



Signalez-nous les mauvais sous-titres à la télé

Résultats de l'enquête auprès des adhérents de l'Ardds¹

Enquête menée par le groupe de travail « Sous-titres à la télévision » de l'Ardds

Table des matières

Introduction : Pourquoi cette enquête ?.....	1
Des téléspectateurs assidus.....	2
Internet, premier mode d'accès à la télévision.....	2
Orange, premier fournisseur d'accès internet (FAI).....	3
Quelles chaînes ?.....	3
En quoi consiste cette nouvelle enquête ?.....	4
Des sous-titres très déficients.....	5
Quelles sont les chaînes le plus critiquées.....	5
Quelles sont les critiques les plus fréquentes ?.....	7
Quelle est la responsabilité des FAI dans la qualité des sous-titres ?.....	7
Les réponses aux questions ouvertes.....	9
Une sélection de commentaires pour France2.....	9
Une sélection de commentaires pour Tf1.....	10
Une sélection de commentaires pour France3 National.....	11
Une sélection de commentaires pour France5.....	12
Une sélection de commentaires pour Arte.....	13
Une sélection de commentaires pour les autres chaînes.....	16
Annexe — Questionnaire.....	18

Introduction : Pourquoi cette enquête ?

1. À la suite de notre enquête de mai-septembre 2023 auprès de nos adhérents « Parlez-nous des sous-titres à la télé », 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 regroupons suffisamment de signalements.

2. Pour cela, nous avons mis en ligne une enquête permanente 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.

¹ Ce rapport est disponible sur le site : <http://www.ardds.org/content/en-savoir-plus>

3. 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. Ce complément indispensable figure dans un fichier Excel anonymisé que nous présenterons lors de nos réunions de travail avec les organismes concernés : Arcom, différentes chaînes, FAI, élus.

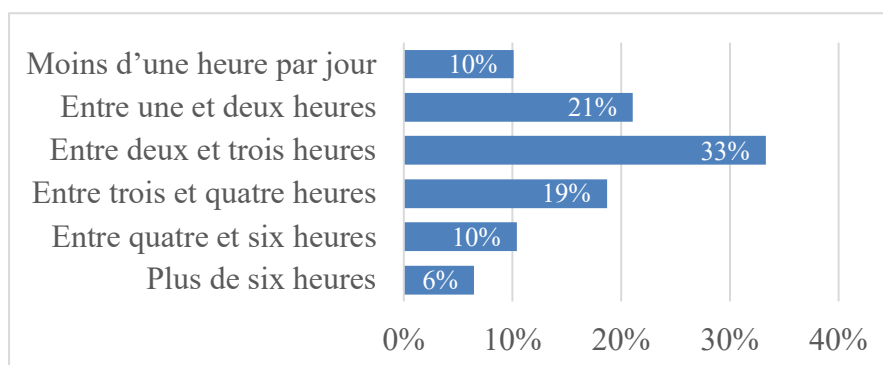
4. Notez aussi que ce questionnaire est toujours disponible en ligne. Si vous voulez signaler un problème de sous-titrage à la télévision, pour pouvez le faire en cliquant sur le lien : <https://forms.gle/6Eja3rthcgvipVbx7>. N'hésitez pas à diffuser ce lien autour de vous. Plus nous aurons de signalements, plus forte sera notre voix auprès des organismes responsables.

5. Nous commençons ce rapport par un bref rappel de l'usage de la télévision par nos adhérents tel que l'avait révélé notre enquête de 2023.

Des téléspectateurs assidus

6. Nos adhérents regardent la télévision de façon assidue. Si la majorité (33 %) la regarde entre deux et trois heures par jour, pour 6 % d'entre eux la télévision les accompagne plus de six heures par jour.

Figure 1 - Durée journalière de visionnage



Internet, premier mode d'accès à la télévision

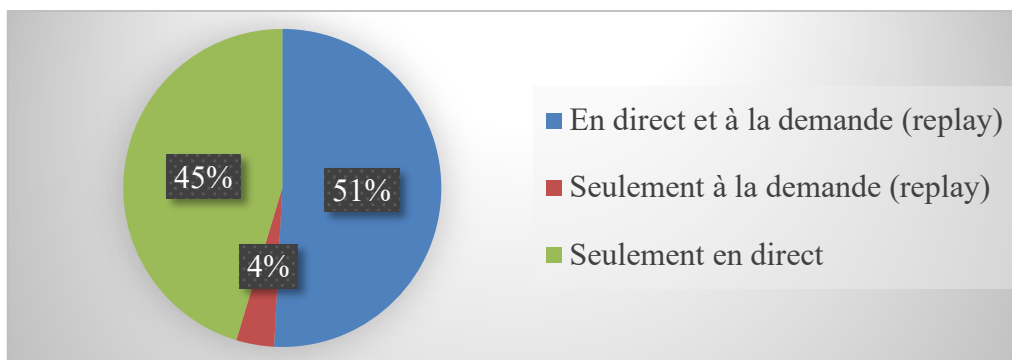
7. Pour nos adhérents, Internet est le premier mode d'accès à la télévision, puisque 80% d'entre eux utilisent ce moyen soit avec leur poste de télévision soit avec un ordinateur ou une tablette. Parmi les 236 qui utilisent la TNT, seuls 133 le font exclusivement.

Tableau 1 - Modes d'accès à la télévision

Comment regardez-vous la télévision ?	Nombre
Sur mon ordinateur (ou Pad) en Wifi	117
Par une antenne TNT	236
*dont exclusivement par une antenne TNT	133
Par mon boîtier (box) internet sur lequel est branchée ma télévision	455
Total y compris réponses multiples	808

8. Parmi ceux qui accèdent à la télévision par internet, les deux tiers en profitent pour regarder des émissions à la demande.

Figure 2 - Direct ou à la demande

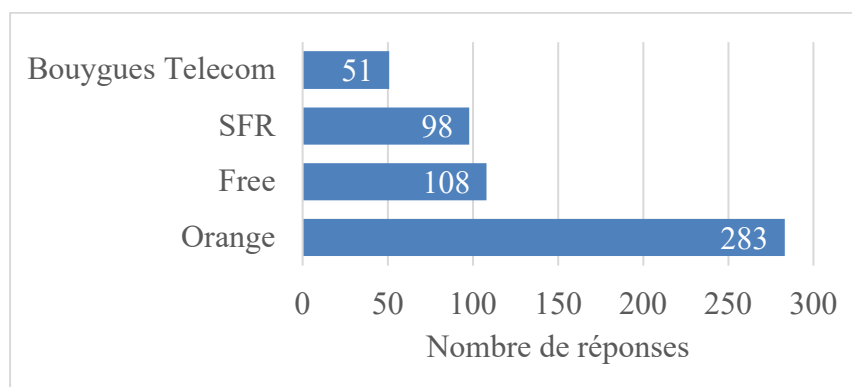


9. Nos adhérents sont moins nombreux à profiter de leur boîtier pour enregistrer les émissions, ce qui peut être utile quand on n'a pas le temps de regarder une émission avant qu'elle ne soit plus disponible sur le site de la chaîne. Il faut noter que 18 % d'entre eux ne connaissent pas cette possibilité ou ne savent pas comment l'activer.

