



Contribution de l'Ardds à la Commission Accessibilité de la CNCPH dans le cadre de deux auditions

24 octobre 2024

Introduction

1. Parce que de nombreux adhérents de l'Ardds exprimaient régulièrement leur frustration devant la mauvaise qualité des sous-titres à la télévision et que leurs alertes envoyées aux chaînes de télévision concernées ou aux pouvoirs publics avaient des résultats décourageants, l'Ardds a décidé en juin 2022 de mener une action pour l'amélioration de la qualité du sous-titrage à la télévision.

2. Une première enquête « Parlez-nous des sous-titres à la télé » a été lancée auprès des adhérents de l'Ardds en mai 2023, puis aux adhérents des autres associations de SurdiFrance, pendant l'été. En tout 664 adhérents ont répondu à la vingtaine de questions de l'enquête. L'analyse des résultats de cette première enquête a donné lieu à un rapport de 14 pages et à un article dans la revue *6 Millions de Malentendants*. Ce rapport est disponible à l'adresse : http://www.ardds.org/sites/default/files/Enquete%20sous-titres%20a%20la%20tele_.pdf

3. À la suite de notre enquête « Parlez-nous des sous-titres à la télé » de mai-septembre 2023, nous sommes convenus avec l'Arcom, l'Autorité de régulation de la communication audiovisuelle et numérique, de regrouper les signalements de nos adhérents pour en tirer des statistiques que nous irions lui présenter périodiquement, par exemple tous les trois mois si nous regroupions suffisamment de signalements.

4. Pour cela, nous avons mis en ligne une nouvelle enquête, « Signalez-nous les mauvais sous-titres à la télé » ; une enquête permanente cette fois, dans laquelle nos adhérents peuvent nous signaler au jour le jour, et même plusieurs fois par jour, les défauts de qualité du sous-titrage des émissions qu'ils ont regardées.

5. A ce jour, cette enquête a recueilli un millier de réponses. L'analyse des résultats provisoires de cette seconde enquête a donné lieu à un rapport de 20 pages et à un article dans la revue *6 Millions de Malentendants*. Ce rapport est disponible à l'adresse : <http://www.ardds.org/sites/default/files/Enquete%20sous-titres%20Arcom.pdf>

Les conclusions de la première enquête

6. Le site de l'Arcom, en se basant sur une étude du CSA de 2017¹ estime que : « la qualité du sous-titrage des programmes diffusés en différé est relativement bonne mais des difficultés persistent concernant le sous-titrage en direct ». **Les résultats de notre enquête brossent un**

¹ CSA, *Résultats de l'étude relative au contrôle du respect et de la qualité des obligations des chaînes en matière d'accessibilité des programmes*, 2017, 11p.

tableau beaucoup moins optimiste que cette enquête du CSA. Il est vrai que la charte du CSA de 2011², également citée par l'Arcom, et qui n'a pas été amendée depuis, spécifie que le sous-titrage du direct doit observer une « réduction du temps de décalage entre le discours et le sous-titrage visant à ramener ce décalage en dessous de 10 secondes ». **Il faut savoir qu'au-delà de deux secondes, pour la plupart de nos adhérents, le sous-titrage devient inutile, voire perturbant.** Les moyens techniques actuels permettraient de réduire sensiblement ce seuil. Mais le plus curieux est que des émissions très regardées, comme *Cash Investigation* sur France 2, resservent en différé les mêmes sous-titres qu'en direct avec le même décalage alors qu'il suffirait de décaler la piste sous-titres pour améliorer la synchronisation.

7. Mais notre enquête révèle aussi :

- que nos adhérents ont des habitudes télévisuelles différentes de celles de la majorité de leurs compatriotes : sans doute en raison de leurs centres d'intérêt, de leur âge et de leur disponibilité ?
- que, de leur côté, certaines chaînes se permettent souvent des écarts importants avec la loi tant en fonction des programmes (discontinuité du sous-titrage, moment et durée d'apparition à l'écran, erreurs parfois comiques de transcription), de la graphie et la lisibilité, que de la technique, au point de dissuader parfois certains téléspectateurs malentendants.

8. Il s'avère ainsi évident que des progrès sont nécessaires pour une meilleure conformité avec la loi et pour une plus grande satisfaction du public malentendant dont la moyenne d'âge est suffisamment élevée pour inciter les chaînes de télévision à s'inscrire dans l'esprit de la future loi de programmation sur le grand âge qui sera votée avant fin 2024 comme l'avait annoncé Aurore Bergé, l'ex-ministre des solidarités et des familles. Notre mission est d'alerter les bons acteurs de l'audiovisuel.

Les conclusions de la seconde enquête

Des sous-titres très déficients

9. Le premier constat de cette enquête permanente est que le sous-titrage est toujours très déficient.

10. Mais d'abord, pourquoi les malentendants ont-ils besoin de sous-titres ? Pour la plupart d'entre eux, les sous-titres sont un complément indispensable à l'écoute de la bande son. En effet, grâce à leurs appareils auditifs et à la suppléance mentale, ils comprennent de 50 à 90% de ce qui se dit à l'écran. Mais il y a des mots qui leur échappent et qui sont pourtant indispensables pour comprendre le sens des phrases. Quand il leur manque deux ou trois mots dans une phrase, ils balayent les sous-titres du regard pour trouver ces mots. Cet exercice a l'air simple mais il demande une grande attention. Si les sous-titres arrivent après plus de 2 secondes d'un flot continu de parole, il n'est plus possible de garder en mémoire tout ce qui s'est dit pendant ce laps de temps et de le comparer avec le texte qui arrive enfin.

