pas créer une disparité de traitement entre différents types d’obligations, tous deux poursuivant un même objectif d’accessibilité. Il faut donc équivalents de soutien financier. »*

En effet, LN24, qui a dû mettre en place des mesures de maîtrise des coûts pour assurer la viabilité de son service dès le mois de janvier 2024, déclare que le respect des obligations en matière d’accessibilité des programmes constitue toujours une charge financière trop importante. Il a cependant récemment acquis des documentaires sous-titrés et audiodécrits auprès de la RTBF et de partenaires étrangers. Ces documentaires ont été diffusés en 2024 et témoignent de la volonté de l’éditeur de prendre en charge cet enjeu d’intérêt général en dépit de ces difficultés financières. En outre, l’éditeur rappelle que les vidéos publiées sur ses réseaux sociaux ou sur la plateforme YouTube disposent de sous-titres. Si ces initiatives peuvent être considérées comme étant en faveur de l’accessibilité, le CSA ne peut que rappeler l’évidence, dont l’éditeur est bien conscient : elles ne peuvent suffire à répondre aux exigences du Règlement et de la Charte de qualité du Collège d’Avis.

L’éditeur Dobbit rejoint ces préoccupations quant à la faisabilité financière de la concrétisation des obligations prévues par le Règlement<sup>19</sup>. Outre la persistance des difficultés financières, le rapport

---

<sup>18</sup> Le monitoring réalisé sur une édition du programme “Econews” montre que les principes de lisibilité (garantir une lecture aisée et fluide ; vitesse de défilement et de lecture) et de précision (avoir accès au même niveau d’information) repris au sein des articles 6 et 7 de la Charte ne sont pas pleinement rencontrés.

<sup>19</sup> A l’occasion des questions complémentaires au rapport annuel pour l’exercice 2023 l’éditeur est conscient du retard pris dans la prise en charge de ses obligations en matière d’accessibilité et déclare qu’ « Étant donné que nous sommes une très petite chaîne, avec une équipe et des ressources limitées, sans aucune subvention, atteindre ce quota est une lourde charge financière pour nous. Comme nous l’avons indiqué, nous avons cherché à trouver un moyen par le biais de l’IA pour que cela reste faisable pour nous, mais cela prend du temps. »

annuel de l'éditeur pour l'exercice 2023 souligne « *les démarches en cours, visant à développer des solutions basées sur les technologies d'intelligence artificielle, dans le but de sous-titrer l'intégralité de ses programmes* ». L'éditeur précise néanmoins que la qualité des sous-titres produits au moyen de l'intelligence artificielle « *est standard et n'est pas adaptée aux conditions des malentendants* ». L'éditeur a procédé à l'été 2024 aux ajustements nécessaires sur son propre logiciel et développe actuellement des outils d'intelligence artificielle personnalisés. Il souligne que ces démarches « *coûtent du temps et de l'argent* » et précise en outre que « *le personnel a manifestement besoin de temps pour développer ce projet, en plus de nombreuses autres tâches, et la formation nécessaire doit également être assurée. Il existe de nombreuses difficultés qui, espérons-le, seront résolues avec le temps.* » Malgré la diversité des facteurs pouvant influencer sur l'évolution du chantier en cours, l'éditeur espère constater les résultats de ses efforts « *au début de l'année 2025* ».

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 7% de programmes disposent de sous-titres adaptés sur BeCiné, 10% sur Be1 et 13% sur BeSéries avec un taux d'augmentation moyen de 35%. L'éditeur déclare poursuivre « *ses demandes systématiques de matériel accessible (SME et/ou AD) auprès des distributeurs de films et de séries, qu'ils soient locaux ou étrangers* » mais déplore la persistance des difficultés liées à l'identification et la disponibilité des pistes d'accessibilité. Il estime que ses ressources sont insuffisantes pour produire ou faire produire des pistes d'accessibilité et s'est associé à PmH pour réfléchir à l'opportunité de créer des synergies favorables à l'accessibilité de leurs programmes (à la demande) respectifs.

Ainsi, et en dépit des difficultés financières exposées ci-dessus et à hauteur des moyens dont ils disposent, les éditeurs poursuivent activement leurs démarches et initiatives en faveur de l'accessibilité des programmes aux personnes en situation de déficience sensorielle. Le CSA a d'ores et déjà rappelé aux éditeurs, notamment dans le cadre des Avis relatifs à la réalisation des obligations réglementaires, que les obligations de moyens ne constituent pas une absence d'obligation. Il est toutefois conscient de la difficulté, pour certains éditeurs, de réaliser les investissements nécessaires à la diffusion et à la production des mesures d'accessibilité. A cet égard, et comme mentionné en introduction de ce bilan, le CSA et notamment le Collège d'Autorisation et de contrôle, sont particulièrement attentifs à l'existence d'une progression dans la prise en charge de cet enjeu d'intérêt général et aux démarches concrètes effectuées par les fournisseurs pour dégager des pistes de solutions.

Le CSA réitère ainsi sa recommandation visant à rendre accessibles, en premier lieu (le cas échéant) leurs programmes d'information et d'actualité les plus suivis, y compris (ou prioritairement) leurs rediffusions afin de pallier les difficultés inhérentes à l'accessibilité des programmes en direct. Il encourage également les éditeurs à développer l'accessibilité de leurs programmes au moyen de l'interprétation en langue des signes. Outre l'absence d'investissements matériels, cette mesure d'accessibilité est adaptée pour les programmes en direct. Toutefois, le CSA rappelle que dans le cas des sous-titres et de l'interprétation en langue des signes, le Règlement ne prévoit aucune obligation quant aux types de contenus devant être rendus accessibles<sup>20</sup>. Les éditeurs sont donc libres de choisir les

---

<sup>20</sup> L'article 7 du Règlement du 17/07/2018 stipule une obligation de prévoir un sous-titrage adapté, et si possible, une interprétation en langue des signes, pour (i) les messages d'intérêt général produits, soit par les éditeurs et pour leur propre compte, soit avec le concours de l'institution publique commanditaire et (ii) les émissions de

programmes qu'ils souhaitent rendre accessibles. Il est donc permis de favoriser l'accessibilité des contenus de stock, limitant ainsi les contraintes techniques et les coûts de production.

#### 1.1.1-c. Les résultats des services non linéaires

Le Règlement prévoit des obligations spécifiques pour les éditeurs de services non linéaires. Ces obligations se voulaient également progressives durant la durée de la période transitoire. En 2023, les éditeurs de catalogue de contenus non linéaires devaient tout mettre en œuvre pour atteindre l'obligation finale s'élevant à 25% de contenus sous-titrés.

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

Services	Nature des obligations	Obligations	Résultats 2023
Auvio	De moyens	25%	63.9%
RTL Play	De moyens	1 <sup>er</sup> palier : 2026	N.C
BeTV	De moyens	25%	2.4%
Pickx	De moyens	25%	6.5%
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 2023

Hormis la RTBF qui se distingue par des résultats dépassant très largement les objectifs finaux avec près de 64% des programmes mis à disposition sur AUVIO en 2023 disposant de sous-titres adaptés, l'accessibilité des programmes aux personnes en situation de déficience auditive sur les plateformes non linéaires est encore loin d'être concrétisée. Selon la RTBF, ce résultat est permis grâce aux synergies à l'œuvre avec les services linéaires (parmi les services de la RTBF, deux sont soumis à une obligation d'atteindre 95% de personnes en situation de déficience auditive. En effet, l'éditeur explique ne pas produire d'accessibilité spécifique pour AUVIO ; seuls les programmes rendus accessibles sur ses services linéaires le sont sur sa plateforme AUVIO. Cette logique de dépendance de l'accessibilité sur le non linéaire vis-à-vis de l'offre accessible en linéaire pourrait, de la même manière, expliquer (au moins en partie) les résultats obtenus par la RTBF sur sa plateforme AUVIO en matière d'audiodescription (cf. point 1.1.2 c.)

Moins de 2.5% des contenus sont sous-titrés sur *BeTV* (2% en 2022). L'éditeur explique avoir mis la priorité sur l'accessibilité des contenus linéaires d'une part, et par le volume important de programmes disponibles sur ces catalogues et éligibles à l'accessibilité d'autre part (dès lors, le quota à atteindre représente un volume de programmes et des coûts considérables).

---

télévision confiées à des associations représentatives par le Gouvernement de la Communauté française, y compris les tribunes électorales.

Sur la plateforme *Sooner*, tous les contenus disposent de sous-titres interlinguistiques ; toutefois, ces derniers ne répondent pas aux critères de qualité fixés par la Charte du Collège d'Avis. L'éditeur déclare poursuivre ses démarches visant à constituer un catalogue de programmes accessibles et s'engage à proposer 200 films avec une version accessible, soit 25% des 800 films constituant son catalogue de films récents. En effet, l'éditeur explique (i) l'impossibilité d'atteindre ce quota sur l'ensemble de son catalogue, constitué de près de 4000 films et (ii) s'être donné pour objectif d'atteindre ce quota de 25% sur les films sortis après janvier 2020<sup>21</sup>. L'éditeur soulignait déjà en 2022 les difficultés rencontrées pour acquérir ces pistes, en particulier pour les œuvres les plus anciennes. Il s'est rapproché de son homologue français en vue de « constituer une banque d'éléments avec [leur] partenaire LMC en France (*universcine.com*) afin d'échanger des fichiers. L'éditeur ajoute qu'« un nombre limité de films est pour l'instant disponible sur *Sooner* avec SME, à titre d'essai, mais plusieurs centaines de titres devraient pouvoir être activés d'ici la fin de l'année 2024. »

Les efforts fournis par PmH durant la période transitoire, au travers (i) de l'acquisition d'un nouveau logiciel de gestion des ressources médias, (ii) du recensement des pistes d'accessibilité disponibles à l'acquisition et (iii) de la sensibilisation de ces partenaires, ont permis à l'éditeur de proposer, pour la première fois depuis l'entrée en vigueur du règlement, plus de 6.5% de programmes sous-titrés sur son service Pickx au cours du dernier trimestre de 2023. L'éditeur déclare que la migration des contenus sur le nouveau logiciel se fait progressivement et que 17.5% des contenus disponibles sur Pickx en juillet 2024 disposent d'un sous-titrage adapté. Toutefois, l'éditeur évoque le coût de cette prise en charge et la situation de discrimination, issue de la mise en œuvre de l'arrêté du 7 mars 2024, mettant en péril une concurrence saine entre les acteurs. Il appelle également à la mise en place d'un système d'aide, calculé proportionnellement aux aides octroyées aux éditeurs soumis à des obligations de résultat.

Outre les catalogues de contenus non linéaires, cités ci-dessus, le CSA est également attentif à l'accessibilité des contenus mis à disposition sur les sites internet des éditeurs, notamment des médias de proximité, qui sont incités à mettre en ligne les contenus dans leur version accessible. Bien que le développement de nouveaux sites internet pour les médias de proximité ait permis d'augmenter la mise à disposition des contenus accessibles par ces derniers sur leur site internet respectif, cette pratique n'est pas encore systématique pour tous. En 2023, 8 médias de proximité déclarent mettre à disposition des programmes sous-titrés diffusés sur leur service linéaire, sur leur site internet (généralement les productions propres de ces éditeurs). Les contraintes techniques étant plus limitées, les programmes interprétés en langue des signes sont plus systématiquement mis à disposition du public sur les sites internet des éditeurs de média de proximité. Certains éditeurs, comme Canal Zoom et TV Com évoquent néanmoins la persistance de problèmes techniques contraignant la mise à disposition des programmes accessibles en rediffusion, sur leur site. Il est toutefois possible d'activer les mesures d'accessibilité sur les contenus diffusés en direct, depuis le site internet de TV Com.

---

<sup>21</sup> A l'occasion des réponses apportées aux questions complémentaires transmises au cours du processus de contrôle annuel pour l'exercice 2023, l'éditeur justifie ce quota en précisant que « Les obligations de production de ces éléments par le CNC datent du 1er janvier 2020. *Sooner* a été lancé en septembre 2020. Au vu des difficultés rencontrées, il nous a semblé plus réaliste de considérer le total des films dont la date de sortie est postérieure à janvier 2020 et qui seront toujours en ligne le 1er janvier 2025 : 757 actuellement, environ 800 si on compte ceux à publier d'ici-là. Un objectif quantitatif de 200 films en ligne au 31 décembre 2024 est plus réaliste. »

Enfin, les sites internet des services de l'éditeur Mediawan ne font aucune mention de la présence de sous-titres adaptés. Les tests réalisés n'ont pas permis d'activer les sous-titres sur ces sites. De récents tests laissent penser qu'il en est de même pour les programmes de l'éditeur, accessibles en linéaires, mis à disposition sur la plateforme AUVIO ; ces derniers ne disposent pas de sous-titres. L'éditeur déclarait toutefois que « *Les programmes diffusés avec sous-titres ou en audiodescription sont en principe également disponibles sur nos sites et plateformes. Nous veillons à ce qu'ils le soient de façon plus systématique et qu'ils bénéficient d'une information spécifique pour le public.* »<sup>22</sup>

### 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%*

<b>Services</b>	<b>Nature des obligations</b>	<b>Obligations</b>	<b>Résultats 2023</b>
La Une	De résultat	25%	27.5%
Tipik	De résultat	25%	28.1%
AB3	De résultat	20%	6.3%
Club RTL <sup>23</sup>	De résultat	1 <sup>er</sup> palier : 2026	N.C
RTL TVi <sup>24</sup>	De résultat	1 <sup>er</sup> 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 2023

En 2023, parmi les chaînes les plus consommées, seuls les services de la RTBF ont respecté les objectifs fixés en matière d'audiodescription. Malgré des difficultés exprimées dès 2020 concernant l'acquisition et les coûts engendrés par l'achat ou la production des pistes d'audiodescription, l'éditeur a su pérenniser la dynamique d'augmentation progressive afin d'atteindre les exigences ambitieuses du Règlement. Le CSA relève toutefois la faible proportion de documentaires audiodécrits parmi les programmes accessibles aux personnes en situation de déficience auditive et invite l'éditeur à réfléchir aux moyens de diversifier son offre, dans le cadre de ses obligations.

L'éditeur d'AB3 fait part des mêmes difficultés depuis 2021 concernant la mise en œuvre de cette obligation et notamment, les coûts induits par l'acquisition ou la production des versions audiodécrites. Malgré un pourcentage de programmes audiodécrits restant très insuffisant au regard des obligations d'application en 2023, la durée des programmes audiodécrits a augmenté de plus de 400% depuis 2022. La logique progressive inhérente au Règlement est ainsi respectée. Pour rappel, *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 du 7 mars 2024* prévoit l'octroi d'un subside dont

<sup>22</sup> Extrait du rapport annuel de l'éditeur pour l'année 2023

<sup>23,24</sup> Conséquent 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'ambition est de permettre à l'éditeur d'augmenter considérablement sa prise en charge de cet enjeu d'intérêt général qu'est l'accessibilité aux personnes en situation de déficience visuelle, notamment au travers d'une cellule dédiée à la production d'audiodescription. A ce sujet, l'éditeur précise dans le cadre du processus de contrôle annuel, qu'ils traitent également au travers d'une cellule dédiée, les demandes de pistes d'audiodescription. L'éditeur dispose de cabines et auditoriums permettant l'enregistrement et le mixage des pistes d'AD, écrites par un auteur free-lance. Les audiodescriptions confiées à des laboratoires sont enregistrées et mixées par le prestataire lui-même. L'éditeur précise faire également appel des prestataires externes vu le volume conséquent à traiter pour l'atteinte des quotas.