Orange, premier fournisseur d'accès internet (FAI)

10. À la question : « Si vous utilisez un boîtier (box) internet quel est votre fournisseur d'accès internet (FAI) ? », les réponses montraient une forte prépondérance d'Orange.

Figure 3 - Fournisseurs d'accès internet

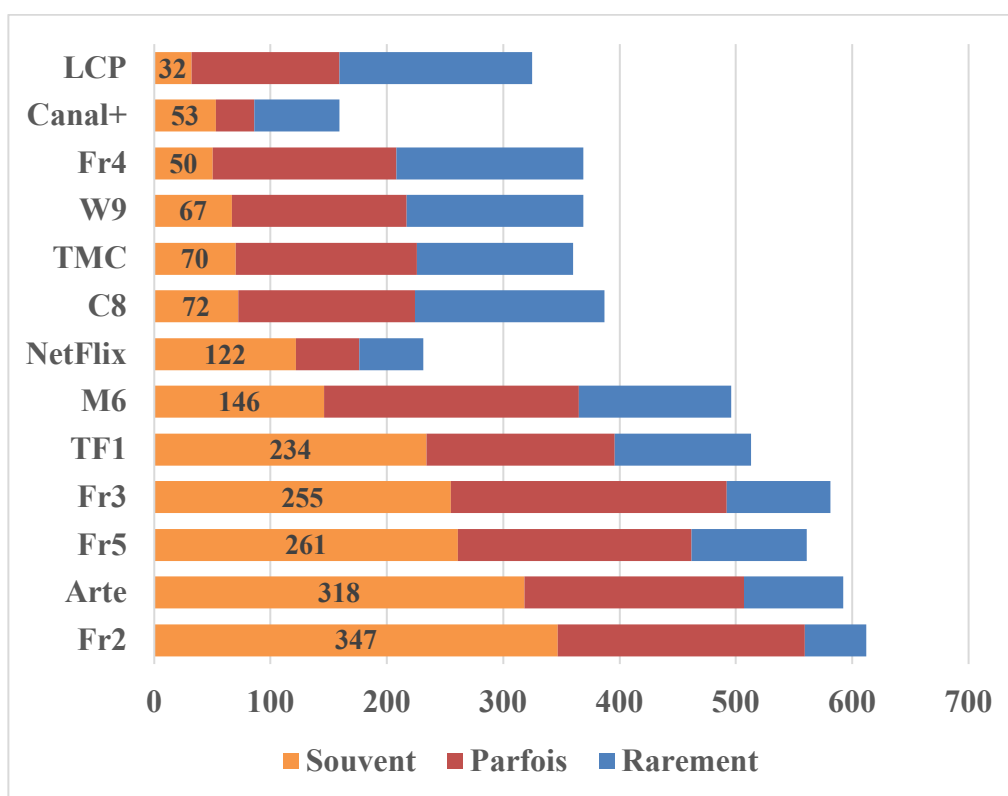


Quelles chaînes ?

11. Le classement des chaînes regardées le plus fréquemment par nos adhérents est très différent du classement des parts d'audience calculées par Médiamétrie. Les Français regardent principalement Tf1 (19% de part d'audience) loin devant Arte (2,6%). LCP, la Chaîne parlementaire, ne figure pas dans les sondages Médiamétrie. Rien d'étonnant à ça, c'est simplement que LCP n'a pas souscrit au même contrat que les autres chaînes chez Médiamétrie. Étant donné que le canal ne diffuse pas de publicité il n'a pas besoin de communiquer ses audiences pour attirer l'argent des annonceurs.

12. Pour nos adhérents, c'est le contraire : Arte arrive loin devant Tf1, et n'est dépassée que par Fr2. La figure ci-dessous montre les réponses à la question : « Quelles chaînes regardez-vous principalement ? »

Figure 4 - Fréquence de choix des chaînes de télévision



Légende : Nombre de réponses

13. On notera que LCP arrive en dernier. Si l'on en croit le site de la chaîne², son audience nationale est faible, de l'ordre de 1 %, ce qui la met à l'abri de l'obligation de sous-titrer toutes ses émissions. Mais c'est ce qui explique aussi la désaffection de nos adhérents comme le montrent les reproches qu'ils font à cette chaîne quant à son très faible niveau de sous-titrage. Ce que nous verrons plus loin.

En quoi consiste cette nouvelle enquête ?

14. Cette nouvelle enquête se distingue de la précédente en cela qu'elle est permanente : nos adhérents peuvent répondre au questionnaire tant que de besoin. En effet, il ne s'agit pas comme dans l'enquête précédente de donner une image de leurs pratiques télévisuelles et une vision globale des manquements des diverses chaînes à leurs obligations de fournir des sous-titres de qualité. Il s'agit de détailler chaque manquement en répondant aux questions : quelle émission, quelle chaîne, quelle date (pour le direct), quel type de diffusion, etc.

15. Nous avons dans un premier temps exclu les chaînes qui ne sont pas sous la supervision de l'Arcom, comme Arte et LCP. Mais à la demande de nos adhérents, nous les avons remises dans le questionnaire en vue d'une prochaine action auprès de leurs responsables respectifs : le GEIE Arte et nos élus pour LCP.

² <https://lcp.fr/la-chaine/lcp-en-chiffres-14429>

16. A ce jour, nous n'avons reçu que 532 contributions. Pour une enquête permanente c'est un résultat décevant. En fait, il apparaît que 60% des contributeurs se sont contentés d'une contribution unique. Sans doute n'avons-nous pas suffisamment expliqué qu'à la différence de l'enquête précédente, celle-ci était une enquête permanente.

Des sous-titres très déficients

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

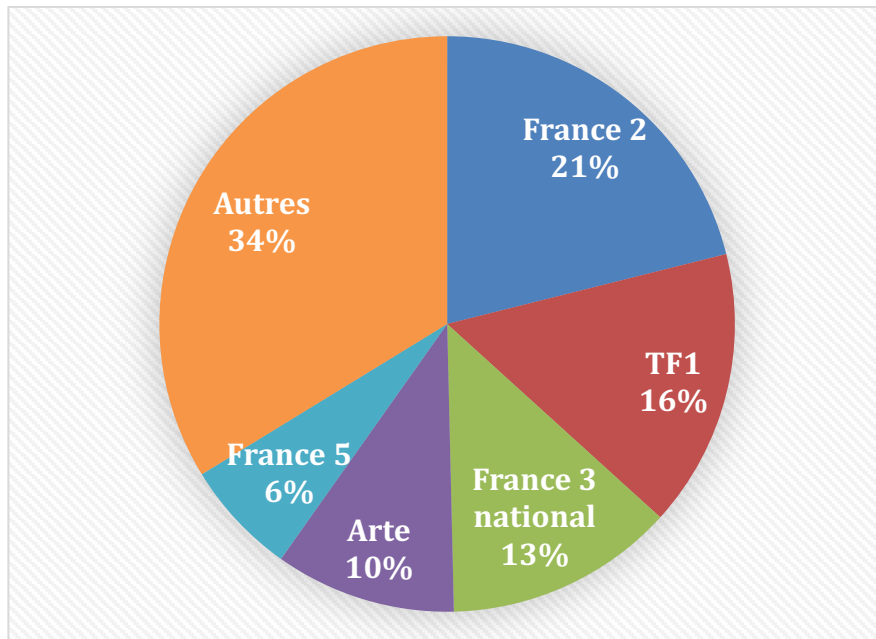
18. Mais d'abord, pourquoi les malentendants ont-ils besoin de sous-titres ? Pour la plupart d'entre eux, les sous-titres sont un complément indispensable à l'écoute de la bande son. En effet, grâce à leurs appareils auditifs et à la suppléance mentale, ils comprennent de 50 à 90% de ce qui se dit à 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

19. 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).

