ARDDS
Bien entendre ensemble
Association de Réadaptation et de Défense des Devenus Sourds et Malentendants

Parlez-nous des sous-titres à la télé

Résultats de l'enquête auprès des adhérents de SurdiFrance

Enquête menée par le groupe de travail « Sous-titres à la télévision » de l'Ardds
Le document est disponible à l'adresse : http://www.ardds.org/content/en-savoir-plus

Table des matières

Table des matières 1
Introduction : Pourquoi cette enquête ? 1
Que dit la loi (et le CSA devenu Arcom) ? 2
Des téléspectateurs assidus 3
Internet, premier mode d'accès à la télévision 3
Orange, premier fournisseur d'accès internet (FAI) 4
Quelles chaînes ? 5
Quels sont les types d'émissions les plus regardés 6
Déficience auditive et sous-titres 7
Le *hitparade* des mauvais sous-titres 7
Êtes-vous gêné par d'autres problèmes de sous-titrage ? 8
Y a-t-il une chaîne de télévision dont la politique des sous-titres vous agace particulièrement ? 9
Des protestations sans effet auprès des chaînes et de l'Arcom 9
Avez-vous encore un commentaire ou une question ? 10
Conclusion 11
Table des tableaux 12
Table des figures 12
Annexe — Questionnaire 13

Introduction : Pourquoi cette enquête ?

1. Vous êtes nombreux à exprimer régulièrement votre frustration devant la mauvaise qualité des sous-titres à la télévision. Plusieurs d'entre vous ont déjà alerté les chaînes de télévision concernées ou les pouvoirs publics mais les résultats en sont décourageants. Nous aimerions lancer une offensive, coordonnée cette fois. Pour cela nous avons besoin de recenser au préalable les problèmes les plus fréquents ou les plus emblématiques afin de focaliser notre action collective sur ces problèmes. Nous avons donc conçu un questionnaire sur vos pratiques d'usage de la télévision et surtout sur les problèmes de sous-titrages qui vous agacent particulièrement.

2. Notre premier objectif est, dans un premier temps, d'attirer l'attention de l'Arcom (Autorité de régulation de la communication audiovisuelle et numérique)

sur le fait que, plus que l'absence de sous-titrage, le problème réside dans leur qualité. À quoi bon avoir des-chaînes qui respectent leur quota de sous-titres si ces sous-titres sont inutilisables et même nuisibles faute de qualité.

3. Notre second objectif est d'alerter la presse (*Télérama, Que Choisir, l'Ouïe Magazine*, etc.) de ce scandale.

4. Notre enquête précédente sur le 100% Santé a eu beaucoup d'échos grâce aux 500 réponses reçues et traitées. Pour celle-ci, aux 373 réponses des adhérents de l'Ardds se sont ajoutées celles de 291 réponses des adhérents des autres associations de SurdiFrance soit 664 réponses en tout. Cette très forte participation montre que le sous-titrage à la télévision est aux cœur de vos préoccupations.

Que dit la loi (et le CSA devenu Arcom) ?

5. En France, les obligations de sous-titrage à la télévision sont régies par la loi et les réglementations établies par le Conseil Supérieur de l'Audiovisuel (CSA) devenu Arcom[1]. Voici celles qui sont en vigueur :

6. Toute chaîne dont l'audience annuelle dépasse 2,5 % de l'audience totale des services de télévision doit proposer des dispositifs adaptés pour permettre aux personnes sourdes ou malentendantes d'accéder à ses programmes.

7. Les chaînes du câble et du satellite n'échappent pas à la règle. Pour celles qui ont une audience inférieure à 2,5 % de l'audience totale, le CSA a fixé à 40 % le volume de programmes devant être accessibles.

8. En application de ces dispositions légales, le CSA a négocié avec les chaînes de forte audience (TF1, M6, TMC, W9, Canal+) depuis le 12 février 2010, qu'elles sous-titrent la totalité de leurs programmes, comme le faisaient déjà les chaînes de France Télévisions.