Compte tenu (i) de la perspective du soutien public financier, (ii) des adaptations organisationnelles opérées par l'éditeur pour intégrer une cellule interne dédiée à l'audiodescription et (iii) des résultats déjà annoncés par l'éditeur pour l'exercice 2024, le Collège d'Autorisation et de contrôle a décidé de ne pas notifier de grief à l'éditeur ; il est cependant évidemment attendu de l'éditeur qu'il rattrape le retard accumulé dans la mise en œuvre de ses obligations en matière d'audiodescription et ce dès l'exercice 2024.

De même que Mediawan, RTL Groupe est visé par l'article 2 de l'arrêté du 7 mars 2024, prévoyant l'octroi d'un subside aux éditeurs de services de médias audiovisuels soumis à des obligations de résultat en matière d'audiodescription. Toutefois et comme mentionné au sein du point relatif à l'accessibilité des programmes aux personnes en situation de déficience auditive, et conformément à l'article 1<sup>er</sup> de l'arrêté du 7 mars 2024, le groupe RTL dispose d'un délai de 5 ans à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2024 pour atteindre les objectifs fixés par les articles 3 et 4 du Règlement du 17 juillet 2018. Dès 2026, le groupe RTL devra atteindre le premier palier soit 50% des obligations quantitatives prévues par les articles 3, 4 et 11 du Règlement. En conséquence, le groupe n'a fourni aucun rapport annuel ni aucune donnée relative à l'accessibilité pour l'exercice 2023.

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

Services	Nature des obligations	Obligations	Résultats 2023
La Trois	De résultats	15%	18.6%
ACTV	De résultats	15%	76%
BOUKÉ	De résultats	15%	59%
BX1	De résultats	15%	90%
CANAL ZOOM	De résultats	15%	61%
MATELE	De résultats	15%	79%
NOTELE	De résultats	15%	58%
RTC	De résultats	15%	54%
TELEMB	De résultats	15%	80%
TELESAMBRE	De résultats	15%	66%
TVCOM	De résultats	15%	77%
TVLUX	De résultats	15%	65%
VEDIA	De résultats	15%	53%
ABXplore	De moyens	15%	17.8%
Canal Z	De moyens	15%	0%
Dobbit	De moyens	15%	0%

LN 24	De moyens	15%	0%
Plug RTL <sup>25</sup>	De moyens	1 <sup>er</sup> palier : 2026	N.C

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 2023

i. Sur les services de médias audiovisuels publics

En 2023, 18.6% des fictions et documentaires diffusés entre 13h et 24h sur La Trois disposaient d'une version audiodécrite soit une augmentation de 40% depuis 2022.

Les efforts fournis par les médias de proximité et le RMDP sont à souligner pour cette année 2023 puisqu'ils ont permis aux 12 médias de dépasser largement le quota s'élevant à 15% de programmes audiodécrits durant les heures de grande écoute. Ainsi, en moyenne, 68% des fictions et documentaires diffusés entre 13h et 24h sur les services des médias de proximité étaient audiodécrits. Ce résultat est notamment rendu possible par la faible proportion de programmes de fiction et documentaires sur les services des médias de proximité mais également par l'implication du Réseau qui continue de coordonner les efforts des médias de proximité en matière d'audiodescription. Le Réseau des médias de proximité a ainsi pu conclure divers partenariats visant à pérenniser ses relations avec ses principaux fournisseurs / prestataires : l'ASBL Clara, Cinéart et la société montoise « Chambre noire », spécialisée dans la production de versions audiodécrites. Les programmes audiodécrits ainsi acquis par le Réseau ont vocation à être diffusés sur les douze médias de proximité. De manière complémentaires, certains des médias de proximité ont pris l'initiative de collaborer directement avec ces sociétés dans le but d'offrir l'audiodescription sur leurs propres productions documentaires. C'est notamment le cas de TéléMB, qui avait déjà produit l'audiodescription d'un de ses documentaires en 2022, et de Vedia.

ii. Sur les services de médias audiovisuels privés

La question du soutien financier accordé aux éditeurs soumis à des obligations de résultat, abordé au sein du point 1.1.1.b se pose d'autant plus dans le cas de l'audiodescription, au regard des coûts de production bien supérieurs à ceux d'application pour le sous-titrage adapté (cf. point 2. Évaluation des coûts).

Parmi les éditeurs soumis à des obligations de moyen (chaînes privées), seul ABXplore parvient à atteindre le quota de 15% de fictions et programmes audiodécrits entre 13h et 20h. La proportion de programmes audiodécrits a augmenté de plus de 800% entre 2022 et 2023.

Par ailleurs, la programmation de certains services ne se prête pas à l'audiodescription, c'est notamment le cas de LN24, Canal Z, ou encore DobbTV qui diffusent des contenus d'information ou des tutoriels.

---

<sup>25</sup> 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.

Néanmoins, le CSA encourage ces éditeurs et les autres à proposer des initiatives en faveur de l'accessibilité des programmes aux personnes en situation de déficience visuelle, y compris si elles se placent en dehors du cadre réglementaire *stricto sensu*. A l'image de la RTBF qui continue de proposer l'audiodescription sur des programmes qui ne sont pas visés par le Règlement (tels que les matchs des Diables rouges, ou les programmes de divertissement comme « The Voice » ou « Drag Race ») le CSA invite les éditeurs à s'approprier cette problématique et à prendre en charge cet enjeu. Il rappelle toutefois la nécessité d'analyser et de comprendre les besoins et les attentes du public, notamment en termes de qualité. Pour ce faire, le CSA encourage les éditeurs à se rapprocher des associations et notamment du Panel de la Plateforme accessibilité, présenté ci-après (1.2.1. c)).

Enfin, les efforts initiés par l'éditeur BeTV (13.4% sur Be1, 11.7% sur BeCiné et 8.4% sur BeSéries) sont à saluer puisque, la proportion de programmes audiodescrits sur deux de ses services linéaires a augmenté de plus de 80% depuis 2022. L'augmentation continue des quotas atteints sur les services protégés de l'éditeur témoigne de son engagement en faveur de l'accessibilité des programmes aux personnes en situation de déficience visuelle.

Les éditeurs soumis à des obligations de moyen ont dû justifier des démarches en cours et des difficultés rencontrées. Ces difficultés sont connues et sont liées d'une part, aux coûts des pistes d'audiodescription tant à l'acquisition qu'à la production, et d'autre part, à la difficulté d'identifier et/ou d'acquérir les pistes d'audiodescription déjà existantes. Si les résultats ne se sont pas encore concrétisés, les éditeurs poursuivent leurs démarches relatives à l'implémentation du Règlement et tendent plus particulièrement à se rapprocher pour bénéficier des effets de mutualisations et de synergies.

#### 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 2023
Auvio	De moyens	25%	13.4%
RTL PLayer <sup>26</sup>	De moyens	1 <sup>er</sup> palier : 2026	N. A
BeTV	De moyens	25%	2.5%
Pickx	De moyens	25%	7.5%
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 2023

Les objectifs en matière d'audiodescription sur les catalogues de contenus non linéaires semblent toujours constituer un réel défi pour les éditeurs concernés, encore davantage que dans le cas du sous-titrage adapté. S'agissant d'obligations de moyens, les éditeurs ont dû justifier des démarches

<sup>26</sup> 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.

et des difficultés rencontrées en la matière. Le bilan relatif à la période 2019-2021 évoquait déjà l'unanimité des éditeurs de services non linéaires qui considéraient « *que la proportion de programmes devant disposer d'une audiodescription est trop ambitieuse au regard des spécificités propres aux services non linéaires. Le volume colossal de contenus hébergés implique de facto un volume important de contenus soumis aux obligations du Règlement* ». Le bilan relevait par ailleurs « *les coûts pour l'audiodescription, près de 10 fois supérieurs à ceux du sous-titrage adapté. L'identification des programmes qui disposent d'une version audiodécrite déjà produite représente une autre source de difficulté précédemment évoquée. Pour nombre d'éditeurs de SMA non linéaires, mais aussi pour les autres, et en concertation avec leurs partenaires commerciaux, l'exercice 2021 aura été consacré à cette identification. Il est donc à espérer que ces démarches puissent se concrétiser dès 2022* ».

L'analyse des résultats pour l'exercice 2023 (au regard des objectifs définitifs) démontre que les difficultés identifiées à l'issue de l'analyse des résultats du premier palier d'obligation perdurent, malgré la poursuite des démarches entamées par les éditeurs.

La RTBF, qui a par ailleurs rempli la totalité de ses obligations en matière d'accessibilité pour l'exercice 2023 (comme en 2022), se voit toujours confrontée à des difficultés pour atteindre les objectifs prévus par le Règlement en matière d'audiodescription des contenus non linéaires. L'éditeur estime que « *le volume de fiction et documentaire mise en ligne sur AUVIO est trop important pour que nous puissions atteindre le quart des programmes disponibles en audiodescription* », compte tenu du budget jugé actuellement insuffisant pour prendre en charge la production de pistes d'audiodescription qui seraient exclusivement dédiées à être diffusées sur sa plateforme non linéaire. En outre, les différences en termes d'exigence et de nature des deux types d'obligation sur les services linéaires expliquent, au moins en partie, les résultats atteints sur le service non linéaire de l'éditeur en matière d'audiodescription (cf. point 1.1.1.c). En effet, le volume de programmes concernés par les obligations d'accessibilité étant bien moindre pour l'audiodescription (seuls les fictions et documentaires diffusés entre 13h et 24h étant concernées), et les éditeurs ne produisant que très peu de contenus spécifiquement destinés à la diffusion sur leurs plateformes linéaires faute de moyens, le quota d'audiodescription est beaucoup plus difficile à atteindre que le quota de programmes sous-titrés. A ce titre, l'éditeur appelle à reconsidérer le quota applicable aux plateformes non linéaires.

En outre, alors que l'éditeur déclarait poursuivre ses recherches et « *étudier d'autres méthodes pour produire de l'audiodescription à moindre coût, tout en garantissant la compréhension du programme (critères de qualité en lien avec l'intelligibilité et la compréhensibilité)* », notamment en expérimentant des solutions fondées sur les technologies d'intelligence artificielle, il souligne que ces solutions « *ne respectent pas encore tous les critères de qualité (...)* ce qui reste un obstacle majeur à leur mise en œuvre de façon régulière » et de ce fait, à la réduction des coûts de production. Nous aurons l'occasion de revenir sur ces questions au cours des prochaines parties de ce rapport.

BeTV rappelle, au sein de son rapport annuel pour l'exercice 2023, les principaux obstacles à l'augmentation de son offre de programmes audiodécrits que sont l'identification et le financement. Comme mentionné précédemment concernant les objectifs en matière de sous-titres adaptés et d'interprétation en langue des signes, l'éditeur évoque un rapprochement avec son homologue PmH en vue de bénéficier de synergies pour l'accessibilité de leurs contenus à la demande.

En 2023, et malgré des résultats en deçà des obligations de moyens fixées par le Règlement, la proportion de programme audiodécrit a augmenté de plus de 60% sur BeTV depuis 2022 et de 50% sur AUVIO.

Pour la première année depuis l'entrée en vigueur du Règlement, PmH fut techniquement en mesure de mettre à disposition des contenus accessibles aux personnes en situation de déficience auditive à partir du mois d'octobre. En moyenne, au cours de ce dernier trimestre de l'année 2023, 7.5% des programmes de l'éditeur étaient audiodécrits. L'éditeur déclare que l'augmentation s'est poursuivie jusqu'en juillet 2024, pour atteindre 22.7% de programmes audiodécrits.

Concernant Sooner, et comme évoqué au sein de la partie consacrée au bilan des résultats en matière de sous-titres et d'interprétation en langue des signes, l'éditeur poursuit ses démarches visant à constituer un catalogue de programmes accessibles. Selon ses déclarations, ce catalogue devrait être en ligne d'ici 2025. Les informations transmises par l'éditeur témoignent de ces démarches et de l'augmentation du nombre de contenus accessibles acquis pour constituer le catalogue. Par ailleurs, en 2022, l'éditeur s'était rapproché de son homologue français ("Universciné.com"), confrontés aux mêmes défis en matière d'accessibilité des programmes, dans le but de favoriser des collaborations et des synergies. Ainsi, certaines négociations et acquisitions se réalisent conjointement désormais. Il s'est également rapproché de la plateforme Netflix dans le cadre d'un échange de bonnes pratiques.

Ces exemples témoignent des efforts déployés par les éditeurs pour développer leur offre de programmes audiodécrits, bien qu'ils ne permettent pas encore de répondre aux exigences ambitieuses du Règlement.

Outre les catalogues de contenus non linéaires, cités ci-dessus, le CSA est également attentif à l'accessibilité des contenus mis à disposition sur les sites internet des éditeurs, notamment des médias de proximité. Parmi eux, beaucoup soulignent les contraintes liées aux œuvres de fictions audiodécrites pour lesquelles ils ne disposent pas des droits de diffusion sur des plateformes non linéaires.

### **Conclusion du bilan quantitatif**

Le bilan du troisième contrôle relatif à l'accessibilité des programmes est positif en termes quantitatifs, en matière de sous-titrage adapté principalement. Le respect des objectifs définitifs fixés par le Règlement au terme de la période transitoire est généralisé à l'ensemble des éditeurs concernés par une obligation de résultats.

Les services concernés par des obligations de moyens observent généralement une progression plus timide en termes quantitatifs et ne parviennent pas à atteindre les seuils fixés par le Règlement au terme de la période transitoire. Toutefois, les éditeurs concernés justifient des démarches en cours et annoncent la concrétisation imminente de ces dernières. Ils soulignent les difficultés rencontrées dans la mise en œuvre de leurs obligations, notamment en termes financiers. Le CSA sera donc attentif à la logique d'augmentation progressive pour ces éditeurs.

En matière d'audiodescription, le bilan, bien que mitigé, est plus positif qu'au cours des exercices précédents. Les services de médias publics (RTBF et médias de proximité) se distinguent par l'atteinte de l'ensemble des objectifs fixés pour ses services linéaires au terme de la période transitoire.

Cependant, atteindre les quotas en matière d'audiodescription constitue toujours un défi pour les services de médias audiovisuels privés. A l'exception du service ABXplore, aucun service soumis à une obligation de moyen ne parvient à atteindre les seuils fixés par le Règlement au terme de la période transitoire. Les efforts entrepris par BeTV sont à saluer avec des taux proches des objectifs fixés par le Règlement sur ses services linéaires protégés particulièrement sur Be1 et BeCiné. Il en est de même pour PmH et son service non linéaire dont les résultats annoncés pour 2024 se rapprochent significativement des obligations prévues par le Règlement.

Outre les difficultés relevées en matière d'audiodescription des programmes linéaires qui perdurent depuis l'entrée en vigueur du Règlement, notamment pour les services de média audiovisuel privés, le bilan quantitatif démontre une nouvelle fois les difficultés communes concernant l'accessibilité des programmes sur leurs services non linéaires et sur leurs sites internet, et plus particulièrement des programmes audiodécrits. Le corpus de programmes éligibles à l'audiodescription pouvant être très volumineux sur les services non linéaires, audiodécrire (ou acquérir l'audiodescription de) 25% de ces contenus implique une charge financière et organisationnelle considérable pour les acteurs concernés. L'adaptation du quota relatif à l'audiodescription sur les services linéaires était déjà avancée dès 2021. Appliquer le quota sur le volume de programmes de fiction et documentaire mis à disposition au cours de l'exercice, plutôt que sur la totalité des programmes de fictions et documentaires disponibles au sein du catalogue, pourrait être une solution réaliste au regard des réalités de ces acteurs et du secteur de manière générale. Rappelons en effet qu'il n'existe par exemple aucune obligation de produire des mesures d'accessibilité pour les œuvres cinématographiques. L'accessibilité de ces œuvres sur les services des éditeurs et distributeurs de la Fédération Wallonie-Bruxelles est donc généralement à la charge de ces derniers.