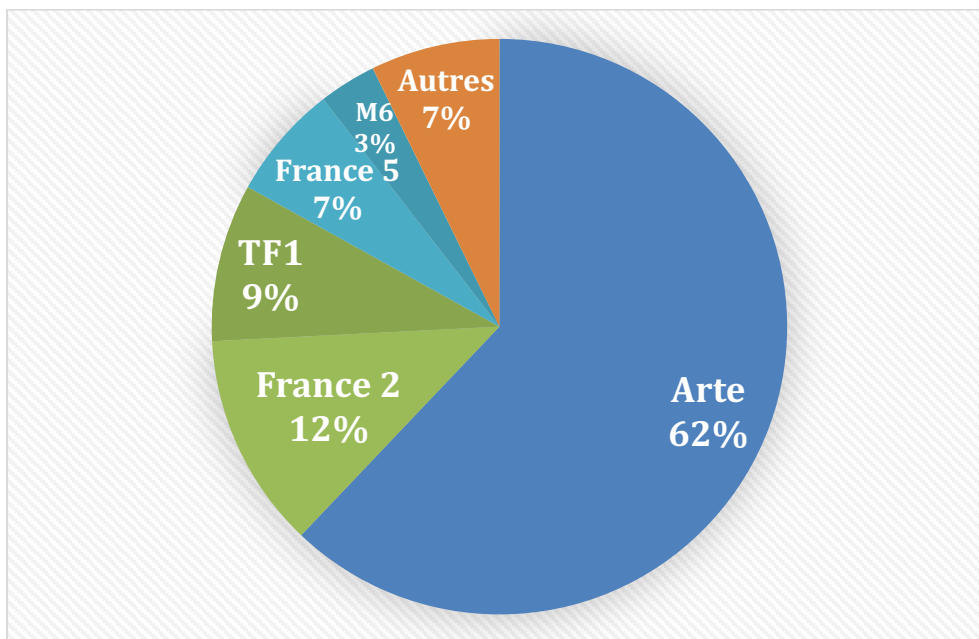
20. Pour ce qui est du direct, nous n'avons retenu dans le graphique ci-dessous que les cinq chaînes qui ont fait l'objet du plus grand nombre de signalements.

Figure 5 - Nombre de signalements pour le direct



21. Pour ce qui est de la télévision de rattrapage, nous n'avons retenu dans le graphique ci-dessous que les cinq chaînes qui ont fait l'objet du plus grand nombre de signalements.

Figure 6 - Nombre de signalements pour le replay



22. La prépondérance d'Arte dans ces signalements s'explique d'abord par le fait que, comme l'avait révélé notre enquête précédente, nos adhérents se distinguent nettement du reste du public français par un très fort attachement à cette chaîne. Elle s'explique aussi par l'attractivité de la télévision de rattrapage d'Arte qui est gratuite et assez largement libre de publicités, ces publicités qu'il faut subir sur les autres chaînes avant de pouvoir commencer à visionner leur offre de replay.

23. Nous n'avons, pour l'instant, pas assez de contributions pour tirer des statistiques significatives quant à la télévision à la demande (VOD). Soit leur

politique tarifaire rebute nos adhérents, soit leurs sous-titres n'appellent pas beaucoup de critiques. Nous verrons sur la durée ce qu'il en est.

24. Les signalements ne s'adressent pas aux chaînes d'une façon générale, mais à des émissions en particulier dont le questionnaire permet de donner le nom, la date, la chaîne, etc. Cette information détaillée est utile pour l'Arcom pour signaler aux chaînes les cas où elles sont prises en défaut, mais elle n'a pas sa place dans ce rapport de synthèse. Nous l'avons donc produite sous forme d'un tableau Excel de 12 colonnes et 532 lignes. On trouvera surlignées en jaune dans l'annexe « Questionnaire » en fin de rapport, les questions dont les réponses ont été gardées dans ce fichier Excel.

Quelles sont les critiques les plus fréquentes ?

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

Tableau 2 – Nombre de signalements de défaillances de sous-titrage

Problème	Nombre	%
Absence totale de sous-titres	268	43%
Les sous-titres qui arrivent trop tard	154	25%
Les sous-titres qui arrivent en avance et/ou disparaissent trop tôt	56	9%
Absence de sous-titres fréquente au long de l'émission	42	7%
Les sous-titres qui se superposent à d'autres sous-titres	35	6%
Les sous-titres qui sont très différents des propos tenus	25	4%
Pas assez de contraste entre les sous-titres et le fond	22	4%
Le doublage Français quand il se superpose à la bande son en langue étrangère et qu'il n'y a pas de sous-titres	16	3%
Total	618	100%

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

Quelle est la responsabilité des FAI dans la qualité des sous-titres ?

27. Une majorité de nos adhérents regardent la télévision en direct et en replay à travers la « box » de leur fournisseur d'accès internet (FAI). Ce passage par la box agit sur la qualité de sous-titres de trois manières. Il y a tout d'abord la charte graphique du FAI, c'est à dire son choix de mise en écran de la piste sous-titres que lui fournissent les chaînes. Il y a ensuite la capacité technique de la box, dont le logiciel est plus ou moins long à traiter cette piste. C'est le cas pour les anciennes boxes de certains FAI ou même de boxes récentes qui peuvent avoir des pannes. Il y a enfin, pour la télévision de rattrapage, la politique du FAI. En effet, normalement, les chaînes de télévision, du moins celles de service public, prétendent corriger les sous-titres du direct avant de mettre ces émissions en télévision de rattrapage. Elles peuvent le faire simplement en décalant la piste sous-titres pour l'ajuster avec la piste son, mais elles peuvent le faire d'une façon plus aboutie en les reprenant totalement. Selon le service accessibilité de France Télévision, reprendre totalement

la piste sous-titres mobilise une personne, assistée d'intelligence artificielle, pendant une quinzaine d'heures pour une heure de diffusion. Il en résulte que les chaînes qui s'appliquent à fournir des sous-titres de qualité ne peuvent le faire qu'un ou deux jours après le passage de l'émission à l'antenne. Or il semblerait que certains FAI ne se donnent pas la peine de mettre en ligne la nouvelle version de l'émission fournie par la chaîne et se contentent de continuer à diffuser l'enregistrement qu'elles ont fait de l'émission en direct.

28. Il nous a donc semblé utile de voir si la qualité des sous-titres dépendait du FAI. Le tableau ci-dessous donne le moyen de distribution utilisé selon qu'il s'agit de direct, de rattrapage ou vidéo à la demande.