9. Par ailleurs, pour améliorer la graphie des sous-titres pour la plateforme TNT (réception par antenne râteau), le Gouvernement a choisi d'utiliser le format de sous-titres proposé par le forum DVB, qui permet l'affichage de textes en couleurs et en gras ainsi qu'un fond translucide. Cependant les constructeurs de téléviseurs n'ont en général pas prévu de système d'agrandissement. Le teletext, d'une graphie considérée généralement comme moins agréable, disposait souvent d'un mécanisme permettant d'en doubler la taille.

10. En dehors de la plateforme TNT, les distributeurs (de type Free, Orange ou Bouygues, etc.) ont l'obligation de reprendre les flux de sous-titres mis à disposition par les chaînes. En revanche, ils restent libres du format qu'ils appliquent aux sous-titres. Ainsi, on retrouve parfois sur certains bouquets de chaînes proposés par des distributeurs, des sous-titres d'un format proche du teletext et d'éventuels mécanismes d'agrandissement, avec des variations quant aux fonctionnalités proposées.

11. L'Arcom continue d'explorer les moyens d'améliorer l'accès au plus grand nombre des programmes de télévision, en suivant notamment l'évolution des travaux internationaux sur les prochaines normes de sous-titrage. Ainsi, l'amélioration de la qualité du sous-titrage et de sa flexibilité pour s'adapter aux besoins particuliers font partie des sujets d'attention du Conseil.

12. Sous-titrage des émissions en direct : Toutes les émissions en direct diffusées à la télévision (émissions d'information, émissions sportives, programmes en direct,

[1] L'Arcom est l'Autorité publique française de régulation de la communication audiovisuelle et numérique. Elle a remplacé le CSA et l'Hadopi. https://www.arcom.fr/alertez-nous

etc.) doivent être accessibles aux personnes sourdes ou malentendantes en temps réel.

13. Sous-titrage des émissions préenregistrées : Une part significative des émissions préenregistrées diffusées à la télévision doit être sous-titrée. Le pourcentage précis varie en fonction des chaînes et des plages horaires, mais il est généralement d'au moins 75 % des émissions pour les grandes chaînes nationales.

14. Sous-titrage des publicités : Les publicités télévisées diffusées en France doivent également être sous-titrées pour garantir l'accessibilité aux personnes sourdes ou malentendantes.

15. Qualité des sous-titres : l'Arcom impose des normes de qualité pour les sous-titres. Les sous-titres doivent être lisibles, synchronisés avec l'audio, et retranscrire fidèlement le contenu audio, y compris les dialogues, les indications sonores importantes et les informations essentielles à la compréhension du programme.

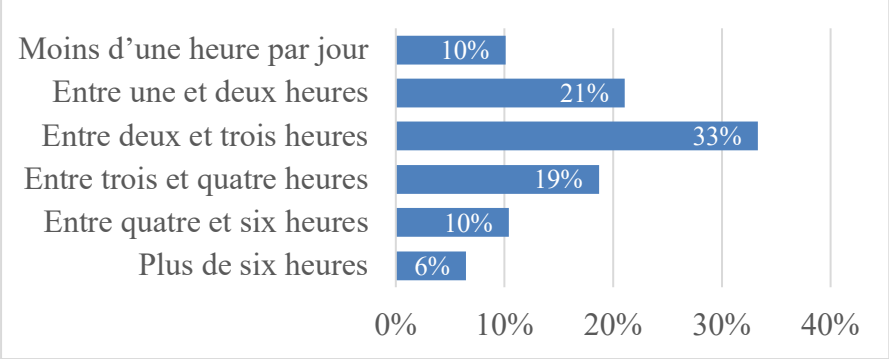
16. Il convient de noter que ces obligations peuvent évoluer avec le temps et sont soumises à des ajustements réguliers par l'Arcom. Les chaînes de télévision sont tenues de se conformer à ces obligations pour garantir l'accessibilité des programmes aux personnes sourdes ou malentendantes.

17. Ça c'est ce que dit l'Arcom. Nous allons voir que dans les faits la situation du sous-titrage en France est beaucoup moins idyllique et que ces obligations, quand elles prétendent être respectées ne le sont que de façon formelle, sans aucun soucis du service rendu aux malentendants.