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

### 1.2.1 L'évaluation du respect des critères de qualité

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

Dès lors, le CSA mène régulièrement des contrôles de qualité, sur base des grilles établies selon les critères de la Charte<sup>27</sup> ; chaque année, un échantillon de programmes rendus accessible est constitué sur base des informations fournies par les éditeurs dans les conduites d'antenne.

Bien que les premiers contrôles effectués se soient d'abord concentrés sur les services soumis à des obligations de résultats (notamment car la programmation accessible des autres services est beaucoup plus éparse, particulièrement au sein des échantillons fournis), le contrôle du respect des obligations qualitatives est indépendant du statut privé ou public de l'éditeur ou de son audience. De même, les résultats des évaluations menées par le CSA ne font pas état d'une différence de qualité basée sur le statut ou l'audience de l'éditeur. Dès lors, le bilan qualitatif se veut synthétique, global, et structuré

---

<sup>27</sup> Les grilles sont disponibles en annexe.

autour des mesures d'accessibilité et non sur base des caractéristiques des éditeurs (en termes de statut et d'audience).

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

#### *1.2.1-a. La qualité des sous-titres*

En 2023, le CSA a évalué la qualité de 28 programmes sous-titrés diffusés sur les services linéaires de la RTBF, sur les médias de proximité, ainsi que sur les chaînes du groupe Mediawan AB. Pour cet échantillon, nous avons prêté une attention particulière au sous-titrage des programmes en direct, soumis à des critères de qualité moins exigeants, au regard des difficultés techniques inhérentes à la production de sous-titres en simultané.

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

Parmi les contrôles effectués sur les programmes de stock (20 au total), la qualité est jugée très satisfaisante compte tenu des recommandations de la Charte à deux exceptions près (il s'agit de magazines diffusés sur les services des médias de proximité). Si les sous-titres respectent globalement les recommandations de la Charte et favorisent généralement une bonne compréhension du programme retranscrit, certains critères semblent toujours poser plus de difficultés pour les éditeurs, en particulier mais pas seulement dans les cas relevés ci-dessus et spécifiques aux médias de proximité.

Le CSA invite les éditeurs à prêter une attention particulière aux points suivants :

- Le positionnement des sous-titres gêne (occasionnellement) la visibilité des informations textuelles et graphiques originales (article 4.3 de la Charte) ;
- La présence de fautes d'orthographe et de grammaires, qui peuvent être gênantes pour la fluidité de la lecture et la bonne compréhension des sous-titres (article 4.2) ;
- Certaines normes, utiles à la bonne compréhension, ne sont pas suffisamment utilisées, telles que le recours au tiret lors des changements de locuteurs (article 8.3) ou l'utilisation des majuscules lorsque plusieurs personnes parlent d'une même voix (article 8.7) ; Il en est de même pour le code couleur qui n'est pas systématiquement utilisé ou ne respecte pas les recommandations énoncées par la Charte ;
- Le découpage phrastique ne respecte pas toujours les unités de sens, ce qui peut rendre la lecture moins aisée et gêner la bonne compréhension du programme (article 8.4) ;
- La communication sur les programmes rendus accessibles est aussi source de difficultés (Chapitre 4), l'absence de certains pictogrammes annonçant la présence de sous-titres est notamment relevée. A contrario, certains programmes d'un éditeur sont annoncés comme étant accessibles alors que les sous-titres ne sont pas disponibles. Interpellé à ce sujet, l'éditeur concerné affirme avoir pris les mesures nécessaires pour pallier ce manque de précision et de cohérence dans les informations fournies au public. Un récent monitoring mené par les services du CSA atteste les efforts de l'éditeur pour améliorer sa communication mais restera attentif à cette problématique. En effet, au-delà des considérations quantitatives et

réglementaires, l'adéquation entre la communication faite par l'éditeur et la disponibilité concrète des mesures sur son service de média audiovisuel est un prérequis essentiel pour répondre aux attentes du public cible et le fidéliser.

- De manière tout aussi isolée, nous avons également pu constater en 2023 la présence d'un format de sous-titres ne permettant pas une lecture aisée et fluide (sous-titres trop petits et peu contrastés) ainsi que des problèmes de synchronisation, rarement constatés au sein de programmes de stock.
- Enfin, il fut constaté l'absence de retranscription pour une phrase, une partie d'un dialogue, voir même pour un sujet complet au sein de deux magazines, diffusés sur les services des médias de proximité. Ces programmes ne garantissaient pas au public en situation de déficience auditive d'« avoir accès au même niveau d'information que l'ensemble du public, de manière simultanée ».<sup>28</sup> Toutefois, les monitorings complémentaires réalisés sur les services des éditeurs concernés révèlent qu'il s'agit de cas isolés qui ne reflètent pas la qualité globale des sous-titres diffusées sur ces services.

Outre ces points d'attention, le CSA note la poursuite de l'utilisation des bonnes pratiques mentionnées au sein du précédent bilan et encourage les éditeurs à se les approprier :

- L'utilisation du « \* » pour indiquer une voix transformée par un appareil tel que le téléphone ;
- Dans les programmes musicaux, l'utilisation d'un sous-titre signifiant le « début d'une nouvelle chanson » et la « fin de la chanson » ;
- Le positionnement des sous-titres qui s'adapte selon la personne qui est en train de parler (le sous-titre est ainsi placé du côté de l'écran où se situe le locuteur) : cette pratique peut être très intéressante dans le cas d'échanges complexes notamment ;
- L'attention portée à l'adaptation des sous-titres au niveau de lecture des plus jeunes, au travers d'une reformulation qui n'affecte pas le sens des propos et du programme, tout en garantissant l'efficacité de la mesure envers le jeune public cible.

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

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

En 2023, trois programmes diffusés en direct sur les services de la RTBF et cinq éditions de JT diffusées sur les différents services des médias de proximité firent l'objet d'un contrôle. Notons toutefois que les échantillons transmis par les éditeurs n'ont pas permis d'identifier de programmes sous-titrés en direct, à l'exception des trois programmes diffusés sur les services de la RTBF (journaux télévisés et retransmission d'une étape du Tour de France) ; y compris sur les médias de proximité. Néanmoins, les médias de proximité mettant désormais à disposition, quotidiennement, leur journal télévisé avec un sous-titrage adapté dès la première rediffusion (autour de 20h), ces programmes ont été analysés à

---

<sup>28</sup> Article 7.1 de la Charte du Collège d'Avis du CSA du 26/11/2019.

l'aune des critères érigés pour les programmes en direct, compte tenu du délai imparti aux sous-titres et des défis techniques que nous connaissons.

De manière générale, la qualité de ces sous-titres est jugée peu satisfaisante au regard des critères spécifiques de la Charte. Le CSA rappelle toutefois les principaux points d'attention soulevés au terme du contrôle et invite les éditeurs à prêter une attention particulière à ces éléments, garants de la bonne compréhension du programme par le public cible :

- L'absence de retranscription pour certains passages du programme ;
- Le décalage qui est parfois trop important pour permettre de suivre le contenu, particulièrement dans le cas des programmes d'information et des débats qui y prennent place (article 10.3, en particulier pour les directs diffusés sur les services de la RTBF. Les décalages sont beaucoup moins importants durant les JT des médias de proximité, compte tenu du délai, certes limité, mais suffisant pour permettre aux professionnels du sous-titrage de synchroniser leurs transcriptions ;
- Des fautes de grammaires et d'orthographe qui peuvent s'expliquer par le manque de temps disponible pour procéder à la relecture des sous-titres mais qui peuvent être gênantes pour la (i) fluidité de lecture et (ii) la bonne compréhension du contenu (article 4.2) ;
- De même, une simplification excessive des propos, notamment dans le but de ne pas creuser le décalage entre les propos tenus en direct et les transcriptions, peuvent également constituer une réelle source d'incompréhension pour le public cible ;
- L'exercice de sous-titrer en direct impact également la vitesse des sous-titres, parfois bien trop importante pour favoriser un confort de visionnage adéquat.

Outre ces points d'attention, le CSA relève par ailleurs la bonne pratique qui consiste à utiliser un code couleur pour les programmes en direct, alors même que la Charte ne le prévoit pas. Certains éditeurs ont recours au code couleur recommandé pour les programmes de stock afin de fournir des informations complémentaires lors des programmes en direct : les couleurs blanche, jaune et bleue sont utilisées pour permettre d'identifier plus facilement le locuteur. D'autres choisissent d'attribuer une à chaque intervenant pour en faciliter la compréhension. Le CSA estime que cette pratique est à encourager car elle permet notamment de pallier certaines lacunes en termes d'identification des intervenants.

Par ailleurs, considérant l'absence de réelle progression dans le niveau de qualité des sous-titres pour les programmes en direct depuis l'entrée en vigueur du règlement, le CSA ne peut que réitérer la recommandation de décaler de quelques secondes les diffusions des programmes en direct, facilitant le travail des sous-titres et garantissant une retranscription de meilleure qualité. En effet, les associations de défense des droits des personnes en situation de déficience auditive soulignent les difficultés que rencontrent le public cible face aux sous-titres des programmes en direct, en raison de décalages trop importants entre la prise de parole et la retranscription. Cette proposition est également soutenue par les professionnels du sous-titrage adapté.

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

En 2023, le CSA a évalué la qualité de 5 programmes interprétés en langue des signes de Belgique, diffusés sur certains médias de proximité. Il s'agit de programmes d'information (JT ou condensés de l'actualité). Ce monitoring fut également l'occasion d'apprécier les efforts fournis par les équipes de Télésambre pour proposer, chaque semaine, un condensé de l'actualité directement énoncé en langue des signes. Il ne s'agit donc pas là d'une interprétation.

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

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

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

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

En 2023, aucune plainte ne fut instruite par le Secrétariat d'instruction du CSA concernant la qualité des interprétations diffusées sur les services de médias audiovisuels de Fédération Wallonie Bruxelles. Le CSA ne fut interpellé qu'à une seule occasion au cours de l'année 2023 concernant l'interprétation en langue des signes ; concernant la mise en image (taille de l'incrustation de l'interprète) et non sur la qualité de l'interprétation en elle-même. Le cas échéant, le CSA fera appel à des professionnel.le.s de l'interprétation en langue des signes pour apprécier la qualité de l'interprétation au regard des critères susmentionnés. L'éditeur concerné par le cas précité fut contacté à ce sujet. Considérant la bonne volonté de celui-ci qui a souhaité proposer l'interprétation en langue des signes de son programme, en complément du sous-titrage (en dehors de toute obligation réglementaire) et la nature des obligations qualitatives (il s'agit d'obligation de moyens), le secrétariat d'instruction a souhaité échanger avec l'éditeur, dans une logique de dialogue constructif et d'amélioration continue. Aucune procédure d'instruction ne fut alors ouverte. Les recommandations faites à l'éditeur concernant la taille de l'incrustation furent prises en compte lors des éditions suivantes de ce programme.

En outre, des échanges avec les représentants des associations de défense des droits des personnes en situation de déficience auditive soulignent la perte d'information inhérente à la traduction en langue des signes par une personne dont ce n'est pas la langue maternelle. Les associations regrettent également le manque d'attention portée par certains médias à la formation des interprètes.

Par conséquent, le CSA a étudié la possibilité de mettre en place un mécanisme de contrôle de la qualité des interprétations en langue des signes permettant d'évaluer pleinement l'efficacité de cette mesure d'accessibilité auprès du public cible. Toutefois, les discussions menées avec les associations de défense des droits des personnes en situation de déficience auditive et de représentation des professionnels de l'interprétation en langue des signes n'ont pas pu aboutir pour diverses raisons. D'une part, les associations estiment qu'un panel de consommateurs, tels qu'il est mis en place dans le cadre de l'audiodescription par exemple, nécessite des moyens (dont ni les organisations de la société civile ni le CSA ne disposent actuellement) pour former les « panellistes ». D'autre part, les divergences de point de vue quant au cadre réglementaire actuellement à l'œuvre, mais aussi la perspective de réticences de

la part du secteur qui pourrait craindre que certaines pratiques soient remises en cause, n'ont pas permis de trouver de solution adéquate. Dès lors, les associations ont préféré s'inscrire dans un projet d'étude académique visant une évaluation scientifique de la qualité de l'interprétation en langue des signes sur les services des médias audiovisuels de la Fédération. Si le CSA soutient la conduite de ces travaux, essentiels à l'efficacité des mesures d'accessibilité offertes sur les services de médias audiovisuels, ils ne s'inscrivent pas dans la logique d'amélioration progressive et continue, permise notamment par des retours réguliers de la part du public cible.

### *1.2.1-c. La qualité de l'audiodescription*

En 2023, le CSA a évalué la qualité de 5 programmes en audiodescription, diffusés sur les services de la RTBF et sur les médias de proximité et de Mediawan (AB3). L'évaluation de la qualité d'une audiodescription constitue un exercice particulier compte tenu de la dimension artistique propre à l'écriture d'une audiodescription, notamment lorsqu'il s'agit d'une œuvre de fiction. Dès lors, les recommandations énoncées au sein de la Charte se veulent facilement objectivables et contrôlables. A l'inverse, le *Guide des bonnes pratiques à l'attention des professionnels de l'audiodescription* émet des recommandations supplémentaires, mais difficilement objectivables et donc non contrôlables par le CSA. Alors que ces recommandations sont tout aussi nécessaires pour prétendre à une audiodescription de qualité, les professionnel.le.s de l'audiodescription - notamment les auteur.e.s, technicien.ne.s, comédien.ne.s et directeur.trice.s artistiques - sont appelés à s'approprier ces critères, au regard de leurs propres contraintes techniques et artistiques.

A l'issue de ces contrôles, le CSA constate une amélioration globale de la qualité des audiodescriptions diffusées sur les services. Parmi les programmes contrôlés par le CSA, seul l'audiodescription fournie pour le programme « Drag Race » est jugée moins satisfaisante au regard des critères de la Charte. Toutefois, ce type de programme n'étant pas visé par le règlement du Collège d'Avis, le CSA encourage les éditeurs à multiplier les initiatives visant à élargir leur offre de programmes accessibles aux personnes en situation de déficience visuelle.