Tableau 3 - Moyen de distribution utilisé par type de diffusion

Moyen de distribution	Type de diffusion			
	Tous	Direct	Replay	VOD
Le décodeur TV de ma Box	325	293	31	1
Le site internet de la chaîne	103	9	92	2
La TNT par antenne "rateau"	95	95	0	0
Autres	9	6	1	1
Total	532	403	124	4

29. On note tout d'abord que nos adhérents privilégient largement l'utilisation de leur box, même pour le direct qui est accessible par TNT. En fait la curiosité vient plutôt du fait que si la quasi-totalité de nos adhérents ont bien une box chez eux, ils ne l'utilisent pas tous pour le direct. Ils sont près d'un quart à passer par leur antenne TNT ou par le site internet de la chaîne.

30. Dans le tableau ci-dessous, nous avons regardé quels étaient les problèmes que l'on pourrait attribuer au traitement des sous-titres par les différents fournisseurs d'accès. Nous n'avons donc retenu que les 259 signalements des adhérents qui ont répondu « Le décodeur TV de ma Box » à la question : Quel moyen de distribution utilisé ? et regardé si la fréquence des principaux défauts de qualité était différente de la fréquence des moyens de distribution.

Tableau 4 - Quelle semble être la part de responsabilité des différents FAI dans la mauvaise qualité des sous-titres

Décodeur	Orange	SFR	Free	Bouygues	Total
Nombre de signalements	176	67	49	43	335
Nombre de signalements (%)	53%	20%	15%	13%	100%
Absence totale de sous-titres	52%	21%	17%	10%	100%
Absence fréquente au long de l'émission	62%	14%	19%	5%	100%
Les sous-titres qui arrivent trop tard	49%	21%	18%	12%	100%
Pas assez de contraste entre les sous-titres et le fond	87%	7%	0%	7%	100%

31. Ce tableau montre que si Orange a une part de 53% dans les décodeurs utilisés, sa part monte à 87% pour les problèmes de contraste entre les sous-titres et le fond. Là, il s'agit clairement de la charte graphique d'Orange qui rend les sous-titres moins lisibles, quoique notre échantillon soit pour l'instant trop faible pour l'affirmer avec certitude.

32. De même si Free a une part de 15% dans les décodeurs utilisés, sa part monte à 19% dans les signalements pour des absences fréquentes de sous-titres tout au long de l'émission. Cela est peut-être dû à la lenteur de sa box. Free semble aussi beaucoup plus concerné par les sous-titres qui arrivent trop tard.

33. En revanche, pour les absences fréquentes au long de l'émission, Bouygues semble très en-deçà de sa part dans les décodeurs utilisés.

Les réponses aux questions ouvertes

34. Notre enquête contient deux questions ouvertes « Un autre problème de sous-titres » pour des cas que nos questions fermées n'avaient pas prévu, ou mal identifiés, et un espace « Commentaire ou question » dans lequel nos adhérent peuvent dire ce qu'ils ont sur le cœur. À notre grande surprise, ces rubriques ont attiré beaucoup de commentaires : plus de 345 pour la première et 150 pour la seconde et en particulier avec des commentaires parfois très longs et précis. Les paragraphes qui suivent montrent un échantillon des réponses reçues.

Une sélection de commentaires pour France2

35. Dans tous les reportages de journaux télé, les sous-titres ne sont pas en phase avec l'image : en avance (parfois de dizaines de secondes) ou en retard ou parfois différents du texte réel. Le direct avec un léger retard : d'accord, mais il est inadmissible de se moquer du monde pour les reportages.

36. Je regarde le journal de Fr2. Je ne regarde jamais la chaîne Fr3 en raison du décalage des sous-titres. Je ne sais pas si Free est à l'origine de ce dysfonctionnement. Je regarde les émissions de cette chaîne uniquement en Replay sur France.tv où les sous-titres sont corrects. En "direct" les sous-titres sont parfois incomplets comme dans "Invitation au voyage" sur Arte.

37. Les sous-titres arrivent avec 35 secondes de retard. C'est très difficile à suivre car 35 secondes entre l'image et les commentaires, c'est vraiment très long. Imaginez regarder un film en enregistrant 35 secondes d'images et comprendre ce que veulent dire les images au bout de 35 secondes !!!

38. Inadmissible que les émissions enregistrées ou en replay ne soient pas sous-titrées surtout avec les outils de sous-titrage automatique disponibles.

39. Les sous-titres en blanc ou bleu sur fond clair sont illisibles. Le mieux serait une bande noire en bas de l'écran : tous les sous-titres, quelle que soit la couleur, (s'ils ne disparaissent pas trop tôt) seraient lisibles.

40. Le 1^{er} épisode de la série *Tropiques criminels* était sous-titré mais pas le 2^{ème}. Pourquoi ?

41. Contresens total sur la « tome des Bauges » et les Vosges. Encore une fois il y a erreur : les personnes qui transcrivent sont-elles aussi sourdes que nous ?

42. Reportage sur Cannes journal de 13h : Sous-titres en avance de 5s au début du reportage et en retard de 5s en fin de reportage ?

43. *L'événement Élections européennes*. Le sous-titrage est tellement en retard qu'il est impossible de suivre. En plus la dernière phrase est restée à l'écran couvrant le sous-titrage de l'émission suivante. Profession de foi de 3 têtes de liste pour l'élection européenne.

44. Profession de foi de 3 listes : Le sous-titrage de cette émission s'est superposé à la dernière phrase de sous-titrage de l'émission précédente *l'événement*. Impossible de lire.

45. Les sous titres sur le replay sont minuscules par rapport à la diffusion en "live".

46. Quand le président de la république parle, les sous titres sont au top. Alors pourquoi ne peut-on pas faire la même chose pour le reste ?
47. Impossible de suivre l'émission, les sous-titres arrivent très tard et d'autres interlocuteurs parlent déjà.
48. Je préfère des sous titres dans un bandeau noir pour assurer le contraste. Éviter les cadences trop rapides. Pas de sous-titrage sur certaines chaînes d'informations d'actualités.
49. Plus de 25 secondes de retard. Je ne comprends pas pourquoi dans la télévision de rattrapage on ne réduit pas le décalage dans le sous-titrage. J'ai renoncé à regarder l'émission en direct après une vingtaine de minutes parce qu'avec 25 secondes de retard sur l'image les sous-titres étaient plus une gêne qu'une aide. Je me disais que si je regardais l'émission trois jours plus tard en télévision de rattrapage, Fr2 aurait eu le temps, sinon de refaire de meilleurs sous-titres, au moins de décaler la piste sous-titres pour réduire le décalage. Il n'en était rien : aucun changement par rapport au direct. Je ne comprends pas la politique de sous-titres de France Télévisions.
50. Entre 20 et 27 secondes de retard
51. Les sous-titres ont commencé cinq minutes après le début du journal et ensuite, absence fréquente ou sous-titres interrompus quand trop longs.
52. Arrêt des sous titres au milieu du film *Disparition inquiétante*
53. 24 h après l'émission, elle n'est toujours pas sur la plateforme de France2. Si on écrit dans le moteur de recherche de la page "conférence" le moteur propose bien "Conférence de presse d'Emmanuel Macron" mais aucune vidéo ???
54. Le film "Butch Cassidy et le Kid" n'était pas sous-titré lorsqu'il a été mis en replay alors qu'aujourd'hui (14/06/24) il l'est ! Le film "Le Chat du Rabbin" n'est pas (encore) sous-titré, le sera-t-il !?
55. Interruption avant la fin du propos en cours pour lancer la publicité