Des téléspectateurs assidus

18. 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

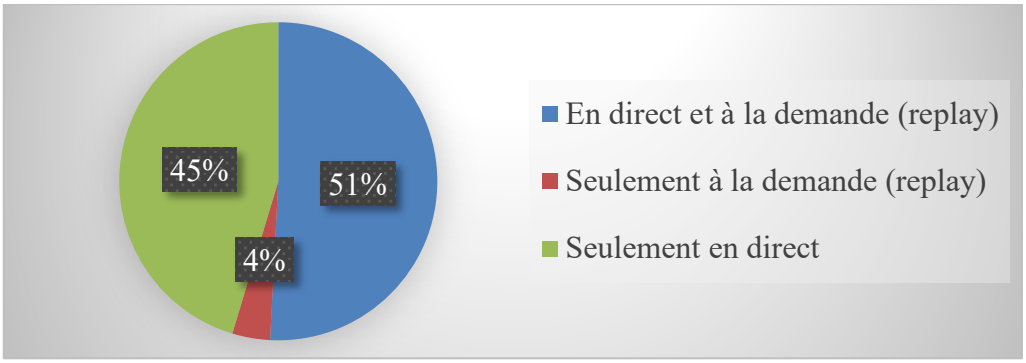
19. Pour nos adhérents, Internet est le premier mode d'accès à la télévision, puisque 80% d'entre eux utilisent ce moyen soit avec leur poste de télévision soit avec un ordinateur ou une tablette. Parmi les 236 qui utilisent la TNT, seuls 133 le font exclusivement.

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

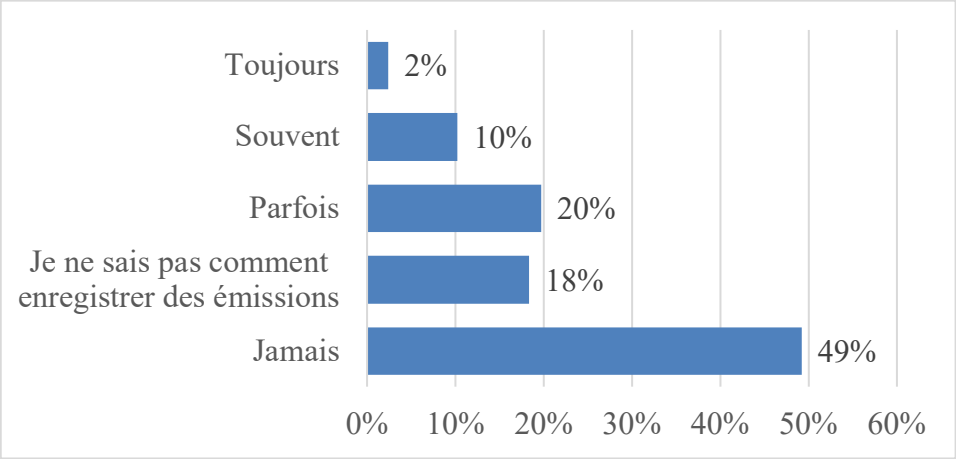
20. Parmi ceux qui accèdent à la télévision par internet, les deux tiers en profitent pour regarder des émissions à la demande.

Figure 2 – Direct ou à la demande



21. 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.

Figure 3 – Enregistrez-vous des émissions pour les regarder à votre rythme ?

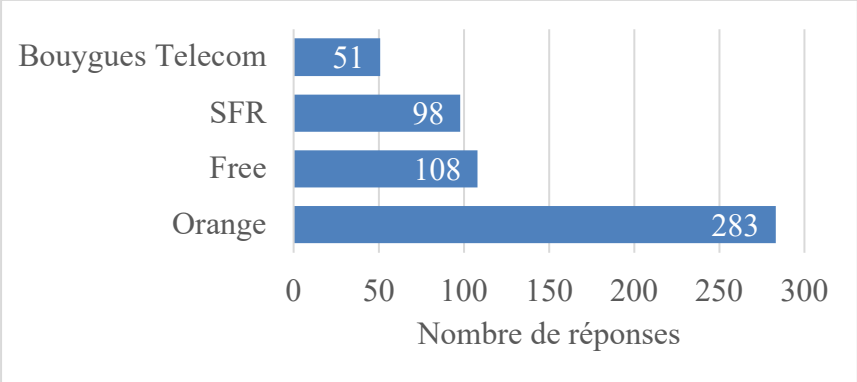


22. Il faut noter que 18 % d'entre eux ne connaissent pas cette possibilité ou ne savent pas comment l'activer.

Orange, premier fournisseur d'accès internet (FAI)

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

Figure 4 – Fournisseurs d'accès internet



Quelles chaînes ?