Nonobstant les progrès réalisés en matière de qualité des audiodescriptions au cours de l'exercice 2023, certains critères semblent toutefois poser plus de difficultés. Le CSA invite les éditeurs à prêter une attention particulière aux points suivants :

- L'équilibre des descriptions : certaines descriptions fournies peuvent décrire des informations déjà transmises par la bande sonore, tandis que d'autres passages sont passés sous silence alors qu'une description s'imposerait 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, pouvant laisser le spectateur dans l'attente, ont également été relevés et nuisent à la qualité de l'écoute et à la capacité d'immersion (article 20.9) ;
- L'absence d'identification du prestataire qui a produit l'audiodescription (article 19.3), or cette information est exigée par le Règlement et attendue par le public cible ;

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

Par ailleurs, le CSA a reçu une interpellation du public au cours de l'année 2023 concernant la qualité de la version audiodécrite d'un programme de fiction, réalisée en partie au moyen des technologies de l'intelligence artificielle. Dans ce cadre, le CSA a contacté l'éditeur qui s'est expliqué sur les raisons du recours à ces technologies, pourtant jugées non concluantes par les associations à l'occasion d'une première tentative. L'éditeur explique, par écrit, que la principale motivation de ce choix était, dans ce cas précis, liée aux délais de production réduits. En effet, les délais de production pour l'audiodescription de cette série ont dû, pour des raisons apparemment indépendantes de la volonté de l'éditeur ; être divisé par 3 par rapport aux délais généralement pratiqués pour une série de ce type. L'éditeur déclare donc avoir dû arbitrer entre l'absence de version audiodécrite et une version audiodécrite ne répondant pas parfaitement aux critères de la Charte du Collège d'Avis, dont le respect constitue une obligation de moyen. Les équipes du CSA ont également eu l'occasion de rencontrer les équipes de la RTBF à ce sujet, entre autres. A cette occasion, l'éditeur assurait qu'en l'état actuel des connaissances et des technologies, il ne renouvellerait pas l'expérience de faire produire l'audiodescription d'une fiction en partie au moyen des technologies d'intelligence artificielle.

Au regard des informations transmises lors de cette rencontre ainsi qu'au sein de réponse écrite de l'éditeur, et « considérant (i) que l'éditeur a pris les mesures nécessaires pour répondre à ses obligations de moyens en termes de qualité d'audiodescription, (ii) le délai exceptionnellement court dont elle a disposé pour faire procéder à cette audiodescription, (iii) le caractère expérimental et non définitif du recours à une société utilisant des outils d'intelligence artificielle et des voix artificielles, (iv) la conscience qu'a l'éditeur des limites actuelles de certaines méthodes et sa volonté d'amélioration constante ; (.../...) ainsi que (v) les résultats corrects (mais perfectibles en de nombreux points) attribués dans l'avis du Panel de testeurs mis en place par la Plateforme pour l'accessibilité de l'audiovisuel », le secrétariat d'instruction du CSA a décidé de classer cette plainte sans suite.

Le CSA échange régulièrement avec l'équipe de la Plateforme Accessibilité, qui rassemble trois associations de défense des droits des personnes en situation de déficience visuelle autour d'un projet commun : un panel qui « *s'inscrit dans la dynamique d'accompagnement de la qualité des opérateurs d'audiodescription*<sup>29</sup> ». Constitué de 30 « testeurs » formés à l'exercice, ce panel se donne pour objectif d'évaluer la qualité d'une dizaine de films par an.

Au cours de l'année 2023, la plateforme a transmis 7 rapports d'évaluation aux services du CSA. Ces rapports font état d'une qualité globalement satisfaisante. Toutefois, l'analyse de ces rapports met en lumière les attentes du public cible et les principales difficultés qu'il rencontre actuellement au cours de sa consommation de programmes audiodécrits. Les évaluations concernaient toutes des programmes de fiction.

A l'issue de l'analyse des sept rapports d'évaluation du panel pour l'exercice 2023, le CSA réaffirme la nécessité de veiller particulièrement aux éléments suivants, déjà mentionnés dans le bilan précédent, mais toujours présent au sein des rapports du panel, dans le but de garantir la qualité des audiodescriptions produites :

---

<sup>29</sup> Extrait de la présentation des « Amis des aveugles » envoyée par mail aux membres du GS du 20/06/2023

- La nécessité de faire traduire, par le.a comédien.ne audiodescripteur.trice, les propos tenus en langue étrangère ;
- Les descriptions sont parfois jugées « pauvres » ou « succinctes », particulièrement dans le cas des décors et ambiances, des changements de scènes et de l'apparence vestimentaire des protagonistes ;
- De même, le panel regrette que le vocabulaire utilisé ne soit pas plus riche et diversifié ; Enfin, le panel souligne qu'il est préférable de ne pas varier la dénomination utilisée pour chaque protagoniste afin de faciliter leur identification par le public cible ;
- En outre, le panel relève parfois un défaut dans l'équilibre des informations transmises par l'audiodescription, avec certains passages qui sont décrits alors que la bande sonore fournit déjà les informations nécessaires à la bonne compréhension par le public en situation de déficience visuelle et d'autres passages restés silencieux tandis qu'une description s'imposerait ;
- Le panel souligne également que le recours à des formulations qui se fondent sur un point de vue extérieur reste fréquent ;
- Le panel regrette que certains passages ne soient pas synchronisés et chevauchent la bande sonore originale ;
- Le panel accorde une attention particulière au ton et à la voix des comédien.ne.s. La voix ne doit pas être trop monotone, ni le ton trop neutre. En outre, le panel souligne l'importance de veiller à choisir des voix aisément distinguables des voix des personnages principaux ;
- La balance sonore doit également être assurée pour permettre l'intelligibilité de la description, y compris au cours des scènes plus « bruyantes » comme les scènes d'action ;
- Enfin, la mention du prestataire de l'audiodescription est une information importante pour les membres du panel, qui ne manquent pas de le relever lorsque l'information n'est pas transmise au cours des génériques.

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

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

Les monitorings spécifiques à AUVIO, réalisés en 2021 et 2022, avaient démontré un niveau de qualité équivalent et des points d'attention similaires concernant le respect des critères pour les sous-titres, l'interprétation en langue des signes et l'audiodescription. Le monitoring avait toutefois mis en exergue d'autres points d'amélioration relatifs à la communication sur les programmes rendus accessibles. Ces exigences sont abordées au sein du point suivant.

L'accessibilité des programmes sur les services non linéaires et l'accessibilité des mesures elles-mêmes n'ont pas fait l'objet de monitoring global au cours de l'année 2023 mais feront l'objet de prochains contrôles spécifiques.

### **Conclusion du bilan qualitatif :**

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

Pour les programmes concernés, et dans le cas où la qualité des mesures d'accessibilité nuit véritablement à la compréhension du programme par le public ciblé, les services du CSA communiquent directement les résultats de l'évaluation à l'éditeur concerné afin qu'il puisse prendre les mesures correctives dans les plus brefs délais.

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

Enfin, le CSA encourage vivement les éditeurs à se rapprocher des associations de défense des droits des personnes en situation de déficience sensorielle, dans le cadre de processus de consultations visant à améliorer progressivement, et de manière continue, la qualité de l'offre de programmes accessibles sur les services de Fédération Wallonie-Bruxelles afin que celle-ci répondent au plus près aux attentes et besoins des publics cibles.

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

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



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

Cette obligation, grandement dépendante de la bonne communication entre les éditeurs, les agrégateurs de contenus et les distributeurs en matière de métadonnées et ayant fait l'objet de discussions techniques sur lesquelles nous reviendrons au sein du paragraphe suivant, est désormais

globalement respectée par les éditeurs, en particulier pour la communication réalisée au sein des bandes annonces et en début de programme, malgré quelques imprécisions qui ont fait l'objet d'interpellation de la part du public et de discussions avec les éditeurs et distributeurs concernés. La communication au sein des communications externes reste sujette à améliorations, y compris sur les sites internet spécialisés.

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

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

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

Le Règlement précise que « les éditeurs et distributeurs disposent d'un délai de cinq ans à compter de l'entrée en vigueur du présent Règlement pour remplir leurs obligations prévues par ledit Règlement ».<sup>30</sup> Dès lors, le contrôle de la mise en œuvre des obligations ci-dessus sera réalisé pour la première fois en 2025, sur l'exercice 2024

Durant la période transitoire, le CSA a accompagné les distributeurs dans l'implémentation des obligations du Règlement (cf. Bilan 2019-2021). Il continue toutefois d'être interpellé concernant l'activation des mesures d'accessibilité et les fonctionnalités des décodeurs des différents distributeurs. La plupart témoignent désormais de difficultés techniques telles que l'impossibilité d'activer les sous-titres sur les programmes visionnés en différé mais aussi de sous-titres qui ne sont pas complets et dont la diffusion s'arrête en cours de programme.

Le prochain contrôle, réalisé en 2025, sera l'occasion d'apprécier plus précisément l'accessibilité des décodeurs et des guides électroniques de programme. Alors que le règlement du 17/07/2018 prévoit que les distributeurs doivent veiller à faciliter l'utilisation de leur menu de navigation, notamment en garantissant un accès rapide et compréhensible aux fonctionnalités d'accessibilité, le décret relatif aux services de médias audiovisuels et aux services de partage de vidéo prévoit des obligations en matière de qualité et de personnalisation des fonctionnalités d'accessibilité. Les guides électroniques de programmes sont également visés par le décret en matière d'accessibilité.

*« Art. 8.3.2-3. - Les guides électroniques de programmes doivent être accessibles aux personnes à déficience sensorielle et fournir des informations sur la disponibilité des caractéristiques d'accessibilité. Le Gouvernement peut déterminer les modes d'utilisation que doivent proposer ces guides pour permettre leur accessibilité. Les interfaces de programme d'application doivent pouvoir traiter les applications et données connexes des services de médias audiovisuels permettant à l'interface utilisateur de proposer les fonctionnalités liées à ces services, dont celles destinées à permettre l'accès de ces services aux personnes à déficience sensorielle. Ces fonctionnalités d'accès,*

---

<sup>30</sup> Article 21 du Règlement relatif à l'accessibilité des programmes aux personnes en situation de déficience sensorielle.

*telles que le sous-titrage, l'audiodescription ou l'interprétation en langue des signes, doivent être disponibles avec une qualité appropriée à un affichage net et synchronisées avec le son et la vidéo, tout en permettant à l'utilisateur de régler l'affichage et l'utilisation ».*

Par ailleurs, les distributeurs sont également soumis au respect des exigences de la loi du 20 juillet 2023 portant modification de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques en vue de la transposition partielle de la directive EU 2019/882 relative aux exigences en matière d'accessibilité applicable aux produits et service (European Accessibility Act). A ce titre, les distributeurs<sup>31</sup> doivent s'assurer de l'accessibilité (c'est-à-dire de la compréhensibilité, de la cohérence, de la perceptibilité, de l'utilisabilité et de la robustesse) des informations fournies sur les emballages, descriptifs et manuels d'utilisation des équipements et services donnant accès aux services de médias audiovisuels. Ils doivent également fournir une assistance technique et garantir l'interopérabilité de leurs appareils et logiciels avec les technologies d'assistance existantes<sup>32</sup>.

## **2. Évaluation des coûts**

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

En 2025, et conformément à l'arrêté du 7 mars 2024, le CSA sera également chargé d'évaluer les dépenses réalisées par les éditeurs de services de médias audiovisuels privés qui bénéficient des subsides prévus à l'article 2 dudit arrêté (il s'agit du Groupe Mediawan pour son service AB3 et du groupe RTL pour ses services RTL TVi et RTL Club).

### **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 minute<sup>33</sup>

---

<sup>31</sup> Ne sont pas soumis aux obligations mentionnées au sein de la loi du 20 juillet 2023 ni aux obligations de l'article 8.3.2-3 du décret du 4 février 2021, les opérateurs de réseau qui emploient moins de 10 personnes et dont le chiffre d'affaires annuel n'excède pas 2 millions d'euros ou dont le total du bilan annuel n'excède pas 2 millions d'euros.

<sup>32</sup> La mise en œuvre de ces exigences est encadrée par l'arrêté du 13 septembre 2023 relatif aux exigences et modalités d'accessibilité.

<sup>33</sup> 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.

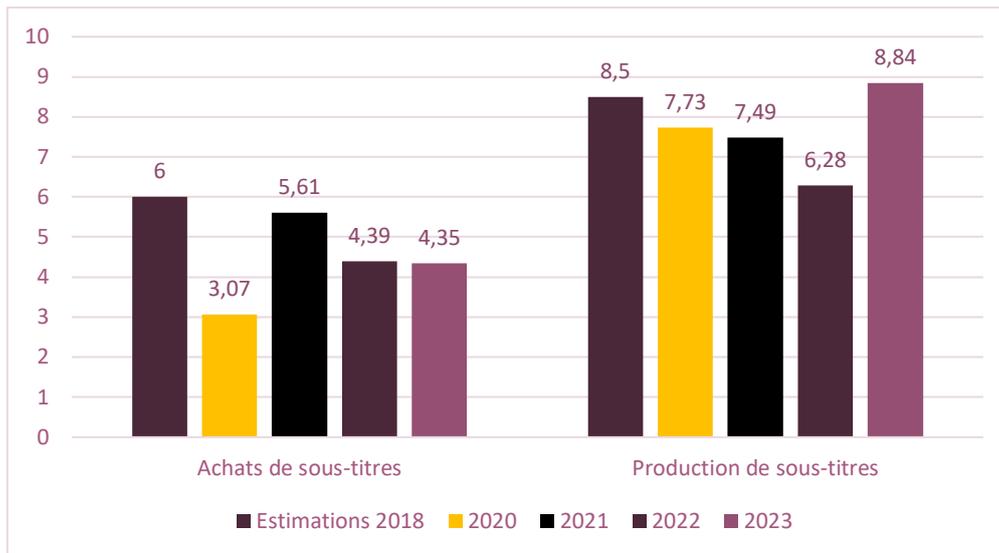


Tableau 8 : Évolution de la moyenne des prix facturés à la RTBF par minute en matière de STA (2020 - 2023)

En 2023, le coût moyen d'une minute de sous-titres acquis auprès des partenaires de la RTBF s'élève à 4.35 euros par minute (4.39 en 2022). Cette moyenne atteignait 5.61 euros en 2021. La minute de sous-titres adaptés est facturée entre 3 et 5 euros HT (soit entre 3.63 et 6.05 euros TTC), selon le type du programme et le fournisseur (en 2023 comme en 2022, le tarif de 5 euros par minute est exclusivement pratiqué par France TV, pour les sous-titres de certains films de fiction). La production des sous-titres des productions propres de la RTBF est confiée à Dreamwall depuis le mois d'octobre 2020. Si nous constatons une baisse progressive de la moyenne des tarifs appliqués par Dreamwall pour produire les sous-titres de la RTBF entre 2020 et 2022, 2023 observe une hausse, dépassant les estimations réalisées en 2018.

Ainsi, en moyenne, tout type de programme confondu, la production de sous-titres est facturée près de 9 euros par minute à la RTBF. Cette augmentation peut notamment être attribuée au grand volume de programmes sous-titrés en direct, et pour lesquels les tarifs atteignent près de 15 euros la minute (65% des programmes sous-titrés par Dreamwall en 2023 contre 55% en 2022).

Les factures émises par les médias de proximité qui disposent des infrastructures nécessaires montrent que le prix est stable depuis 2021, pour tous les contenus et tous les médias, à savoir 9 euros la minute, hors TVA, soit 10.89 euros TVAC. Ce prix paraît raisonnable car il comprend tout type de contenu confondu, le prix pratiqué par Dreamwall pour une minute de sous-titres adaptés s'élevait en moyenne à 8.63 euros TVAC en 2022 (soit un prix 26% plus élevé pour les médias de proximité). En outre, les données transmises pour l'exercice 2023 témoignent d'acquisition de sous-titres auprès de partenaires tiers. Les prix pratiqués par ces derniers s'élèvent entre 6 et 10 euros par minute ou entre 60 et 70 euros par émissions dans le cas de tarifs forfaitaires (sous-titres freelance ou intérimaires). Ces tarifs se situent plutôt dans la fourchette haute de l'évaluation menée en 2018 et reprise ci-dessus.