Quelles sont les chaînes le plus critiquées

11. Le questionnaire en ligne distingue trois types d'accès aux émissions : (i) le direct c'est à dire les programmes de la TNT que l'on peut capter par antenne « râteau », (ii) la télévision de rattrapage (replay) et (iii) les services de médias audiovisuels à la demande (Smad/VOD/Streaming).

12. Par rapport à leur audience auprès de nos adhérents, la chaîne la plus critiquée est Tf1 suivie de LCP. Indépendamment de leur audience, ce sont les émissions de France télévisions qui recueillent le plus de critiques (40%) dont 10% pour les émissions en replay.

² CSA, *Charte relative à la qualité du sous-titrage à destination des personnes sourdes ou malentendantes*, 2011, 6 p.

Quelles sont les critiques les plus fréquentes ?

13. Les problèmes les plus fréquemment rencontrés sont l'absence de sous-titres et les sous-titres qui arrivent trop tard pour être utiles.

Tableau 1 – Nombre de signalements de défaillances de sous-titrage

Problème	Nombre	%
Absence totale de sous-titres	323	45%
Les sous-titres qui arrivent trop tard	182	25%
Les sous-titres qui arrivent en avance et/ou disparaissent trop tôt	61	8%
Absence de sous-titres fréquente au long de l'émission	51	7%
Les sous-titres qui se superposent à d'autres sous-titres	38	5%
Les sous-titres qui sont très différents des propos tenus	27	4%
Pas assez de contraste entre les sous-titres et le fond	25	3%
Le doublage Français quand il se superpose à la bande son en langue étrangère et qu'il n'y a pas de sous-titres	17	2%
Total	724	100%

14. Mais attention, les chaînes ne sont pas forcément responsables des défaillances du sous-titrage car, comme nous l'avons expliqué dans un article récent de *6 Millions de Malentendants*, le problème vient peut-être de la « Box » du fournisseur d'accès internet (FAI). Il nous a donc paru nécessaire d'essayer de mesurer la part de responsabilité du fournisseur internet dans ces défaillances.

15. Notez que ce rapport n'est qu'une synthèse des résultats de l'enquête. Dans cette synthèse, il n'était pas possible de détailler toutes les informations recueillies comme le nom de l'émission et son heure de passage. Ce complément indispensable figure dans un fichier Excel anonymisé que nous présentons lors de nos réunions de travail avec les organismes concernés : Arcom, différentes chaînes, fournisseurs d'accès internet, élus.

Conclusion générale et recommandations

Réactualiser la charte de 2011

16. La charte du CSA de 2011³, n'a pas été amendée depuis, pourtant les pratiques de visionnage des émissions de télévision ont connu des bouleversements avec report massif de la TNT vers les offres des fournisseurs d'accès internet (FAI) tant pour le direct que pour le « replay », et le fort développement des émissions en replay qui devraient être soumises à une obligation stricte de synchronisation des sous-titres avec le son.

17. Sur le plan technologique les deux révolutions ont eu lieu depuis la charte de 2011. Tout d'abord le développement de l'intelligence artificielle qui rend le sous-titrage automatique de plus en plus performant et qui contribue à baisser son coût, ensuite l'option de « confort audio ».

18. Le confort audio est un système automatique qui optimise une bande son unique par intelligence artificielle. Il diminue les bruits et la musique d'accompagnement au profit de la voix humaine. En Allemagne, comme dans tous les pays d'Europe du nord, c'est une obligation pour toutes les chaînes publiques.

19. Il faut réactualiser la charte de 2011 pour tenir compte de toutes ces évolutions.

Inclure des obligations de qualité dans les conventions qui lient les chaînes à l'Arcom

20. Dans la plupart des conventions que l'Arcom signe avec les chaînes pour leur imposer un certain nombre d'obligations, notamment en termes de sous-titrage, celui-ci n'est mentionné qu'en pourcentage d'émissions sous-titrées, c'est à dire en termes de quantité. On est déjà à un taux très élevé sur la majorité des chaînes. Mais ce n'est pas là-dessus que portent

³ CSA, *Charte relative à la qualité du sous-titrage à destination des personnes sourdes ou malentendantes*, 2011, 6 p.

nos problématiques principales. Nous voulons que ces conventions incluent des obligations de qualité :

- Un délai raisonnablement plus court entre bande son et bande sous-titres pour le direct (aussi appelé « linéaire ») ;
- Une synchronisation parfaite pour le différé ou le replay ;
- Une bonne lisibilité du texte quelle que soit la couleur de l'image.
- Enfin une généralisation de l'offre « confort audio » comme celle qui existe déjà pour plusieurs programmes sur la plateforme Arte.

Imposer aux FAI une simplification et une harmonisation de l'accès au sous-titres

21. Notre enquête de 2023 montre que 4% de nos adhérents n'ont pas réussi à activer les sous-titres. Notre association a donc édité des modes d'emploi pour les aider, mais nous avons rapidement constaté que ces modes d'emploi devenaient rapidement compliqués et qu'il fallait souvent jongler avec la télécommande, voire avec deux télécommandes, pour trouver les sous-menus de sous-menus donnant accès aux sous-titres. De plus, ces procédures sont spécifiques à chaque FAI et même à la génération de la Box.

22. L'âge médian des malentendants en France est 64 ans. Ils sont près de deux millions à avoir entre 75 et 84 ans. Pour beaucoup d'entre eux cette complexité est frustrante et dissuasive. Il faut imposer aux FAI une simplification et une harmonisation de l'accès au sous-titres.