24. 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%). C'est ce que montre le tableau ci-dessous. On notera que 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 donc pas besoin de communiquer ses audiences pour attirer l'argent des annonceurs.

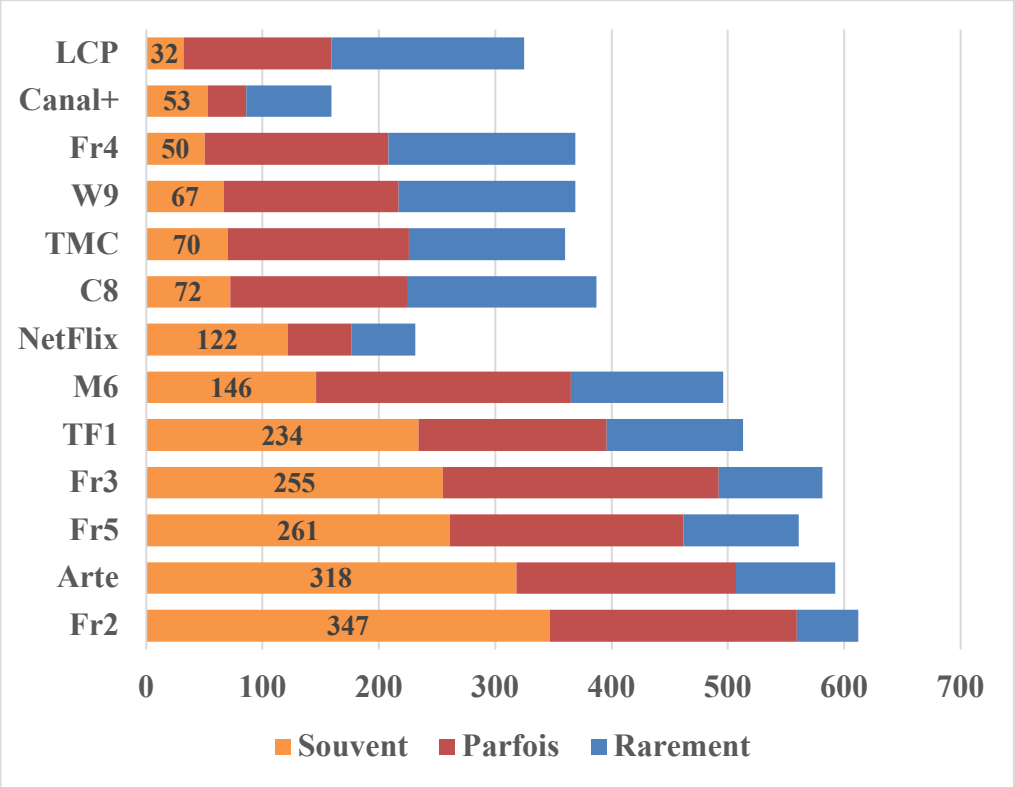
Tableau 2 – Parts d'audience selon Médiamétrie

Chaine	Part d'audience mai 2023
Tf1	18,7%
France2	15,0%
France3	8,6%
M6	8,2%
France5	3,4%
C8	3,2%
Tmc	3,1%
Bfmtv	2,9%
Arte	2,6%

Source : https://www.mediametrie.fr/fr/laudience-de-la-television-au-mois-de-mai-2023

25. 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 5 – Fréquence de choix des chaînes de télévision