Afin d'obtenir un éclairage supplémentaire quant à l'évolution des coûts réels pour les éditeurs, nous nous sommes intéressés à l'évolution du coût moyen d'une heure de diffusion de programme rendu accessible au moyen d'un sous-titrage adapté ou d'une interprétation en langue des signes sur les

services linéaires de la RTBF<sup>34</sup>. Il s'agit de données indicatives, visant à mettre en lumière les éventuelles économies d'échelle réalisées par l'éditeur au cours de la période transitoire.

Ainsi, nous pouvons constater que si des économies d'échelle sont possibles pour le sous-titrage, elles le sont dans une moindre mesure en comparaison des économies d'échelle réalisées pour l'audiodescription durant la période transitoire<sup>35</sup>. Entre 2021 et 2023, le volume de programmes sous-titré a augmenté de 65% entraînant une baisse du coût horaire de diffusion de 17% sur la même période.

Ces économies peuvent s'expliquer par la possibilité de rediffuser certains contenus sous-titrés (notamment les programmes dits « de stock »), qui ne sont pas des programmes d'actualité.

Si le volume de programmes interprétés en langue des signes a connu une augmentation de 7% depuis 2021, les dépenses ont augmenté de 9% sur la même période. Cette hausse est au moins en partie imputable à une hausse des frais de rémunération du personnel interprète. La réalisation d'économie d'échelle en matière d'interprétation des programmes en langue des signes ne paraît pas évidente. Cela peut en partie s'expliquer par la nature des programmes interprétés : programmes d'information et actualités, ne se prêtant pas aux rediffusions.

<b>ST</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2021-2023</b>
<i>Volume</i>	9986	13181	16470	65%
<i>Dépenses (achats et productions)</i>	1520543	1993314	2088328	37%
<i>Prix moyen d'une minute de diffusion de STA</i>	152,267474	151,226311	126,795871	-17%
<i>Prix moyen d'une heure de diffusion de STA</i>	2,53779124	2,52043851	2,11326452	-17%

<b>LS</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>0%</b>
<i>Volume</i>	800	830	856	7%
<i>Dépenses (prestations)</i>	110366	112217	120009	9%
<i>Prix moyen d'une minute de diffusion de LSFB</i>	137,9575	135,201205	140,19743	2%
<i>Prix moyen d'une heure de diffusion de LSFB</i>	2,29929167	2,25335341	2,33662383	2%

Tableau 9 : Estimations du coût de diffusion d'une heure de programme accessible aux personnes en situation de déficience auditive sur les services linéaires de la RTBF (2021-2023)

## 2.2 L'évaluation des coûts de l'audiodescription

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

<sup>34</sup> Ne disposant pas de données annuelles pour l'ensemble des médias de proximité, il n'est pas possible de procéder au même calcul dans le cas du Réseau des médias de proximité.

<sup>35</sup> Cf. « 2.2 L'évaluation des coûts de l'audiodescription »

L'analyse des dépenses de la RTBF depuis 2020 a permis de constater l'alignement des prix autour de 30 à 35 euros par minute, tant pour l'acquisition que pour la production. Les données obtenues en 2023 tendent à démontrer une baisse significative des coûts liés à l'audiodescription.

Toutefois, il est important de noter que le faible volume de données mobilisables pour cette analyse détaillée nuit probablement à la représentativité de celle-ci. Enfin, la moyenne est également impactée, à la baisse, par les tarifs pratiqués dans le cadre de l'audiodescription de programmes de divertissement (et d'une série) au cours de l'exercice 2023, au moyen de technologies d'intelligence artificielle. En effet, les factures fournies dans le cadre de l'évaluation des coûts nous permettent d'appréhender les tarifs de l'audiodescription pour les contenus qui ne s'inscrivent pas dans le cadre réglementaire et notamment l'audiodescription des matches des Diables rouges en 2022. Ainsi, à titre d'exemple, l'audiodescription de chaque match est facturée 250 euros, soit moins de 3 euros par minute.

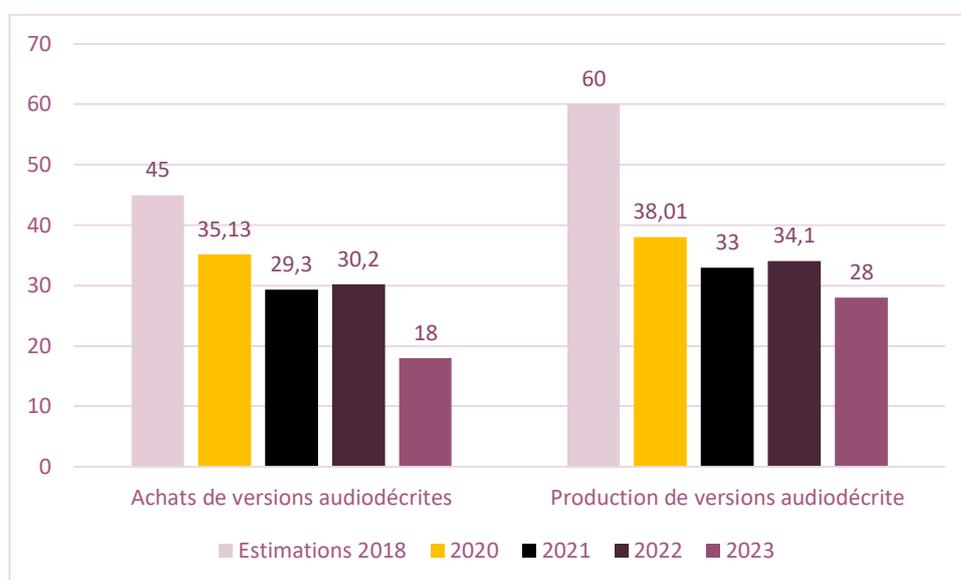


Tableau 10 : Évolution de la moyenne des prix facturés à la RTBF par minute en matière d'AD (2020 - 2023)

S'agissant des MDP, pour cette année 2023, 5.020 euros furent consacrés à l'audiodescription et ont permis d'acquérir 10 programmes documentaires en audiodescription. Ces frais sont répartis sur l'ensemble des médias de proximité (420 euros par média) et témoignent de la possibilité d'acquérir du contenu accessible aux personnes en situation de déficience visuelle, à moindre coût, notamment au travers des synergies établies au sein du réseau. Les données fournies par le réseau permettent également de constater le coût d'une minute d'audiodescription facturée par un prestataire belge pour un documentaire/magazine d'information qui s'élève à 40 euros.

Au regard de ces informations, plusieurs tendances se dessinent ; d'une part, nous pouvons constater que les tarifs pratiqués en 2023 pour l'acquisition ou la production d'une audiodescription sont en deçà des estimations réalisées en 2018 et qu'ils évoluent globalement à la baisse depuis 2020. D'autre part, les tarifs pratiqués varient de manière significative en fonction du prestataire/partenaire, des liens et accords commerciaux convenus avec ce dernier, et du type de contenu à audiodescrire.

Pour obtenir un éclairage supplémentaire quant à l'évolution des coûts en matière d'audiodescription, nous nous sommes intéressés à l'évolution du coût moyen d'une heure de diffusion de programme

rendu accessible au moyen de l'audiodescription sur les services linéaires de la RTBF<sup>36</sup>. Il s'agit de données indicatives, visant à mettre en lumière les éventuelles économies d'échelle réalisées par l'éditeur au cours de la période transitoire.

<b>AD</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>0%</b>
<i>Volume</i>	855	1179	1812	112%
<i>Dépenses (achats et productions)</i>	1050711	1164793	1410916	34%
<i>Prix moyen d'une minute de diffusion d'AD</i>	1228,90175	987,949958	778,651214	-37%
<i>Prix moyen d'une heure de diffusion d'AD</i>	20,4816959	16,4658326	12,9775202	-37%

Tableau 11 : Estimations du coût de diffusion d'une heure de programme accessible aux personnes en situation de déficience visuelle sur les services linéaires de la RTBF (2021-2023)

Le coût de diffusion d'une heure de programme audiodécrit<sup>37</sup> a ainsi diminué de 37% tandis que le volume de programme audiodécrits a augmenté de 112% sur la même période et que les dépenses ont augmenté de 34%. Le coût pour une heure de diffusion d'un programme disposant d'une piste d'audiodescription s'établit à 779 euros en 2023 contre 1.170 en 2022 et 1.335 en 2021. Ces montants correspondent à un coût moyen d'environ 13 euros pour une minute d'audiodescription diffusée en 2023, contre 19.5 euros en 2022 et 22 euros en 2021<sup>38</sup>.

Ces données, indicatives, permettent de constater que les économies d'échelle réalisées en matière d'audiodescription sont les plus importantes. En effet, l'obligation d'audiodescription ne vise que les fictions et documentaires, qui peuvent aisément être rediffusées et comptabilisées dans le calcul du quota (a contrario des programmes d'information et d'actualité qui font l'objet d'un sous-titrage adapté ou d'une interprétation en langue des signes par exemple). Outre les rediffusions, le recours à des technologies telles que l'intelligence artificielle pour certains programmes en audiodescription, pourraient permettre une baisse des coûts de production sur le plus long terme, et sous réserve du respect des exigences de la Charte du Collège d'Avis du 26 novembre 2019.

<sup>36</sup> Ne disposant pas de données annuelles pour l'ensemble des médias de proximité, il n'est pas possible de procéder au même calcul dans le cas du Réseau des médias de proximité.

<sup>37</sup> Total des dépenses en matière d'AD / nombre d'heures d'AD diffusées au cours de l'exercice.

<sup>38</sup> Ces calculs sont indicatifs et ne prennent pas en compte les résultats réalisés sur la plateforme non linéaire de l'éditeur, soumise à une obligation de moyens. Les programmes accessibles mis à disposition par l'éditeur sur sa plateforme sont ceux qui ont été rendus accessibles pour leur diffusion sur les services linéaires de l'éditeur (sauf exceptions).

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

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

Les dépenses effectuées par la RTBF depuis 2019 représentent 104,5% du montant total des subsides octroyés (12.150.000 euros de subside depuis 2019 tandis que la RTBF a justifié de 12.686.672 euros de dépenses relatives à la mise en œuvre des obligations en matière d'accessibilité). Les médias de proximité ont quant à eux justifié 100,3% du montant du subside alloué aux dépenses en matière d'accessibilité des programmes ; 2.858.555 euros furent investis depuis 2019 par le Réseau et les médias de proximités qui se sont vu octroyer 2.850.000 euros.

Éditeur	Subside 2019-2023	Dépenses 2019-2023	% Liquidation 2019-2023
RTBF	12.150.000,00 €	12.686.672,00 €	104,42%
RMDP	2.850.000,00 €	2.858.555,46 €	100,30%

Tableau 12 : Somme des subsides et dépenses pour la RTBF et le Réseau des médias de proximité (2019-2023)

Depuis 2020 et l'externalisation des activités liées à l'accessibilité, les dépenses de la RTBF ont évolué. Outre la diminution de la part des dépenses de personnel, ces changements organisationnels ont engendré, vraisemblablement de manière durable, une diminution du budget global consacré à la mise à disposition des mesures à destination du public en situation de déficience auditive (achats et productions de sous-titres adaptés et interprétation en langue des signes), qui se stabilise autour de 55% du budget total, au profit du budget consacré à l'audiodescription notamment. Toutefois, la sous-traitance de ces activités implique également de nouvelles dépenses, relatives aux fonctions de coordination assurées par Dreamwall.

De plus, avec sa « Cellule Access », la RTBF disposait déjà des infrastructures techniques nécessaires. Toutefois, le marché public prévoit que « le soumissionnaire utilise l'infrastructure de production de la RTBF (...). La RTBF est donc responsable de maintenir son infrastructure technologique à jour »<sup>39</sup>. Ces dépenses « techniques » représentent moins de 2% des dépenses en matière d'accessibilité de l'exercice 2023. L'éditeur continue toutefois d'investir pour maintenir dans son infrastructure technologique en vue de développer son offre de programmes accessibles, notamment au travers de l'acquisition de logiciels de reconnaissance vocale.

Le cas de figure des médias de proximité et du Réseau, témoigne de réalités différentes. En effet, ces éditeurs ne disposaient que très rarement des infrastructures techniques nécessaires à la production et à la diffusion des pistes d'accessibilité. Toutefois dès 2022 et contrairement aux exercices précédents, les dépenses liées aux infrastructures techniques ont considérablement diminué pour ne représenter que 1% de l'ensemble des frais liés à la mise en œuvre des obligations en matière d'accessibilité en 2023 ; ce poste constituait 0,5% des dépenses en 2022 mais 19% des dépenses effectuées en 2021 et 16% pour l'exercice 2020. Ces chiffres laissent supposer que la majorité des investissements et

<sup>39</sup> RTBF- Explications Rapport Subvention FWB 2020

développements techniques nécessaires à la production mais aussi à la diffusion (mise à niveau des infrastructures techniques du réseau et des 12 médias) des sous-titres sont déjà réalisés. Une analyse détaillée des dépenses propres à chaque média de proximité nuance quelque peu ce constat puisque 7 des 12 médias ont investi dans du matériel ou des logiciels nécessaires à la production et/ou à la diffusion des mesures d'accessibilité au cours de l'année 2023.

En 2023, la structure et la nature des dépenses effectuées par le Réseau, pour les médias de proximité semble suivre plusieurs tendances :

- La hausse des dépenses relative au sous-titrage des émissions communes (externalisation auprès des services internes de certains médias de proximité ou auprès de prestataires tiers) ;
- La stabilisation des frais liés à la mise à niveau des infrastructures techniques ;
- La diminution des dépenses consacrées à l'interprétation en langue des signes (à relier notamment à l'arrêt du Journal Vivre Ici, interprété en langue des signes ;
- La faible proportion du budget consacré à l'acquisition de contenus audiodécrits (moins de 1% des dépenses du Réseau). En effet, compte tenu de la programmation des médias de proximité, les démarches en matière d'audiodescription sont menées par le Réseau pour les 12 MDP ; les coûts sont répartis équitablement entre ces derniers.
- La hausse du budget consacré aux dépenses propres à chaque média (autour de 80% depuis 2022, ce taux s'élevait à 60% en 2021). Ces chiffres rendent compte des initiatives de chaque média de proximité pour adapter leur grille de programmation aux exigences en matière d'accessibilité et corrobore l'analyse selon laquelle les « dépenses propres » sont appelées à augmenter durant les prochaines années, au regard des initiatives qui se développent au sein de chaque média. Parmi ces dépenses, nous pouvons relever la prépondérance des dépenses consacrées aux ressources humaines. Les investissements visant à développer l'offre de programmes sous-titrés constitue également un poste de dépense important pour les médias de proximité en 2023. Les dépenses consacrées à l'interprétation des programmes en langue des signes ont généralement diminué, à l'exception de Boukè, qui prend en charge la production des interprétations en langue des signes des retransmissions des sessions des Parlements de la Région Wallonne et de la Fédération Wallonie Bruxelles, diffusés chaque mercredi après-midi sur l'ensemble des services des médias de proximité.

Ces données tendent à démontrer une évolution dans la nature des dépenses effectuées par les éditeurs de médias publics, avec une diminution puis une stabilisation des dépenses de nature technique. Parallèlement, les dépenses consacrées à la production des mesures d'accessibilité pour les productions propres des éditeurs ont globalement augmenté. La mutualisation des dépenses pourrait également se voir renforcer, notamment en matière d'interprétation en langue des signes, et au travers d'Axisso.