Une sélection de commentaires pour Tf1

56. Cela fait des décennies que les journaux télévisés sont une honte du sous-titrage. A une époque, j'avais écrit aux principales chaînes. Elles m'ont répondu n'importe quoi, que cela venait de mon poste de télévision alors que chez des amis et à l'hôtel le problème est le même ! Insister, toujours insister, jusqu'à obtenir satisfaction.
57. Le sous-titrage en replay est vraiment petit et sans contraste.
58. Anormal pour des documentaires enregistrés et non du direct.
59. Film annoncé "sous-titres malentendant" par les programmes TV mais NON SOUS-TITRÉ dans la réalité !
60. Blocage des sous-titres du sujet du début sur 2 lignes qui restent à l'écran alors que s'affiche aussi les sous-titres du sujet courant... le tout sur 3 lignes dont une seule qui fonctionne.
61. En plus du décalage sur le reportage "50' inside" sur Tf1, certaines phrases ne sont pas terminées et par moment c'est trop rapide, on n'arrive pas à lire la totalité avant que ça disparaisse.

62. Une phrase de sous-titrage qui reste fixe pendant tout l'interview et une autre phrase au-dessus qui sous-titre ce qui est dit, un peu en retard et parfois trop rapide pour être lue entièrement.

63. Je regarde très peu de séries, mais parfois juste un épisode ou deux. Ce qui est frappant, c'est qu'elles sont TOUTES sous-titrées en français. Pour les séries, aucun moyen de sous-titrage ne semble manquer ! Même si parfois sur Netflix il peut y avoir quelques problèmes (passages non sous-titrés, ...). On peut s'étonner de ces moyens impressionnants mis sur le sous-titrage des séries, quand le reste : documentaires, films y compris récents, n'en bénéficie pas toujours, loin s'en faut. Pourtant beaucoup commencent à dénoncer le caractère parfois malsain et très envahissant des séries : addictives, abrutissantes, thèmes fréquents de violence, paranoïa, montage visant à créer un effet d'hallucination ou de stress, etc. Thématiques sombres, complotistes... Est-ce vraiment fait pour se détendre, se cultiver, et s'ouvrir l'esprit ?

64. Pas de sous titres pour le replay. Ce qui me fait bien rire ce sont les pubs pour prothèses auditives non sous titrées !

65. Plus de 20 secondes de retard pour des échanges verbaux qui allaient très vite.

66. Plus du tout de sous-titres en replay alors qu'il y en avait (de mauvais) en direct. L'option sous-titres existe, mais elle n'est pas activable.

67. Les sous-titres ont disparu du JT de Tf1 il y a quelques semaines seulement. Auparavant, le JT était bien sous-titré.

68. En replay les sous titres sont minuscules !! Il faut être collé à la télé pour les voir !!

69. Toujours le même problème de phrase restant fixe et très gênante pour suivre le reste du sous-titrage défilant (souvent trop vite et pas complet).

70. Un film de 1972 "Le grand blond avec une chaussure noire" tellement réputé ! Non sous-titré sur Tf1 série ! Inadmissible !

71. "Le grand blond avec une chaussure noire" non sous-titré alors qu'annoncé avec sous-titres dans le programme.

72. Il est un peu scandaleux que les malentendants soient exclus des débats de la campagne électorale. Que fait l'Arcom ?

Une sélection de commentaires pour France3 National

73. Ce problème de sous titres que l'on n'a pas le temps de lire car trop rapide existe depuis à peu près un an. Changement de sous titreur ?

74. Les sous-titres qui s'affichent disparaissent trop vite et donc il n'y a pas possibilité de suivre le jeu *Questions pour un superchampion*. Seuls les sous-titres concernant les phrases de 3 à 5 mots sont compréhensibles.

75. Il y a eu une modification d'objectifs en début d'année, je crois. Depuis, il n'y a plus de sous titrage sur Fr3 alors que précédemment la partie nationale était sous-titrée. C'est décevant cette régression.

76. Les journaux régionaux comme nationaux ne sont plus sous titrés.

77. En règle générale, lorsqu'il y a le sous-titrage dans les émissions en replay, c'est écrit tout petit, blanc sur blanc, et les sous titres se promènent partout sur l'écran. Le temps de les trouver, c'est parti. Gymnastique épuisante.

78. L'absence de sous-titres est un véritable fléau pour les sourds, j'espère que nos protestations seront entendues.

79. Soit les sous-titres de France 3 sont trop rapides à disparaître sans que j'aie la possibilité de lire en totalité, soit ils brillent par leur absence. Seuls certains téléfilms, en général policiers, sont acceptables.

80. Je regarde très peu la télé étant très sourde. Les sous titres sont toujours inadaptés, en décalage avec la parole. Sur la 3 les sous-titres sont d'une rapidité extrême, pas le temps de les lire... donc pas de technicien ou autre pour vérifier ???
Seuls sont acceptables les sous-titrages des films, sinon c'est décevant et on se moque des handicapés des oreilles, aucun progrès n'est fait.

81. Problème récurrent les infos régionales et nationales ne sont jamais sous-titrés sur cette chaînes tous les jours...

82. Apparemment les sourds n'ont toujours pas le droit –à moins qu'ils soient d'office déficients mentaux– à la moindre information autre que les JT. Cela n'a rien à voir, mais une preuve supplémentaire du manque de respect envers la communauté sourde est l'absence d'informations sur la présence ou non de sous-titrages. Vous remarquerez que pour les déficients visuels la présence de l'audio description est toujours signalée. Très bonne idée de France3 de mettre les sous-titres sur bandeau noir, MAIS ils disparaissent alors que l'on n'a pas tout lu (et je suis pourtant quelqu'un qui lit très vite) et ils ont été totalement supprimés après le premier tiers de l'émission.

83. Les sous-titres (« Meurtres à... ») sont un résumé de ce que disent les personnages, et il manque la moitié des dialogues.

84. En règle générale, lorsqu'il y a le sous-titrage dans les émissions en replay, c'est écrit tout petit, blanc sur blanc, et les sous-titres se promènent partout sur l'écran. Le temps de les trouver, c'est parti. Gymnastique épuisante.

Une sélection de commentaires pour France5

85. Les sous-titres sont très en retard et bien plus pauvres que ce que dit le locuteur.

86. Sous-titres superposés au titres permanent de l'émission.

87. Pourquoi ne pas démarrer les émissions sans diffusion (magazines, journaux) afin de rectifier les sous-titres et les diffuser dans les conditions du direct à l'heure habituelle ?

88. Sur le replay, c'est pire car les caractères sont beaucoup plus petits et blancs sur fond blanc bien souvent.

89. Émission (C dans l'air) difficile à suivre. Le débit de parole accéléré rend la lecture labiale difficile et les sous titres ne sont jamais synchrones.

90. Difficile de savoir à quel interlocuteur attribuer les sous-titres qui sont à l'écran, tant le délai est long. Lorsque les intervenants vont vite, c'est la confusion.