Légende : Nombre de réponses

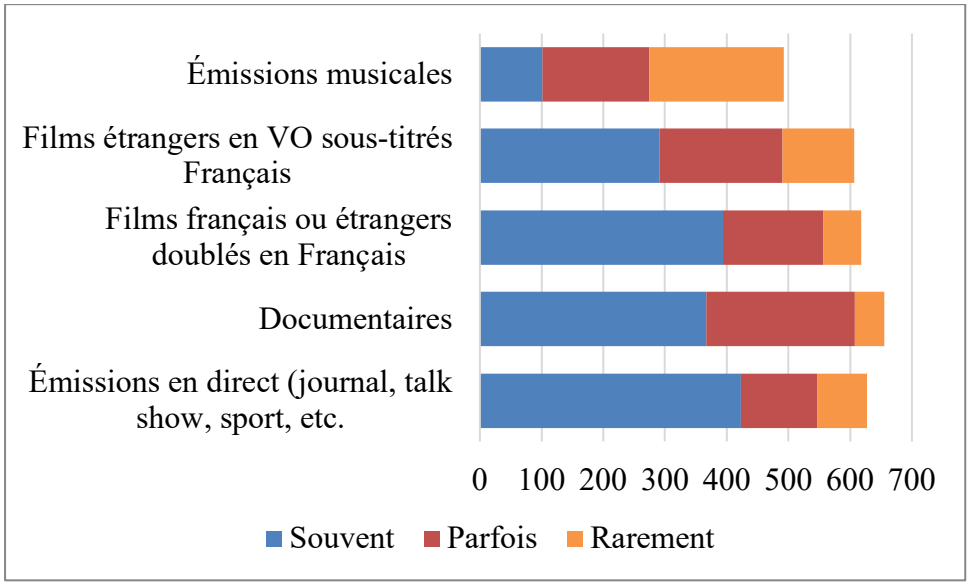
26. On notera que LCP arrive en dernier. Si l'on en croit le site de la chaîne[2], son audience nationale est faible, de l'ordre de 1 %, ce qui la met à l'abri de l'obligation de sous-titrer toutes ses émissions. Mais c'est ce qui explique aussi votre désaffection comme le montrent les reproches que vous faites à cette chaîne quant à son très faible niveau de sous-titrage. Ce que nous verrons plus loin.

Quels sont les types d'émissions les plus regardés

27. La question : « Quels types d'émission regardez-vous ? » proposait de classer cinq types de programmes (i) Émissions en direct (journal, *talkshow*, sport, etc., (ii) Films français ou étrangers doublés en Français, (iii) Documentaires, (iv) Films étrangers en VO sous-titrés Français, et (v) Émissions musicales, selon votre fréquence de visionnage. Les résultats sont présentés ci-dessous.

[2] https://lcp.fr/la-chaine/lcp-en-chiffres-14429

Figure 6 – Fréquence du choix de type d'émission



Légende : Nombre de réponses

Déficience auditive et sous-titres

28. Sans surprise, l'utilisation des sous-titres (quand ils sont disponibles) est d'autant plus systématique que la déficience auditive est forte. On notera aussi que le fait de ne pas savoir les activer décroit rapidement quand la déficience auditive augmente.

Tableau 3 – Déficience auditive et recours aux sous-titres

Déficience auditive	Ne sait pas les activer	Parfois	Souvent	Toujours	Jamais	Total	Effectif
Légère	17%	24%	24%	28%	7%	100%	29
Moyenne	9%	19%	28%	41%	3%	100%	122
Sévère	3%	7%	18%	71%	1%	100%	217
Très sévère	1%	3%	8%	88%	1%	100%	296
Total général	4%	8%	16%	71%	2%	100%	664

Note : Légère (perte de 20 à 40 dB), Moyenne (perte de 40 à 70 dB), Sévère (perte de 70 à 90 dB), Très sévère (perte de 90 dB ou plus)

Le *hitparade* des mauvais sous-titres

29. Mais d'abord, pourquoi avons-nous besoin de sous-titres ? Pour la plupart d'entre nous, les sous-titres sont un complément indispensable à l'écoute de la bande son. En effet, grâce à nos appareils et à la suppléance mentale, nous comprenons de 50 à 90% de ce qui se dit à l'écran. Mais il y a des mots qui nous échappent et qui sont pourtant indispensables pour comprendre le sens des phrases. Quand il nous manque deux ou trois mots dans une phrase, nous balayons 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 n'arrivent que 2 secondes plus tard après un flot continu de parole, il n'est plus possible de garder en mémoire tout ce qui s'est dit après ce laps de temps.