Les éditeurs de services de médias audiovisuels privés, y compris les éditeurs qui ne sont pas visés par le subside octroyé en vertu de l'article 2 de l'arrêté du 7 mars 2024, ont dû réaliser ou réalisent encore des investissements conséquents. Les informations transmises dans le cadre de leur rapport annuel respectif mettent notamment en lumière (en dehors des coûts relatifs à l'acquisition des pistes d'accessibilité elles-mêmes) (i) l'acquisition de logiciels et matériels permettant la production

automatisée des pistes de sous-titrage , (ii) le financement de formations pour le personnel (notons que les éditeurs soumis à des obligations de moyens témoignent de ressources insuffisantes pour engager du personnel dédié), (iii) l'acquisition de système de diffusion permettant l'insertion des mesures d'accessibilité, ou encore (iv) le développement des fonctionnalités visant à rendre accessibles les services et plateformes non linéaires ainsi que la création d'espace dédiés à l'accessibilité au sein de ces catalogue. Ce projet d'accessibilité numérique est en effet un corollaire essentiel à l'accessibilité des programmes sur les plateformes internet.

Certains éditeurs soumis à des obligations de moyen étudient toujours les alternatives possibles, faute d'une solution qui soit financièrement accessible. Le recours à des solutions basées sur les technologies d'intelligence artificielle fait notamment l'objet de réflexions de la part de ces derniers en vue de produire le sous-titrage adapté de leurs émissions.

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

Le bilan relatif à la période 2019-2021 mentionnait plusieurs pistes de réflexion au regard des difficultés déjà observées. Tandis que le bilan pour l'exercice 2022 donnait déjà l'occasion d'en dresser un premier état des lieux, ce troisième bilan permettra de faire un point sur ces recommandations et de mettre en lumière de nouveaux défis qui se sont présentés aux éditeurs qui ont dû atteindre les obligations finales prévues par le Règlement au cours de l'année 2023.

#### **3.1 Quotas pour les services non linéaires**

Les bilans précédents identifiaient plusieurs facteurs de difficultés spécifiques en matière de quotas pour les services non linéaires plus particulièrement en matière d'audiodescription et plus particulièrement :

- Le caractère ambitieux du Règlement de la Fédération Wallonie-Bruxelles et des quotas spécifiques aux services non linéaires induisant des investissements importants compte tenu du grand volume de programmes mis à disposition sur les plateformes et sites internet des éditeurs (25% de programmes sous-titrés et 25% de fictions et documentaires audiodécrits pouvant représenter des centaines d'heures de contenus à rendre accessibles) ;
- Le cas échéant, l'identification et l'acquisition des pistes auprès des ayants droits, impliquant également une charge de travail supplémentaire et non négligeable pour les éditeurs dont le personnel est parfois limité ;
- L'accessibilité des contenus mis en lignes avant l'entrée en vigueur des obligations du Règlement fait l'objet d'interrogation de la part des éditeurs ;
- La nécessité de procéder à des développements techniques coûteux permettant la diffusion des mesures d'accessibilité et visant à rendre les interfaces elles-mêmes accessibles.

A l'image des résultats présentés pour l'année 2022, les résultats atteints par les éditeurs de service non linéaires en 2023 témoignent du fait que ces difficultés perdurent notamment en matière d'audiodescription, y compris pour la RTBF qui justifie son résultat en deçà des exigences (13.4% pour

une obligation fixée à 25% en 2023) par le volume des investissements nécessaires. Au sujet de l'accessibilité des programmes au moyen du sous-titrage adapté sur AUVIO, la RTBF précise que « ce très bon résultat obtenu en matière de programmes sous-titrés (.../...) est possible grâce aux obligations élevées des 2 chaînes linéaires généralistes de la RTBF ». Ainsi, si la complémentarité existante entre les services linéaires et AUVIO pour les sous-titres adaptés agit également pour l'audiodescription, c'est dans une moindre mesure puisque le quota linéaire vise un nombre plus restreint de programmes (fictions et documentaires diffusés entre 13h et 00h). A ce titre, l'éditeur appelle à reconsidérer le quota applicable aux plateformes non linéaires : selon lui, il pourrait être pertinent de considérer que les programmes visés par l'obligation d'accessibilité sur les plateformes non linéaires soient les mêmes que sur les services linéaires, autrement dit l'éditeur propose de ne prendre en compte **que** les programmes mis à disposition sur sa plateforme AUVIO et qui ont été préalablement diffusés sur ses services linéaires, **durant les heures de grande écoute.**

En outre, la RTBF a accordé la priorité aux programmes ajoutés au cours de l'année sur sa plateforme AUVIO. Dès lors, les quotas repris ci-dessus ne témoignent pas de la proportion de programmes accessibles sur la plateforme mais de la proportion des programmes qui sont accessibles aux personnes en situation de déficience sensorielle parmi les programmes ajoutés sur la plateforme au cours de l'année. Enfin, la RTBF estime que le respect des exigences en matière d'audiodescription sur sa plateforme non linéaire représente un coût total de 1.800.000 euros (selon ses projections, 1.100 heures de programmes doivent encore être audiodécrites pour répondre aux exigences du Règlement sur AUVIO). Or, le budget alloué à l'accessibilité des programmes est consacré en priorité aux services non linéaires de l'éditeur. Si l'éditeur déclare poursuivre sa recherche de solutions visant à diminuer les coûts de production des mesures d'accessibilité, notamment en expérimentant « de nouvelles technologies », il souligne que ces solutions « ne respectent pas encore tous les critères de qualité (.../...) ce qui reste un obstacle majeur à leur mise en œuvre de façon régulière. »

Le cas de la plateforme SOONER est également intéressant puisque l'éditeur est en train de constituer un catalogue de programmes accessibles<sup>40</sup>. Il s'est vu confronté à des difficultés ayant retardé la concrétisation de ce projet initialement prévu pour le début de l'année 2024. Ce catalogue devrait être composé d'environ 200 fictions et documentaires (soit 25% des 800 contenus produit après 2020). En effet, l'éditeur explique l'impossibilité d'atteindre ce quota sur l'ensemble de son catalogue, constitué de près de 4000 films : « *Les obligations de production de ces éléments par le CNC datent du 1er janvier 2020. Sooner a été lancé en septembre 2020. Au vu des difficultés rencontrées, il nous a semblé **plus réaliste de considérer le total des films dont la date de sortie est postérieure à janvier 2020** et qui seront toujours en ligne le 1er janvier 2025 : 757 actuellement, environ 800 si on compte ceux à publier d'ici-là. Un objectif quantitatif de 200 films en ligne au 31 décembre 2024 est plus réaliste.* »

L'éditeur soulignait déjà en 2022 les difficultés rencontrées pour acquérir ces pistes, en particulier pour l'audiodescription des œuvres les plus anciennes. Alors qu'il s'est rapproché de son homologue français en vue de « constituer une banque d'éléments » et « d'échanger des fichiers », il déclare que « *l'élément le plus problématique pour eux [LMC/ UniversCiné] comme pour nous reste l'audiodescription. Celle-ci ne leur est pas fournie systématiquement non plus et les ayants droit demandent une « participation » financière. Les sous-titres pour sourds et malentendants (SME) étant donc plus faciles à récolter et à mettre à disposition (car aussi moins liés à la condition de l'existence d'une version française), nous concentrons*

---

<sup>40</sup> Le rapport annuel de l'éditeur témoigne de démarches visant à identifier et acquérir des contenus accessibles depuis l'exercice 2020.

*nos efforts sur ceux-ci. Un nombre limité de films est pour l'instant disponible sur Sooner avec SME, à titre d'essai, mais plusieurs centaines de titres devraient pouvoir être activés d'ici la fin de l'année 2024.* » Outre la difficulté à collecter les éléments nécessaires, l'éditeur a également dû réfléchir à des solutions techniques permettant d'offrir une navigation optimale sur tous les supports ainsi qu'une identification claire des contenus accessibles, induisant des coûts de développement supplémentaires.

Les services de BeTV et PmH sont également concernés par cette obligation.

Malgré des initiatives et des efforts visibles, BeTV atteint timidement les 2.5% de programmes sous-titrés et la même proportion de programmes audiodécrits sur sa plateforme non linéaire. BeTV a choisi de prioriser l'accessibilité de ces services linéaires protégés à celui de son service non linéaire, comme en témoignent les résultats présentés au point 1.1. L'éditeur rappelle, au sein de son rapport annuel, que : *« Le principal obstacle est l'absence de versions accessibles auprès de certains distributeurs pour certains programmes, ce qui nous empêche d'en proposer davantage, Be tv ne disposant pas [de] moyens financiers spécifiques pour prendre leur fabrication à sa charge ».*

Conformément à ce que l'éditeur avait annoncé, PmH a su concrétiser ses efforts dès le dernier trimestre de l'exercice 2023 : *« Proximus Media House a finalisé en août le développement technique d'un nouveau logiciel de gestion des ressources media (Media Asset Management) qui permet la mise à disposition de plusieurs pistes de sous-titres (y compris les sous-titres adaptés) et de l'audiodescription pour chaque élément du catalogue géré par PMH. Lors des derniers mois de l'année 2023 et la première partie de l'année 2024, PMH s'est employé à transférer le contenu de l'ancien logiciel de gestion des ressources media vers le nouveau logiciel ».* Ces investissements ont permis à l'éditeur d'augmenter drastiquement le volume de programmes accessibles sur sa plateforme pour atteindre 17.5% de programmes sous-titrés et 22.7% de programmes audiodécrits à l'été 2024 ; selon les déclarations de l'éditeur. Il s'est par ailleurs rapproché des équipes de BeTV dans le but de créer de synergies propices à l'augmentation de la proportion de l'offre de programmes accessibles sur leurs services respectifs. Si ces résultats sont très encourageants, ils restent en deçà des obligations de moyens prévues par le Règlement. L'éditeur rappelle que *« Tout effort qui a effectivement été réalisé par cette catégorie d'éditeurs représente également des coûts et requiert des investissements importants ».*

Les sites internet des médias de proximité et des autres services de médias audiovisuels privés sont également soumis à une obligation de mettre à disposition les mesures d'accessibilité lorsqu'elles sont proposées en linéaire. Si la publication des nouveaux sites des médias de proximité aura permis d'augmenter le volume de programmes sous-titrés sur leurs sites internet respectifs (la mise à disposition des contenus interprétés en langue des signes a toujours été la plus aisée techniquement puisqu'elle ne nécessite pas de fonctionnalités spécifiques sur le Player), les MDP témoignent de difficultés spécifiques à la mise à disposition des versions audiodécrites, pour lesquelles ils ne disposent pas des droits nécessaires à la distribution via leur sites internet.

Concernant les sites internet des SMA émanant d'éditeurs privés, le CSA ne peut que constater l'absence des mesures d'accessibilité en 2023 comme en 2022.

A titre de comparaison, le dernier rapport de l'ARCOM sur l'*Accessibilité des programmes et la représentation du handicap sur les services de médias audiovisuels français au cours de l'exercice 2023*<sup>41</sup>, permet d'apprécier les objectifs fixés au sein des conventions signées entre le Régulateur et les éditeurs. Ainsi, les services de médias audiovisuels à la demande dont le chiffre d'affaires excède 20 millions d'euros (Canal VOD et Orange VOD) se sont engagés à mettre à disposition 10% des titres avec des sous-titres et 2% avec une piste d'audiodescription. Les services dont le chiffre d'affaires est inférieur ont dû respecter des obligations en matière de sous-titrage adapté (1% des titres pour UniversCiné, FilmoTV et BrutX et 2% pour MyTF1, TFou Max, Gullimax, et Playzer). En outre l'ARCOM souligne que « *si en affichage ces proportions peuvent paraître faibles, l'étendue des catalogues concernés implique un effort conséquent de la part des éditeurs* ».

Face aux difficultés partagées par l'ensemble des éditeurs concernés par la mise à disposition de contenus audiodécrits non linéaires, le CSA continue d'être attentif aux arguments des éditeurs qui plaident en faveur d'une révision des quotas fixés pour les services de médias audiovisuels non linéaires ; particulièrement en matière d'audiodescription. Considérant la nature des obligations (il s'agit d'obligation de moyens) et la logique d'amélioration continue de l'accessibilité des programmes sur les services de médias audiovisuels inhérente au Règlement du Collège d'Avis, le CSA encourage les éditeurs à maintenir leurs efforts pour observer une augmentation progressive de la proportion de programmes accessibles. Il se montre par ailleurs disponible pour répondre à d'éventuelles sollicitations de la part des éditeurs, s'agissant notamment de l'organisation de nouveaux groupes de suivi dédiés à l'accessibilité des contenus et diffusions non linéaires.

### **3.2 La préservation de l'interprétation en langue des signes**

La question de la préservation de la langue des signes reste également au cœur des préoccupations. Le CSA rejoint les associations de défense des droits de personnes en situation de handicap en rappelant la nécessité de veiller à maintenir une offre de programmes interprétés et de considérer, lorsqu'il s'agit de déficience sensorielle, la diversité des situations personnelles. Ainsi, une personne née sourde ne maîtrisera pas forcément le Français, ou peut-être pas suffisamment pour pouvoir profiter des sous-titres adaptés. Cette personne préférera des émissions qui sont interprétées dans sa langue, la LSF. A l'inverse, une personne qui est devenue sourde ou qui est malentendante aura peut-être davantage de facilités avec le Français et donc les sous-titres qu'avec une interprétation en langue des signes, qu'il ne maîtrise peut-être pas parfaitement.

Comme en 2022, seuls les services de médias audiovisuels publics (La Trois et certains médias de proximité) proposent quelques programmes avec une interprétation en langue des signes. Il s'agit essentiellement de programmes d'information. A ce titre, il est important de souligner l'initiative du média de proximité TéléSambre qui offre, depuis le printemps 2023, un journal télévisé hebdomadaire en langue des signes, présenté par une journaliste en situation de déficience auditive dont c'est la langue maternelle. Cette initiative vise notamment à limiter la perte d'information liée au processus de

---

<sup>41</sup> Le rapport, publié en novembre 2024, est disponible sur le site de l'ARCOM : <https://www.arcom.fr/nos-ressources/etudes-et-donnees/mediatheque/rapport-sur-laccessibilite-des-contenus-audiovisuels-et-numeriques-aux-personnes-en-situation-de-handicap-et-sur-la-representation-des-personnes-handicapees-dans-les-programmes-exercice-2023>

traduction du français vers la langue des signes. Ce journal en langue des signes est également rediffusé sur d'autres services de médias de proximité. En concevant en premier lieu une émission destinée spécifiquement au public en situation de déficience auditive dont la LSF est la langue maternelle, l'éditeur contribue également à augmenter la visibilité de la langue des signes. En effet, cette visibilité apparaît essentielle à la sensibilisation des publics aux situations de handicaps sensoriels. Les associations rencontrées regrettent d'ailleurs le choix de certains éditeurs de diffuser les programmes interprétés sur leurs plateformes non linéaires, au détriment du linéaire. En outre, les programmes d'information et d'actualité ne sont pas les seuls à susciter l'intérêt du public en situation de déficience auditive qui pourrait être séduit par une offre plus diversifiée (notamment des documentaires).

Le CSA reste également attentif à l'opportunité de préciser les obligations en matière d'interprétation en langue des signes à l'occasion d'une éventuelle révision du règlement. Dans l'intervalle, il invite les éditeurs à réfléchir aux moyens de proposer une offre adaptée au public locuteur de la langue des signes. Il recommande aux éditeurs de se rapprocher des associations de défense des personnes en situation de déficience auditive afin de réfléchir conjointement aux moyens de préserver l'interprétation et d'identifier les préférences du public cible en la matière.