91. Par moments il y avait 1 minute de décalage !!

92. La dernière phrase sous-titrée de l'émission reste affichée à l'écran pendant toute la durée des écrans d'annonce avant l'émission suivante. Le phénomène est systématique. Et les annonces ne sont donc pas sous-titrées, les malentendants ne font pas partie du public à attirer.

93. Comme je comprends quelques mots, le retard important entre la parole et les sous-titres s'avère déstabilisant, voire contre-productif car parfois il est difficile de comprendre qui parle.

94. Difficile de savoir à quel interlocuteur attribuer les sous-titres qui sont à l'écran, tant le délai est long. Lorsque les intervenants vont vite, c'est la confusion.

95. Les sous-titres n'arrivent parfois pas du tout tant ils sont en retard par rapport aux discours. Ce problème est quasi récurrent pour cette émission (C dans l'air) en direct. C'est franchement lamentable pour une chaîne publique. Un effort de concentration qui ne donne pas envie de suivre l'émission malgré son intérêt.

96. *Angkor et les mystères de l'Empire Khmer*. Enfin des sous-titres lisibles sur bandeau noir laissant le temps au spectateur de les lire jusqu'au bout. Si toutes les chaînes pouvaient en faire autant...

Une sélection de commentaires pour Arte

97. Les sous titres sont décalés soit vers la droite ou vers la gauche de l'écran. Le début des lignes est invisible, comme caché.

98. Les séries américaines ou françaises débiles sont toutes sous-titrées. Les films intelligents sont tous non sous-titrés. Les malentendants sont-ils tous idiots ? Ils n'ont pas les capacités intellectuelles suffisantes pour comprendre ces films ? Je suis ingénieur aéronautique, j'aime réfléchir - marre d'être pris pour un con par les chaînes TV.

99. Impossible à suivre : deux sous-titrages en même temps : la traduction et le sous-titrage malentendant. Ma femme qui entend bien ne peut pas suivre non plus car les voix se superposent !

100. Arte propose pour de très nombreux documentaires (notamment des formats courts de 15 à 30 minutes, mais aussi de 45 minutes) un sous-titrage uniquement en allemand. C'est choquant et inadmissible d'autant que la chaîne est beaucoup plus populaire et regardée ici qu'en Allemagne. Ces formats courts m'intéressent particulièrement pour m'entraîner à écouter sans fatigue.

101. Un fait inquiétant, en tous cas que je n'avais jamais constaté jusqu'à présent sur les chaînes classiques : des erreurs grossières de sous-titrage sur Arte laissant penser que l'IA est utilisée. Les mots écrits sont sans rapport avec les mots prononcés, mais ont des sons avoisinants. Ce qui donne un sous-titrage catastrophique comme on en voit sur YouTube par exemple. C'est une machine qui sous-titre. Je dis non ! Cas vus à plusieurs reprises récemment.

102. Les sous-titres ne concernent que les sourds allemands, encore une fois. De plus Arte a mis en place quelque chose de très pernicieux : l'écoute en confort audio. Ça ne sert à rien pour une surdité sévère/profonde malheureusement.

103. Et toujours les sous-titres uniquement pour les sourds allemands. Une telle situation aussi discriminante demanderait une enquête. Qui finance le sous-titrage d'Arte, pourquoi une telle différence de traitement ? Je me demande si je ne vais pas en alerter mon ou ma député-e.

104. On se "réjouira" de constater que l'émission consacrée à un écrivain mort récemment, sur une chaîne franco-allemande, bénéficie de sous-titrage en : allemand, anglais, espagnol, italien, et même polonais, mais surtout pas en français.

105. Le sous-titrage sur cette série d'émissions "*La réponse à presque tout*" de 28 minutes est très aléatoire, certaines émissions sont sous-titrées, d'autres pas, et les

langues des sous-titres varient à chaque émission ! Absolument ce qu'il ne faut pas faire pour fidéliser le spectateur.

106. *Tracks* : Il s'agit d'une très vieille émission d'Arte, je l'ai beaucoup regardée à une époque (vers 2010), et je suis à peu près certain qu'il y avait des sous-titres alors. Surprise, ils n'y sont plus !

107. Des sous-titres dans de nombreuses langues, allemand, polonais, italien, etc. mais PAS en français, les sourds français n'ont pas droit à l'hebdo culturel de la chaîne de leur pays, merci Arte. Pour aller plus loin, on comprend entre les lignes : Arte, sur son site internet, indique que toutes les émissions produites par Arte France sont sous-titrées. On comprend donc que toutes ces émissions sous-titrées pour les sourds allemands sont produites par Arte Allemagne, qui n'en a cure des sourds français. La chaîne étant bicéphale, chacun s'occupe de son propre public (cf. aussi le sous-titrage en polonais, en italien, ..., qui peut intéresser de nombreuses personnes en Allemagne). Le public français n'est pas intéressant pour Arte Allemagne.

108. Justement pas de problème, et il faut aussi le dire : regardé récemment une émission sur le Costa-Rica ; très bons sous-titrage ET excellente voix, bien timbrée, avec de nombreux moments bien compréhensibles, même pour quelqu'un de très malentendant ! Un exemple à souligner et à suivre.

109. *Karambolages* : Une émission correctement sous-titrée et plaisante à suivre sur les différences franco-allemandes, et quelques éléments sur nos cultures respectives. Il aurait été honteux qu'elle ne soit pas sous-titrée. Mais quand c'est bon, il faut aussi le leur dire, pour qu'ils comprennent la différence que cela fait, pour nous.

110. Une curieuse énonciation : les sous-titres sont présentés comme étant en "français(forcé)" je recopie exactement l'énonciation. S'agit-il d'IA ? En tous cas aucun sous-titre n'est apparu.

111. Sous-titrage sur certains films mais pas tous : *la pianiste, Amour, Code inconnu* et *le temps du loup* n'en bénéficient pas. *Happy End*, visionné, a une bonne qualité de sous-titres m'a-t-il paru. A noter, plusieurs tailles de sous-titres sur Arte, point positif. Ces séries de films sur Arte, consacrées à une thématique ou, plus souvent, à un réalisateur, peuvent être très frustrantes, car seuls certains films sont sous-titrés. Cas récent sur les séries suivantes (non exhaustif) : *Godard, films noirs, Lars von Trier, Varda*. Pour *Varda*, il a heureusement été possible de se reporter sur Netflix pour *Cléo de 5 à 7*, qui y était diffusé en même temps, mais cela reste plutôt rare sur ce site concernant le cinéma d'auteur.

112. Cette série de courts-métrages (Ozon, Corsini, Miller, ...) intitulée "Les courts des grands" actuellement proposée (mai 2024) ne bénéficie d'aucun sous-titrage. Ne pas confondre avec une autre série, intitulée "Tour d'Europe des courts-métrages" actuellement proposée, et qui, elle, est sous-titrée.

113. *Une cure de detox numérique* (Arte regards, 30 minutes). Sous-titres en : allemand et en espagnol. A noter : dans cette série Arte regards, qui n'est jamais sous-titrée en français (mais l'est dans d'autres langues), il a été possible de trouver UN reportage sous-titré en français : *Tout quitter pour une île bretonne*.