30. La question « 9–Êtes-vous gêné par… » proposait de cocher un choix de 5 types de défaillance des sous-titres que nous estimions les plus fréquentes.

Tableau 4 – Classement des défaillances de sous-titrage les plus fréquentes

Êtes-vous gêné par…	Pourcentage des adhérents gênés
Les sous-titres qui arrivent trop tard	80%
Les sous-titres qui arrivent trop en avance et disparaissent trop tôt	56%
Les sous-titres qui sont très différents de la bande sonore	56%
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 pour malentendants se superposent alors aux sous-titres de traduction	42%
Le doublage Français quand il se superpose à la bande son en langue étrangère et qu'il n'y a pas de sous-titres	37%

Note : 2,7 réponses par personne en moyenne.

31. Mais ce ne sont hélas pas les seules défaillances. La question suivante demandait : « Êtes-vous gêné par d'autres problèmes de sous-titrage ? ». Ci-dessous un échantillon des réponses reçues.

Êtes-vous gêné par d'autres problèmes de sous-titrage ?

32. « L'absence quasiment systématique de sous-titres pour les noms propres (personnes, villes ou villages, pays, références artistiques, etc.) alors que c'est un des termes les plus difficiles à comprendre »

33. « La rapidité à laquelle disparaissent les sous-titres est telle qu'on n'a pas le temps de les lire. »

34. « Oui, par les édulcorations de langage et le *replay* sans les sous-titres lorsqu'ils existent pour le direct. »

35. « Il m'est arrivé d'avoir des sous-titres totalement hors sujet (pendant un document sur Hitler, sous-titres d'une émission sur les voitures). »

36. « Je suis gênée par le décalage entre le sous-titrage et les images qui fait qu'il n'y a aucun rapport entre les deux et nettement frustrée quand le sous-titrage s'arrête brutalement pendant un long moment voire définitivement au cours d'une émission. »

37. « Le fait de mettre des sous-titrages en blanc sur un fond d'écran très clair ne pourrait-il pas être corrigé par une "machine", ou un programme, à peine intelligent ? De même que les logos placés en bas d'écran et cachent une partie des sous-titres ? »

38. « Les sous-titres qui commencent en retard et qui s'arrêtent sans jamais finir le sujet, en plein milieu de la phrase. Et ainsi de suite, bien évidemment avec retard. Les *replays* qui ne sont jamais sous-titrés sur les autres chaînes que Arte et France Télévision. Les pires, c'est les groupes Tf1 et M6. »

39. « La frustration de l'absence de sous-titres alors qu'ils sont annoncés à la télé ou sur *Télérama*. »

40. « L'inexactitude dans la transcription par ignorance des transcripteurs : exemple : dans le film *Le jour le plus long*, la scène du dialogue entre un aviateur blessé à la cuisse et un G.I. qui le rencontre en échappant à une patrouille allemande, l'aviateur explique qu'il a été touché par la Flack (la D.C.A. allemande) le mot allemand est transcrit par "la flaque" comme une flaque d'eau ! Ma femme me

signale souvent les erreurs des transcripteurs, soit des infidélités par rapport aux dialogues, soit des transcriptions mal rédigées avec des erreurs d'orthographe ou de grammaire. »

Y a-t-il une chaîne de télévision dont la politique des sous-titres vous agace particulièrement ?

41. Le tableau ci-dessous classe les chaînes selon le nombre de fois où elles ont été mentionnées en réponse à la question : « Y a-t-il une chaîne de télévision dont la politique des sous-titres vous agace particulièrement ? ». Arte concentre presque le quart des réponses. Il n'y a là rien de surprenant car c'est aussi, avec Fr2, la chaîne la plus regardée par nos adhérents comme le montre la figure 5 plus haut. Nous avons, dans la dernière colonne, rappelé le classement des chaînes les plus regardées selon la figure 5. On peut constater que le classement est très différent. Ainsi Fr5 qui est très regardée (3ème rang) agace beaucoup moins de Tf1qui est pourtant moins regardée (5ème rang).