A ce titre, il est intéressant de noter que le cadre légal français ne prévoit pas d'obligation spécifique en matière d'interprétation en langue des signes. Toutefois, des engagements en la matière sont prévus au sein de certaines conventions (ou cahiers des charges), notamment pour les chaînes d'information. Ainsi les services *BFM TV*, *LCI*, *CNEWS*, *France Info* et *Info Sport+* se sont vus imposés l'obligation de diffuser entre un et deux journaux en langue des signes, par jour. Des engagements similaires concernent les services du groupe RMC mais dans des proportions moindres. Ainsi, *RMC Sport 1* doit diffuser au moins une séquence de 30 minutes interprétée en langue des signes ; cette durée est limitée à 10 minutes sur *RMC Story*. Les éditeurs ont globalement dépassé leurs engagements au cours de l'exercice 2023. Parallèlement, des « engagements conventionnels relatifs à la mise en avant de la LSF dans les programmes à destination du jeune public » furent ajoutées au sein des conventions de certaines chaînes. Il s'agit pour celles-ci de diffuser un certain nombre d'« émissions relatives à l'univers des personnes sourdes ou malentendantes, en langue des signes, ou d'apprentissage de la LSF ». Certains engagements visent plus spécifiquement la traduction d'un programme de la grille en langue des signes. Sont concernées par ces engagements des chaînes gratuites telles que Gulli par exemple et des chaînes payantes (*Canal +* et *Canal + Kids* par exemple).

Le CSA reste également disponible pour répondre aux éventuelles sollicitations des éditeurs concernant les difficultés rencontrées en matière d'interprétation en langue des signes de leurs programmes. L'organisation d'un groupe de suivi permettant de mettre en relation les éditeurs et le public locuteur de la langue des signes pourrait également être envisagée si les éditeurs en expriment le besoin.

### **3.3 Programmes éligibles à l'audiodescription**

Au regard des difficultés rencontrées par certains éditeurs en matière d'audiodescription (notamment en termes d'identification des pistes existantes et des ayants droits), certains éditeurs plaident en faveur de la diversification des programmes éligibles à l'audiodescription. Actuellement les obligations prévues par le Règlement concernent uniquement les fictions et documentaires diffusées durant les heures de grande écoute (soit entre 13h et 00h). Toutefois, la RTBF propose déjà des programmes de divertissement et sportifs audiodécrits, en dehors de toute obligation réglementaire.

Les associations de défense des droits des personnes en situation de déficience sensorielle partagent cette volonté d'accroître et de diversifier l'offre de programmes accessibles aux personnes en situation de déficience visuelle. Le CSA encourage et valorise toute initiative rencontrant ces objectifs, à condition que les mesures répondent aux normes de qualité spécifiées par la Charte du Collège d'Avis. Il encourage les éditeurs à collaborer avec les associations actives dans ce secteur afin de déterminer les attentes et les besoins du public.

L'opportunité d'élargir les obligations en matière d'audiodescription à une plus grande diversité de programmes pourrait également faire l'objet de discussions en groupe de suivi dans le cas où le Règlement devait être révisé.

### **3.4 Qualité des mesures d'accessibilité**

Outre les considérations quantitatives, le bilan pour la période 2019-2021 émettait plusieurs pistes de réflexion visant à garantir la qualité des mesures d'accessibilité. Ainsi, il était notamment question (i) de mettre en relation les acteurs, (ii) de collaborer avec des panels de consommateurs en situation de déficience sensorielle, (iii) d'encadrer la formation et la rémunération des auteurs d'audiodescription et (iv) de favoriser la mise en œuvre d'une logique de conception universelle au travers de mécanismes de soutien public.

Un groupe de suivi consacré à l'échange de bonnes pratiques en matière de qualité des mesures fut organisé en juin 2023 et fut l'occasion d'adresser, au moins en partie, l'objectif de mettre en relation les acteurs. Des représentants de la Fédération Francophone des Sourds de Belgique, de l'APEDAF<sup>42</sup>, des Amis des Aveugles, de Dreamwall, et de l'ARCOM, ont accepté de venir partager leurs expériences et leurs bonnes pratiques respectives en matière de production et de qualité des programmes interprétés. Les représentants des distributeurs et des éditeurs furent nombreux à participer à ces échanges.

Nous proposons ci-dessous une synthèse des principaux points portés à l'attention des éditeurs en matière de qualité des mesures d'accessibilité, toujours pertinents au regard de l'analyse des résultats pour l'exercice 2023 :

En matière d'accessibilité aux personnes en situation de déficience auditive au moyen d'un sous-titrage adapté, les discussions ont mis en lumière :

- Une offre de programmes insuffisante, notamment sur les services du groupe RTL ;
- Une offre trop peu diversifiée : le public souhaiterait que davantage de documentaires, programmes pour enfants, programmes sportifs et séries étrangères bénéficient d'un sous-titrage adapté. C'est également le cas pour les publicités. L'accessibilité des programmes en direct est également plébiscitée bien que la qualité soit globalement jugée insuffisante pour garantir une bonne compréhension. Enfin, le public souhaiterait que les annonces du gouvernement soient sous-titrées, en plus d'être interprétées en langue des signes, rappelant la diversité des situations et des attentes du public en situation de déficience auditive ;

---

<sup>42</sup> Association des Parents d'Enfants Déficiants Auditifs Francophones

- En termes de qualité, le public regrette le manque d'exhaustivité et de précision, ainsi que les décalages parfois trop importants entre le dialogue et le sous-titre pour les programmes en direct : les sous-titres ne correspondent donc pas à ce que les personnes peuvent comprendre grâce à la lecture labiale. Ces préoccupations rejoignent les conclusions issues de l'analyse qualitative des programmes en direct sous-titrés (Cf. 1.2.1-a) recommandant de décaler de quelques secondes les diffusions des programmes en direct. Le Rapport de l'ARCOM publié en novembre 2024 concernant l'accessibilité des programmes<sup>43</sup> évoque également cette possibilité, dans l'attente de solution de production automatisée pour les sous-titres : « *A ce titre, l'antenne de franceinfo : (.../...) pourrait être décalée de 14 secondes par rapport au direct, permettant une meilleure synchronisation des sous-titres avec l'antenne* ».
- Les associations regrettent également les problèmes d'affichage inhérents aux décodeurs.
- La création d'une charte interne à chaque éditeur permettant de garantir une certaine cohérence et harmonisation entre les travaux des professionnels du sous-titrage au sein de l'entreprise est également recommandée. Cette charte n'a pas vocation à remplacer la charte du Collège d'Avis du CSA, mais constitue un outil complémentaire.

En matière d'accessibilité aux personnes en situation de déficience auditive au moyen d'une interprétation en langue des signes, les discussions ont souligné :

- La nécessité de considérer l'offre de programmes de sous-titres adaptés et l'offre de programmes interprétés (qui ciblent des publics aux besoins différents) comme des offres complémentaires, non substituables ;
- La nécessité de conserver l'interprétation en langue des signes sous forme d'une incrustation, plutôt que d'opter pour un système nécessitant une activation de la part du public (comme pour les sous-titres ou l'audiodescription), en particulier pour les programmes d'information et les messages d'intérêt général. La FFSB rappelait à ce titre l'impact « *sur la représentation et l'acceptation collective des langues des signes comme étant nécessaires à l'accessibilité aux personnes sourdes et malentendantes. Elles jouent un rôle sensibilisateur très puissant.* »<sup>44</sup> ;
- La nécessité de recourir à des interprètes sourds ou à une collaboration entre des interprètes entendants et des interprètes sourds pour limiter les pertes et garantir un plus haut niveau de compréhension pour le public cible. Le recours à des interprètes sourds est particulièrement recommandé par la FFSB dans le cas des programmes pour enfants ;
- L'inadéquation des technologies d'avatar. Les associations déconseillent leur mise en œuvre tant que le procédé n'est pas au point « *pour rendre compte des subtilités de la langue des signes et favoriser une bonne compréhension de la part du public cible* ». Elles rappellent à ce titre que l'appréciation du public cible pour déterminer si les nouvelles technologies répondent à leurs besoins est de fait absolument essentielle. Cette position rejoint celle de l'Observatoire Européen de l'Audiovisuel et le Conseil de l'Europe dans son rapport intitulé « *L'accessibilité des contenus audiovisuels aux personnes handicapées* »<sup>45</sup> (avril 2023). Si le rapport soulignait

---

<sup>43</sup> <https://www.arcom.fr/nos-ressources/etudes-et-donnees/mediatheque/rapport-sur-laccessibilite-des-contenus-audiovisuels-et-numeriques-aux-personnes-en-situation-de-handicap-et-sur-la-representation-des-personnes-handicapees-dans-les-programmes-exercice-2023>

<sup>44</sup> Extrait de la présentation de la FFSB envoyée par mail aux participants du GS du 22/06/2023

<sup>45</sup> Le document est disponible en suivant ce lien : <https://rm.coe.int/iris-plus-2023-01fr-l-accessibilite-des-contenus-audiovisuels-aux-pers/1680ab1bdb>

que « *les perspectives qu'offre l'intelligence artificielle sont colossales* » et pourraient permettre de dépasser les difficultés techniques et financières qui contraignent l'accessibilité des programmes, il recommande de « *procéder à de nouveaux investissements dans la recherche, la conception, le développement, la production et la distribution de technologie de reconnaissance de la langue des signes, par exemple au moyen d'avatar* » compte tenu de la capacité des technologies actuelles à transmettre et permettre la compréhension de tous les éléments d'information <sup>46</sup>. A l'image de la RTBF, les éditeurs semblent bien conscients des limites actuelles des technologies d'intelligence artificielles pour répondre aux objectifs qualitatifs applicables aux mesures d'accessibilité.

- L'absence de dispositifs de contrôle de la qualité de l'interprétation en langue des signes était également un point important. À ce titre, le CSA envisageait de mener dès 2024 une réflexion conjointe, avec la FFSB, dans le but de mettre en œuvre un processus d'évaluation de la qualité pouvant venir compléter celles menées par les services du CSA. Le CSA ne disposant pas des compétences et de l'expertise requises pour mener à bien cet exercice, les contrôles réalisés se concentrent sur les aspects qualitatifs liés à la mise en image de l'interprétation. Si la volonté du CSA de recourir à l'expérience du public cible paru d'abord intéressante pour les associations, celles-ci ont néanmoins reconnu plusieurs obstacles à la mise en place d'un tel panel dédié à l'interprétation en langue des signes, parmi lesquelles la nécessité de former le public, l'absence de moyens pour ce faire, et les réticences des professionnels du secteur, inquiets que leur travail soit remis en cause. Le CSA regrette que ce projet n'ait pu aboutir au profit de la qualité des interprétations en langue des signes. Il s'est toutefois rapproché d'acteurs du monde académique souhaitant mener une étude sur ce sujet à l'horizon 2025. Le CSA a d'ores et déjà montré son intérêt pour contribuer à différentes étapes de cette étude qui vise à évaluer la qualité de l'offre de programmes interprétés en langue des signes en Fédération Wallonie-Bruxelles. Dès lors, et en parallèle des réflexions menées quant à la nécessité d'instaurer une régulation plus contraignante en matière d'interprétation en langue des signes (notamment au travers d'un quota spécifique par exemple), le CSA reste attentif à l'opportunité d'encadrer un groupe de suivi, en présence des associations, permettant d'échanger avec les éditeurs sur ces questions que sont l'offre (ou le volume) de programmes interprétés et l'évaluation de la qualité des interprétations.

En matière d'accessibilité des programmes aux personnes en situation de déficience visuelle, au moyen de l'audiodescription, le groupe de suivi fut l'occasion de rappeler également la nécessité de consulter le public dans le cas de l'utilisation des nouvelles technologies, notamment d'intelligence artificielle, pour la production de versions audiodécrites.

En ce sens, il est rappelé aux éditeurs que les choix inhérents à la production d'une piste d'audiodescription « ne peuvent être faits sur la base de considérations purement financières »<sup>47</sup>. Le « Guide de l'audiodescription - principes essentiels ; outil d'évaluation et bonnes pratiques professionnelles » présenté par l'ARCOM, rappelle également les principes à respecter pour produire

---

<sup>46</sup> Le rapport de l'OEA et du Conseil de l'Europe d'avril 2023 précise dans son point 6.2 que : « *L'EUD considère toutefois que le recours à des interprètes en langue des signes reste fondamental pour les transmissions importantes, comme les communications d'urgence en direct ou les actualités, afin de garantir que tous les éléments de l'information, comme le caractère urgent et la tonalité de la voix, notamment, soient correctement transmis et compris.* »

<sup>47</sup> Idem

une audiodescription de qualité. Hormis les principes généraux tels que le respect de la langue française, la lecture des sous-titres affichés à l'écran, le guide énonce plusieurs recommandations relatives :

- À la nécessité de réfléchir à la temporalité des descriptions et à la concordance entre le style et les caractéristiques de l'œuvre originales ;
- Au choix du nombre de voix et des comédiens fait également l'objet de recommandations ;
- Au principe d'objectivité de l'audiodescription, en rappelant notamment que l'audiodescription est « *nécessairement empreinte d'une interprétation de l'œuvre* » et qu'il s'agit surtout de ne pas surinterpréter ou extrapoler ;
- Au choix de la réalité qui doit faire l'objet de description (diégétique et extradiégétique<sup>48</sup>) en rappelant que pour « *maintenir l'immersion dans la fiction, le choix de la réalité diégétique s'impose le plus souvent* »<sup>49</sup> ;
- Au processus de fabrication des audiodescriptions, le guide recommande notamment le recours à deux auteurs - autrices, accompagnés d'un.e consultant.e en situation de déficience visuelle et insiste sur la nécessité de « *structurer ces métiers autour de formations reconnues et de qualité* » ;
- En outre, le guide rappelle les conditions nécessaires au travail des professionnel.le.s de l'audiodescription. Outre les conditions matérielles et de rémunération, le guide évoque notamment les documents et informations qui doivent être transmises aux auteurs et aux autres professionnels intervenant au cours du processus.

Ce groupe de suivi, organisé en juin 2023, permis de dresser un premier état des lieux des attentes du public, mais aussi, de mettre en lien les différents acteurs afin de favoriser l'émergence de collaborations et de synergies. Toutefois, si le CSA s'est bel et bien rapproché de la FFSB et de l'ABILS afin de discuter d'un dispositif d'évaluation complémentaire en vue d'obtenir l'appréciation du public locuteur de la langue des signes d'une part, et d'autre part, de pouvoir transmettre ces observations aux éditeurs concernés dans une logique de dialogue constructif et d'amélioration progressive d'autre part, cette question reste en suspens.

---

<sup>48</sup> La réalité diégétique est intrinsèquement liée à l'univers narratif, à la réalité de fabrication et communique des informations sur les choix de réalisation, tandis que la réalité extradiégétique est extérieure à l'univers narratif (lieux réels du tournage par exemple)

<sup>49</sup> Extrait de la présentation de l'ARCOM envoyée par mail aux participants du GS du 22/06/2023

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

Les bilans précédents mettaient en lumière une source de difficulté majeure pour les éditeurs et pour la garantie de l'accessibilité des programmes sur les SMA de la FWB. Le bilan recommandait ainsi «*un système d'aide publique qui viserait l'ensemble des éditeurs de services de médias audiovisuels concernés par les obligations en matière d'accessibilité et qui interviendrait au moment de la production, à l'image des pratiques existantes dans le monde du cinéma, favorisant ainsi une démarche de conception universelle, pourrait s'avérer adéquat pour garantir si ce n'est accélérer la progressivité du volume de programmes rendus accessibles tant sur les SMA des éditeurs publics que privés. Par ailleurs, les prestataires belges soulignent la nécessité d'agir pour sauvegarder les entreprises belges de l'audiodescription face à la concurrence jugée parfois déloyale du marché français.* »

En 2023, l'avis du Collège d'Avis du CSA fut sollicité par la Ministre des Médias Bénédicte Linard sur un Projet d'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, paragraphe 2, dudit Règlement. Le Collège d'Avis du CSA s'est réuni à trois reprises en 2023. A l'issue de ces discussions, le Collège a estimé que l'aide financière proposée était positive mais regrettait qu'elle se limite aux éditeurs soumis à des obligations de résultat. L'avis demande également une clarification et une harmonisation des dispositifs existants (tax shelter, Wallimage, ScreenBrussels, ...). En outre, l'avis soulignait l'importance d'encourager la collaboration, qui permet le partage d'expérience, les améliorations techniques et les économies d'échelle.