114. L'émission *Entretien avec Salman Rushdie pour "le couteau"* (émission "28 minutes", entretien de 13 minutes), ne bénéficie d'aucun sous-titrage sur internet. J'ignore si Salman Rushdie est doublé sur le plateau où il s'exprime, ou s'il parle en

français (impossible de le savoir lorsqu'on visionne sans porter ses appareils auditifs).

115. Pour ce reportage qui concerne la biodiversité à Paris, le sous-titrage est proposé uniquement en allemand.

116. Aucun reportage de cette série consacrée à l'Italie n'est sous-titré en français, le sous-titrage est fait en allemand seulement.

117. Courts documentaires répondant à des questions comme : "les pouvoirs du parlement européen", "eurodéputé : pour quoi faire", etc. Aucune de ces émissions n'est sous-titrée, dans aucune langue.

118. Sous-titres en : allemand, anglais, espagnol et italien (ne cherchons pas de logique dans le choix des langues pour les sous-titres par Arte, ça change chaque fois). Pas de français.

119. Sous-titres uniquement en allemand pour ces 4 documentaires consacrés à nos Pyrénées. A la rubrique accessibilité d'Arte, il est indiqué ceci : "Les programmes d'ARTE sont pour la plupart, et en constante augmentation, proposés avec sous-titres pour sourds et malentendants, à l'antenne comme sur la plateforme. Le Pôle français du groupe ARTE fournit l'intégralité de ses programmes en versions STSM. "<https://www.arte.tv/sites/corporate/accessibilite/> On en conclut donc que beaucoup, beaucoup de reportages et documentaires sont fournis par Arte Allemagne, qui sous-titre pour "ses" sourds uniquement, et son public plus largement, d'immigration (polonais, italien...), hélas pour nous.

120. Sous-titres en allemand uniquement pour ces 2 émissions. Arte a répondu à ma réclamation récente ("donner votre avis" accessible en permanence sur le site). Ils se défendent d'un grave manque de sous-titrage de cette façon : « nous faisons en sorte que les émissions en prime time soient le plus souvent voire toujours sous-titrées ». C'est un argument particulièrement spécieux : je suis totalement indifférente à cette notion de prime time, je n'ai plus de téléviseur depuis 15 ans ! Je ne regarde qu'en différé (replay) conformément à leur offre en ligne. C'est un mauvais argument, de mauvaise foi, qui ignore internet, les nouveaux usages que font les gens de la télévision, notamment les jeunes générations (mais pas seulement). Aujourd'hui face à la multiplication des écrans, les gens ne sont pas rivés sur leur seule bonne vieille télé !!! Une émission se regarde de plein de façons différentes, en mobilité, ou chez soi. Je vais monter un tableau sur Excel quant à toutes les émissions que j'ai signalées (pour le moment notées sur un carnet), je pense en envoyer copie à mon député ou mon sénateur. Plutôt à la rentrée. Cela concerne plutôt Arte parce que je dois dire que c'est la seule chaîne qui me fait vraiment envie avec une offre en documentaires extraordinaire (d'où énorme frustration).

121. Sous-titres dispos en espagnol, polonais et italien. Le sous-titrage en français concerne uniquement quelques séquences : quand les gens sont interviewés. Il s'agit d'un sous-titrage pour tout le monde (et non spécifique aux malentendants), puisque les intervenants s'expriment en Ukrainien. La narration, l'éventuelle voix off ne sont pas sous-titrées.

122. Seuls les sous-titres en allemand sont disponibles, alors que l'émission est un documentaire de vulgarisation qui plus est dans ce cas sur un département français.

123. Impossible d'avoir la VOSTF. Comme d'habitude, on suppose que les Français sont les champions des langues étrangères.

124. Je m'intéresse à la Non-violence et donc je suis très frustré de n'avoir pas compris grand-chose à "Qui a tué Gandhi ?". Même chose pour le documentaire classé "histoire" sur l'"automobile : voitures anciennes" car je suis passionné d'automobile ; par ailleurs, j'ai remarqué que les courtes émissions (3 mn environ) sur l'actualité ne sont pas non plus sous-titrées. Et que dire des émissions sous-titrées en italien, polonais, espagnol, allemand, mais pas en français !

125. Comme pour un cycle consacré à Robert Guediguian (déjà signalé), Arte n'a pas jugé utile de sous-titrer pour les sourds et malentendants ces films français de la série de films de Lelouch.

126. Il est très fréquent que ces documentaires, consacrés au cinéma, et qui se trouvent à la section cinéma sur le site internet de la chaîne, ne soient pas sous-titrés. Il peut s'agir de documentaires consacrés à un film, ou encore à un réalisateur ou à des acteurs.

127. Série déjà signalée, mais de nouveaux courts-métrages sont ajoutés par la chaîne périodiquement. Aucun n'est sous-titré. J'ai regardé par exemple "la brèche de Roland" des frères Larrieu, avec Mathieu Amalric, avec des sous-titres en anglais. Dans ce cas, je passe le film en version plus lente pour avoir le temps de suivre !

Une sélection de commentaires pour les autres chaînes

128. Sur Chérie 25, la plupart des séries sans sous-titres ont déjà été diffusées auparavant sur d'autres chaînes avec des sous-titres

129. Sur LCP, le documentaire historique de l'Ina est pour une fois sous-titré mais le débat qui le suit ne l'est pas

130. Le décalage (Journal de M6) est progressif tout au long du journal télévisé et devient de plus en plus handicapant.

131. Bien que déjà diffusé sur France2 et que les dvd soient sous titrés, les diffusions des mêmes émissions sur Chérie 25 ne sont pas sous-titrées.

132. NRJ12 est l'une des chaînes qui proposent le moins de sous-titres et donc je ne la regarde généralement pas.

133. Les retransmissions des éditions (« Championnat du monde de fléchettes 2023/2024 ») précédentes étaient sous-titrées, les émissions les plus récentes de l'Équipe 21 sont de moins en moins sous-titrées.

134. Les précédentes saisons (« La vie secrète des chats - Inédit » sur RMC Story étaient correctement sous-titrées donc à part par économie, je ne m'explique pas l'absence de sous-titres. D'autant plus que aidée par l'IA, cela devrait être plus facile et rentable

135. Pour une émission avec le 1^{er} ministre (« Questions d'actualité soirée spéciale 1^{er} ministre Gabriel Attal » sur BFM-TV, l'absence de sous titres est mal perçue.

136. D'habitude les émissions anglaises *Top Gear* sont sous-titrées à 75 % alors qu'en Français jamais. Nous n'avons vraiment pas le même respect et la même culture du handicap. Les épisodes précédant la pub étaient sous-titrés, mal, mais sous titrés, mais après la pub, les sous titres ont disparu.

137. Sous-titres et notifications lors du journal de CNews disparaissent trop vite nous n'avons pas le temps d'aller jusqu'au bout.