42. Nous reproduisons ci-après quelques quelques-unes des réponses à la question.

Tableau 5 – Le hitparade des chaînes les plus critiquées

Chaîne	Nombre de critiques	Pourcentage	Les plus regardées
Arte	48	23%	2
Fr2	45	21%	1
Tf1	45	21%	5
Fr3	27	13%	4
LCP	14	7%	13
Fr5	18	9%	3
M6	14	7%	6
Total	211	100%	

Note : le classement des chaînes les plus regardées provient de la figure 5.

43. « Sur Fr2 pour les raisons évoqués plus haut. BFMTV traduit souvent en langue des signes, mais je ne vois pas de sous-titrage ».

44. « M6 dont les sous-titres sont parfois phonétiques et complètement incohérents. »

45. « LCP (absence de sous-titres) et pourtant je vote ! »

Des protestations sans effet auprès des chaînes et de l'Arcom

46. La frustration que nos adhérents ressentent devant la mauvaise qualité ou l'absence de sous-titres en a conduit plusieurs à ne plus regarder la télévision. Mais d'autres ont réagi. 137 d'entre eux ont protesté auprès des chaînes par courriel, par les réseaux sociaux ou par courrier postal. Dans plus de la moitié des cas, il n'y a pas eu de retour. Et quand il y en a eu un, il s'agit presque toujours, d'une réponse lénifiante suivie d'aucun changement dans les pratiques de sous-titrage ; et même dans certains cas de réponse surréaliste comme Fr2 qui a renvoyé un de nos adhérents sourd vers un centre d'appel téléphonique !

47. Là encore, comme c'est Arte qui est la chaîne la plus regardée, c'est aussi celle qui a reçu le plus de protestations de la part de nos adhérents, comme le montre le tableau ci-dessous.

Tableau 6 – Chaînes ayant reçu le plus de plaintes au sujet de leurs mauvais sous-titres

Chaîne	Nombre	%
Arte	29	36%
Fr2	15	19%
Fr3	15	19%
Tf1	11	14%
M6	7	9%
LCP	2	3%
Fr5	1	1%
	80	100%

Note : nous n'avons gardé dans le tableau que les plaintes adressées aux chaînes les plus regardées. Souvent les réponses à la question ne nomment pas précisément la chaîne.

48. Le cas d'Arte est particulier. Il est illustré par une anecdote. En septembre 2020 Arte a diffusé sur la TNT un documentaire : « Les mécanismes de l'audition : Une ouïe très fine ». Comme il s'agissait d'un documentaire allemand, le doublage en Français se superposait aux commentaires en Allemand, ce qui rendait ce doublage particulièrement inaudible. Il y avait bien un « sous-titrage pour sourds et malentendants » mais il n'existait qu'en Allemand !

49. Nous avons attendu que ce documentaire repasse sur le site Internet d'Arte en vidéo à la demande. Là, en effet, il y avait bien un grand choix de sous-titres, mais seulement en Anglais, Espagnol, Polonais et Italien, pas en Français. Nous avons donc laissé des messages sur le site d'Arte et même écrit à Strasbourg à Bernd Mütter, son directeur des programmes de l'époque. La chaîne nous a répondu qu'elle allait rediffuser le documentaire deux semaines plus tard, mais cette fois avec un « sous-titrage pour sourds et malentendants français », tout en s'excusant « pour la gêne occasionnée ». C'est à notre connaissance le seul cas où une de nos protestations a eu un véritable effet. Il faut dire que passer un documentaire en Français sur la surdité en négligeant de le sous-titrer pour les malentendants français, c'était un peu fort de café !

50. Le questionnaire contenait trois questions successives : 10—Avez-vous déjà tenté de protester auprès des chaînes de télévision pour leur mauvaise qualité de sous-titres ?; 11—Si oui, quelles chaînes et par quels moyens (courriel, message sur le site, etc.) ; 12—Avec quels résultats ? Ci-dessous un florilège des réactions de chaînes :

51. « Aucun résultat avec Arte, mais des réponses très polies »

52. « Aucun. Souvent des réponses types n'ayant rien à voir avec le problème soulevé (Fr2) et pas de réponse du tout (Tf1) »

53. « Réponse de Fr3 : ce serait trop couteux. La chaîne n'aurait pas les moyens. »

54. « Réponse d'Arte au téléphone : Ah oui nous le savons, mais nous ne pouvons rien faire de plus »

55. « Une réponse 'bateau' de Fr2 : "nous avons pris note" etc. »

56. « Aucun, la chaîne KTO disant qu'elle n'avait pas les ressources financières pour sous-titrer ses programmes »

Avez-vous encore un commentaire ou une question ?