L'arrêté du 7 mars 2024 octroie ainsi à tout nouvel éditeur une période de transition de cinq années pour se conformer à ses obligations en matière d'accessibilité des programmes (sous-titrage adapté et audiodescription), à l'image de ce qui a été prévu pour les éditeurs existants au moment de l'approbation du Règlement, en décembre 2018.

Il prévoit également une subvention pour les services soumis à des obligations de résultats (uniquement), cette compensation financière est progressive et étalée sur une période de cinq ans. Enfin, il conditionne l'octroi de cette aide au respect des standards qualitatifs fixés dans la Charte de qualité et dans le Guide de bonnes pratiques du Collège d'avis, adoptés en novembre 2019.

L'évolution des résultats depuis 2021 tend à démontrer l'impact des subsides publics sur la capacité des éditeurs à se conformer à leurs obligations.

Si l'octroi de subsides tels que prévu par ce projet d'arrêté peut constituer un réel moteur pour les éditeurs privés soumis à des obligations de résultat et bénéficier au public, désireux d'une offre plus volumineuse et diversifiée, les éditeurs soumis à des obligations de moyens ont de nouveau interpellé le CSA quant à l'impossibilité d'atteindre leurs obligations de moyens en l'absence de soutien public. Les ressources financières demeurent à ce jour le principal obstacle de ces éditeurs, qui regrettent l'iniquité du dispositif de soutien public (cf. point 1.1). En effet, le dispositif actuel crée une double difficulté pour les éditeurs soumis à des obligations de moyens. Ces éditeurs, dont l'audience moyenne annuelle est inférieure à 2.5%, disposent généralement de moyens moindres pour investir dans du matériel et recruter du personnel spécialisé. En dépit d'obligations de moyen, moins ambitieuses que

les obligations de résultat qui visent les éditeurs dont l'audience moyenne annuelle dépasse ce seuil de 2.5%, les investissements initiaux nécessaires à la production et à la diffusion de sous-titres sont similaires et ne dépendent pas du volume de programmes à rendre accessibles. En outre, les difficultés rencontrées pour produire ou acquérir les mesures d'accessibilité de leurs programmes, dans un environnement où les services les plus regardés disposent d'une offre importante de programmes accessibles soutenue par les pouvoirs publics, peuvent inciter les téléspectateurs - téléspectatrices en situation de déficience sensorielle à délaisser ces services, au profit des services soumis à des obligations de résultat (et dont l'audience moyenne annuelle dépasse déjà celle des éditeurs visés par les obligations de moyens). Citons PmH qui souligne que « *dans la mesure où ces éditeurs ont effectivement fait des investissements dans l'amélioration de l'accessibilité de leurs programmes et services, ils devraient également pouvoir bénéficier des aides financières de la part du gouvernement, proportionnellement aux subsides dont les plus gros éditeurs linéaires peuvent bénéficier pour atteindre leurs quotas. Sinon, l'aide financière qui serait uniquement réservée à une certaine catégorie d'éditeurs créerait une situation de discrimination et mettrait en péril la concurrence saine entre les éditeurs, au désavantage des petits éditeurs linéaires et les éditeurs non-linéaires.* »

L'analyse et la comparaison des résultats atteints avec les éditeurs qui bénéficient d'un soutien public permettent également de constater que les difficultés liées à l'identification et donc à l'acquisition des mesures d'accessibilité existantes peuvent notamment et dans une certaine mesure être palliées par la mise en place d'un dispositif de production, interne à l'éditeur (comme c'est le cas au sein des médias de proximité ou, plus récemment de Mediawan) ou sous traités par l'éditeur (comme c'est le cas pour la RTBF qui externalise la production de ses sous-titres auprès de Dreamwall ou a conclu un marché public avec l'entreprise Hiventy pour les audiodescriptions). L'octroi de subside permet ainsi aux éditeurs de gagner en indépendance face à un marché encore peu développé.

Par souci d'égalité de traitement des éditeurs qui font preuve de bonne volonté et d'initiatives dans la prise en charge de cet enjeu d'intérêt général, compte tenu des moyens à leur disposition, et considérant les bénéfices potentiels pour le public en situation de déficience sensorielle de la Fédération Wallonie-Bruxelles, le CSA recommande l'extension du dispositif mis en place par l'arrêté du 7 mars 2024 aux éditeurs dont l'audience moyenne annuelle est inférieure à 2.5% ou la mise en place d'un dispositif de soutien spécifique pour ces derniers. Des mécanismes permettant et encadrant la mutualisation des investissements réalisés par les éditeurs soumis à des obligations de moyen pourraient également constituer une solution pertinente. Au sein de son rapport annuel, l'éditeur de Canal Z évoque la « *possibilité de faire un achat groupé avec les petites chaînes (audience moyenne annuelle <2,5%) et la possibilité de demander au gouvernement une subside de 50% du coût et l'autre 50% par l'ensemble des petites chaînes. De cette façon, nous pourrions envisager une croissance qui dépasse 10% de la programmation d'infos qui pourrait être sous-titrée et/ou audiodécrite* ».

En l'absence d'une telle aide, l'accessibilité des programmes diffusés sur les services des éditeurs privés soumis à des obligations de moyens, à hauteur des exigences formulées par le Règlement du 17/07/2018 pourrait s'avérer difficile à concrétiser à court ou moyen terme.

### 3.6 Accessibilité des programmes électoraux

Au cours de l'année 2023, le Collège d'Avis du CSA adopta un règlement relatif aux programmes diffusés sur les services de médias audiovisuels en période électorale. L'article 20 de ce règlement stipule :

*« Conformément au Règlement du Collège d'avis relatif à l'accessibilité des programmes aux personnes en situation de déficience sensorielle, les éditeurs sont attentifs à assurer l'accessibilité de tout ou partie des programmes à caractère électoral, en fonction notamment de leurs moyens techniques, humains et financiers. »*

Lors des discussions autour du règlement relatif aux programmes en période électorale, les dispositions en matière d'accessibilité ont fait l'objet de discussions et de réticences de la part des éditeurs, qui sont déjà soumis à des quotas ambitieux en matière de sous-titres et d'interprétation (notamment pour la RTBF, jusqu'à 95%). La formulation de l'article 20 laisse donc une grande marge de manœuvre aux éditeurs<sup>50</sup> qui ont dû décrire, au sein de leur dispositif électoral, les mesures prises en faveur de l'accessibilité des programmes électoraux. En outre, si les obligations ambitieuses prévues par le règlement impliquent que, depuis 2023, la plupart des programmes d'information des services de média public (RTBF et RMDP) sont rendus accessibles au moyen du sous-titrage, les programmes en direct posent encore des problèmes, pour tous les éditeurs. Pour pallier ces difficultés, sur les médias de proximité notamment, les JT sont généralement sous-titrés dès leur première rediffusion (20h – 21h). Par ailleurs, LN24, seule chaîne thématique d'information francophone est soumise à des obligations de moyens et témoignent de difficultés financières qui ne lui permettent pas d'investir pour développer l'accessibilité de ces programmes. Il en est de même pour Canal Z.

Au sein de leur dispositif électoral respectif<sup>51</sup>, les éditeurs de média de proximité s'engagent à rendre accessibles les rediffusions des débats et programmes électoraux, dans la mesure des moyens disponibles (à l'exception de Vedia, TV Lux et TéléMB qui ne précisent rien à ce sujet). Télésambre déclare ne pas disposer des moyens humains et matériels suffisants tandis que Notélé et TVCom ne mentionnent aucune disposition particulière en matière d'accessibilité. LN24 déclare que *« Si des moyens financiers sont dégagés au niveau de la Fédération, nous souhaiterions également les rendre accessibles aux personnes en déficience sensorielles via sous-titrage et traduction gestuelle »*

La RTBF ne communique aucune information sur l'accessibilité de ces programmes en période électorale au sein du dispositif transmis au CSA. Toutefois, les équipes du CSA ont pu rencontrer l'éditeur qui a pu préciser ses initiatives en la matière et notamment les mesures d'accessibilité prévues pour le Grand show électoral du 9 juin. Les débats furent sous-titrés en direct, sur La Une. L'éditeur proposait également l'interprétation en langue des signes, en direct sur sa plateforme AUVIO. L'éditeur avait veillé à communiquer en amont auprès du secteur et notamment des associations de représentation des personnes en situation de déficience sensorielle.

Si l'accessibilité des programmes électoraux est essentielle pour garantir l'égalité de l'accès à l'information et le droit à la participation des personnes en situation de handicap, le CSA constate que

---

<sup>50</sup> Le règlement du Collège d'Avis du CSA du 17/07/2018 ne dit rien **quant au choix des programmes** à rendre accessible dans le cas des sous-titres et de l'interprétation en langue. L'audiodescription est quant à elle réservé aux fictions et documentaires.

<sup>51</sup> Les dispositifs électoraux sont disponibles sur le site internet du CSA à cette adresse : <https://www.csa.be/documents/?term=dispositifs-electoraux>

les dispositifs électoraux présentés par les éditeurs ne fournissent que trop peu d'information quant aux programmes rendus accessibles durant les deux périodes électorales ayant eu cours en 2024.

Sollicité par le CAWAB, qui a publié son « *Analyse de l'accessibilité de la campagne électorale de juin 2024* » en septembre 2024, et l'association Passe Muraille dans le cadre de sa campagne annuelle d'éducation permanente, le CSA s'est saisi de cette problématique en menant notamment des réflexions concernant une méthodologie d'analyse de l'accessibilité des programmes en période électorale. Un premier monitoring, réalisé a posteriori, sur les élections de 2024 fut mené par les services du CSA. Les résultats feront l'objet d'une communication spécifique très prochainement.

## **Conclusion : Des difficultés persistantes pour les services de médias audiovisuels privés**

Ce rapport dresse un bilan plutôt positif quant à la prise en charge de l'accessibilité des programmes aux personnes en situation de déficience sensorielle par les éditeurs de la Fédération Wallonie-Bruxelles. Il témoigne des démarches mises en œuvre pour atteindre les seuils d'obligation définitifs fixés par le Règlement mais également des différences de situation imputable, au moins en partie, à l'absence de soutien financier accordé aux éditeurs soumis à des obligations de moyen. En effet, il apparaît alors utile de souligner que les éditeurs qui disposent d'une aide financière publique parviennent à atteindre les obligations quantitatives en matière de programmes à destination du public en situation de déficience auditive et visuelle. Les éditeurs de services de média audiovisuels privés qui ne disposent pas d'une aide publique en 2023 témoignent à contrario de difficultés pour atteindre les obligations. L'arrêté visant à octroyer une aide ad-hoc, à tous les éditeurs soumis à des obligations de résultat en matière d'audiodescription devrait permettre aux services de RTL et de Mediawan de parvenir à surmonter les difficultés financières inhérentes à l'acquisition d'un volume important de pistes d'audiodescription<sup>52</sup> mais creusera l'écart avec les éditeurs soumis à des obligations de moyens, dont l'audience moyenne annuelle est inférieure à 2.5%.

Outre les coûts de production de l'audiodescription, les éditeurs soulignaient les difficultés propres à l'identification des œuvres audiodécrites et de leurs ayants droits. Toutefois, les résultats atteints par la RTBF (et par les médias de proximité dans une moindre mesure compte tenu du volume de programmes éligibles) suggèrent que cette difficulté est surmontable et peut être dépassée en faisant produire l'audiodescription, plutôt qu'en l'acquérant auprès de partenaires.

Si l'octroi de ressources financières spécifiques à cet enjeu d'intérêt général devrait donc permettre d'augmenter significativement le volume de programmes audiodécrits mis à disposition sur les services de médias audiovisuels privés soumis à des obligations de résultat en matière d'accessibilité (i.e. dont l'audience moyenne annuelle dépasse 2.5% au cours de l'année précédente), il semble 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* ». Le Collège d'Autorisation et de Contrôle du CSA est ainsi amené à évaluer la mise en œuvre des moyens à disposition de l'éditeur dans la prise en charge de cet enjeu d'intérêt général. 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 ne puissent atteindre les seuils prévus par le Règlement sur le court ou moyen terme. A cet égard, et compte tenu des justifications apportées par les éditeurs le Collège sera particulièrement attentif à ce qu'ils maintiennent leurs efforts pour augmenter progressivement la proportion de programmes accessibles sur leur service. Au regard des enjeux sociétaux que soulève l'accessibilité des programmes et du délai d'implémentation prévu par le Règlement, le Collège se montrera intransigeant quant à la nécessité de justifier d'une augmentation de la proportion de programmes accessibles au cours de l'exercice 2024.

Par ailleurs, ce deuxième bilan semble confirmer la tendance observée en 2021 : l'interprétation des programmes en langue des signes, qui ne constitue pas une obligation à part entière, pourrait être délaissée au profit du sous-titrage adapté. Si les deux mesures ciblent un public en situation de déficience auditive, elles ne ciblent pas le même public pour autant et répondent à des besoins différents.

L'accessibilité des contenus sur les plateformes non linéaires s'avère être également source de difficultés pour les éditeurs concernés, d'un point de vue technique, mais aussi du point de vue des quotas à atteindre pour l'audiodescription. Soulignons que l'accessibilité des contenus disponibles sur ces plateformes suppose le développement de l'accessibilité de la plateforme elle-même, nécessitant de nombreux développements et investissements de la part des éditeurs concernés.

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. Le recours aux technologies d'intelligence artificielle, permettant une réduction des coûts et des délais de production, pose notamment 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). La consultation des associations et du public cible apparaît essentielle à ce stade.

Enfin, Le CSA envisage de procéder à une évaluation approfondie de la mise en œuvre du Règlement et de sa concordance avec les attentes du public (par exemple, en matière d'interprétations en langue des signes, ou en termes de qualité au regard de l'émergence des pratiques basées sur les nouvelles technologies) et les moyens dont disposent les éditeurs (notamment pour les quotas prévus pour les services non linéaires ou pour l'audiodescription.) Cette évaluation, pourrait mener, si toutefois cela était jugé nécessaire au regard des résultats, à une révision du Règlement et/ou de la Charte. Toutefois, soucieux de réaliser un travail pertinent et représentatif d'un public parfois difficile à atteindre, une forte collaboration entre le CSA, les éditeurs et les associations apparaît essentielle, de même qu'une étude approfondie des moyens nécessaires à la mise en œuvre d'une enquête de cette ampleur. La collaboration initiée dans le cadre des rencontres avec la FFSB et l'ABILS, dans le cadre d'un projet de recherche académique, et visant à réfléchir aux moyens d'évaluer la qualité de la langue des signes s'inscrit notamment dans cette démarche et pourrait constituer un volet d'une évaluation plus globale.

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

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

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

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

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

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

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