138. Émission sur la reine d'Angleterre à 21h sur C8; sous titrage complètement différent des paroles

139. Les sous-titres en soirée sur France Info sont en javanais : certaines lettres sont remplacées par d'autres, par exemple "francçases" au lieu de "françaises", "àn" au lieu de "un", "répense" au lieu de "réponse". Le pire c'est que le sous-titre lors de la diffusion en direct de "C dans l'air" sur France 5 était sans erreur à 17h45. Ce javanais apparaît tous les soirs à partir de 21h ou 22h.
140. Le journal *Le Monde* a une politique de sous-titres très bizarre, le sous-titrage (souvent de très bonne qualité) est loin d'être toujours présent. Quand on est sourd, un média comme *Le Monde* est très utile du fait du support majoritairement écrit et de la richesse du site. C'est ma 1^{ère} source d'info depuis longtemps. MAIS il développe de plus en plus de formats vidéo sans être soumis aux obligations de sous-titrage. Je proteste à titre individuel régulièrement.
141. Pourtant sous-titrée lors de sa diffusion sur France 2 ou si l'on achète le dvd, il est inadmissible qu'une diffusion ne soit pas sous-titrée. Cela est valable pour pratiquement toutes les diffusions en soirée de la chaîne Chérie 25.
142. Cette chaîne, TV5 Monde, dédiée semble-t-il à la francophonie, propose plusieurs films français sous-titrés (généralement des classiques). Mais le sous-titrage n'y est pas systématique.
143. Le logiciel utilisé par France info donne une traduction incompréhensible Le logiciel AVA traduit beaucoup mieux sur les programmes répétitifs comme l'information en continu, le sujet qui passe en journée plusieurs fois les sous titres pourraient être corrigés et recalés pour les passages suivants.
144. Huit chaînes non sous-titrées ce soir ! Les malentendants, nous sommes vraiment des cons ce soir !!!
145. C'est un comble que la chaîne LCP, chaîne parlementaire, où il y a souvent des émissions qui intéressent les vieux (souvent plus malentendants que les autres) ne soit presque JAMAIS sous-titrée. Je voulais écrire à cette chaîne, mais elle n'a pas d'adresse, en tous cas sur internet.
146. Les sous titres ne transcrivent que la moitié des informations météo données par la voix off (M6).
147. Les sous-titres flashent puis se bloquent sur une ligne et reflashent. Impossible à suivre (M6).
148. Pas de sous titrage (« Information le déj'info » sur BFM-TV) alors qu'il y a la traduction en langage des signes !
149. Des sous-titres qui arrivent avec de 10 à 20 secondes de retard alors que l'interprétation en langue des signes est, bien sûr, instantanée (Cnews).
150. Sur Gulli "Les aventures de Tintin" (dessin animé) était pourtant sous-titré lors de sa diffusion sur d'autres chaînes.
151. C'est insupportable de voir France info proposer la LSF alors que nous avons besoin de sous titres surtout avec l'actualité électorale !
152. Inadmissible pour une chaîne dont l'intitulé Public Sénat laisse comprendre qu'elle relaie des informations validées par une institution républicaine qui ostracise donc une partie des citoyens et les plus fragiles.

Annexe — Questionnaire

153. Nous avons surligné en jaune ci-dessous les questions dont les réponses sont disponibles dans le fichier Excel qui accompagne ce rapport.

1. Adresse e-mail *

2. Quelle émission (par exemple « Envoyé spécial » ou « journal télévisé ») ? *

3. Direct, différé, ou à la demande ? * Une seule réponse possible.

Direct
Télévision de rattrapage (replay)
Services à la demande (Smad/VOD/Streaming)

4. Quel moyen de distribution utilisé ? * Une seule réponse possible.

La TNT par antenne "rateau"
Le décodeur TV de ma Box
Le site internet de la chaîne
Application mobile
Autre :

5. Si vous utilisez le décodeur TV de votre Box, quel est votre fournisseur d'accès internet (FAI) ?

Une seule réponse possible.
Orange
SFR
Bouygues
Free
Autre :

6. Si direct, quel jour ? * Exemple : 7 janvier 2019

7. Quelle chaîne ? *

Une seule réponse possible.
TF1
France 2
France 3 national France 4
France 5
M6
Arte
C8
W9
Canal+ LCP/Public sénat TMC
TFX
NRJ12
Cstar
Gulli
TF1 Séries Films L'Equipe
6Ter
RMC Story
RMC Découverte Chérie 25
Canal+ Cinéma Canal+ Sport Paris Première Planète +
Autre :
Passer à la question 10

8. Si Télévision de rattrapage (replay), Quelle chaîne ? *

Une seule réponse possible.

TF1

France 2

France 3 national France 4

France 5

M6

Arte

C8

W9

Canal+ LCP/Public sénat TMC

TFX

NRJ12

Cstar

Gulli

TF1 Séries Films L'Equipe

6Ter

RMC Story

RMC Découverte Chérie 25

Canal+ Cinéma Canal+ Sport Paris Première Planète +

Autre :

Passer à la question 10

9. Si Services à la demande (Smad/VOD) Quel service ? *

Une seule réponse possible.

France.tv (Vidéos à la demande de France Télévision) TF1+

M6+/6play

Arte

Orange VOD Canal VOD Net

Passer à la question 10

Quel problème de sous-titre ?

10. Quel problème de sous-titre ? Plusieurs réponses possibles.

Absence totale de sous-titres

Absence de sous-titres fréquente au long de l'émission

Les sous-titres qui arrivent trop tard

Les sous-titres qui arrivent en avance et/ou disparaissent trop tôt

Pas assez de contraste entre les sous-titres et le fond

Les sous-titres qui sont très différents des propos tenus

Le doublage Français quand il se superpose à la bande son en langue étrangère et qu'il n'y a pas de sous-titres

Les sous-titres qui se superposent à d'autres sous-titres comme dans les films ou les documents dont la bande son est en français mais qui sous-titrent les paroles en langue étrangère. Les sous-titres malentendants se superposent alors aux sous-titres de traduction

11. Un autre problème de sous-titre ?

Si vous avez déjà répondu aux questions ci-dessous, INUTILE DE LE FAIRE À NOUVEAU. Vous pouvez cependant ajouter un nouveau commentaire tout en fin du questionnaire avant de l'envoyer.

12. Comment qualifiez-vous votre déficience auditive ? Une seule réponse possible.

Légère, sans appareil, les chuchotements et conversations à voix basse sont inintelligibles (perte de 20 à 40 dB)

Moyenne, sans appareil, les conversations à voix modérée sont inintelligibles, les conversations à voix forte sont audibles (perte de 40 à 70 dB)
Sévère, sans appareil, les conversations à voix forte ou par téléphone sont difficiles (perte de 70 à 90 dB)
Très sévère (perte de 90 dB ou plus)

13. Vous êtes...

Une seule réponse possible.

Un homme

Une femme

14. Quel est votre âge

Une seule réponse possible.

18-34 ans 35-49 ans 50-64 ans 65-74 ans 75-84 ans 85-95 ans Plus de 95 ans

15. Avez-vous adhéré à une association de malentendants ? Une seule réponse possible.

Oui Non

16. Si oui, quelle association de malentendants ? Une seule réponse possible.

Ardds Autre :

17. Si vous souhaitez recevoir copie des rapports que nous enverrons périodiquement à l'Arcom, merci de nous laisser votre adresse courriel (e-mail). Cette adresse peut aussi me servir à vous demander des précisions sur certaines de vos réponses ou de répondre à vos questions.

18. Commentaires et/ou questions