57. La dernière question de notre enquête donnait la possibilité d'ajouter un commentaire libre sans limite de longueur. Une centaine d'adhérents ont saisi cette opportunité. Vous en trouverez ci-après quelques extraits.

58. « Avec un gouvernement qui supprime la redevance TV, comment demander à des chaînes publiques comme France 3 de sous-titrer leurs programmes régionaux !? »

59. « Certains *replays* ne diffusent pas les sous-titrages. Il faudrait que le menu des *replays* ait une signalétique oreille barrée pour nous signaler un *replay* sous-titré. »

60. « Étant donné que les allocutions présidentielles sont impeccablement sous-titrées en direct, pourquoi pas le reste ? »

61. « Je suis très déçue par le manque de sous-titrage de la chaîne Public Sénat et d'Arte. Des films, les émissions faisant suite à des documentaires ou bien encore des débats d'idées m'intéressent mais n'offrent pas de sous-titres. Ma déception se transforme en colère au moment des campagnes électorales. Il me semble que le droit à l'information en tant que citoyen est alors bafoué... ce qui est un comble sur une chaîne qui s'appelle Public Sénat ! »

62. « On ne décèle aucune politique des sous-titres chez les chaînes : tantôt on a des sous-titres et tantôt on n'en a pas, on ne sait pas pourquoi. »

63. « Je me réjouis de votre initiative. Un courrier à Mme Macron qui s'investit pour la cause du handicap pourrait être utile. je suis particulièrement agacée par le manque de sous-titres alors que maintenant des outils de sous-titrage automatique pourraient être utilisés par les chaines (même s'ils ne sont pas parfaits c'est toujours ça) , ou que les présentateurs de journal télévisé qui ont préparé leur texte à l'avance pourraient faire sous-titrer à l'avance (en effet je veux bien comprendre qu'il puisse être difficile de sous-titrer les directs mais la question ne devrait pas se poser pour tous les programmes faits à l'avance (films, documentaires, journal télévisé etc.). Merci de votre initiative. »

64. « Tout est sous-titré automatiquement en Espagne ! Respect de la personne ! »

65. « Je me suis détournée de la télévision à cause de mon audition. Je ne regarde ni les films, ni les documentaires, ni les émissions. Souvent on me demande pourquoi je ne mets pas les sous-titrages, ou pourquoi je n'investis pas dans du matériel compatible avec mes appareils, c'est très compliqué de faire comprendre à des personnes qui entendent, les difficultés auxquelles on fait face. Finalement, je ne suis pas déçue par un bon roman et là "j'entends" la totalité des dialogues. Il reste un gros travail à faire en direction des médias, des institutions et du grand public, en effet, beaucoup s'imaginent que lorsque l'on porte des appareils, on entend de façon parfaite. Ce travail d'information est porté par les associations, votre enquête est bien utile pour faire émerger cette problématique. »

Conclusion

66. Le nombre de réponses à notre enquête sur l'usage des sous-titres à la télévision est suffisant pour nous permettre d'en tracer les grandes lignes pour nos adhérents sourds et malentendants.

67. Le site de l'Arcom, en se basant sur une étude du CSA de 2017[3] 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 tableau beaucoup moins optimiste que cette

[3] 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.

enquête du CSA. Il est vrai que la charte du CSA de 2011[4], également citée par l'Arcom, et qui ne semble pas avoir 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.

68. 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 (continuité 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.

69. 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'a annoncé Aurore Bergé, ministre des solidarités et des familles. Notre mission est d'alerter les bons acteurs de l'audiovisuel.

Table des tableaux

Tableau 1 – Modes d'accès à la télévision 4
Tableau 2 – Parts d'audience selon Médiamétrie 5
Tableau 3 – Déficience auditive et recours aux sous-titres 7
Tableau 4 – Classement des défaillances de sous-titrage les plus fréquentes 8
Tableau 5 – Le hitparade des chaînes les plus critiquées 9
Tableau 6 – Chaînes ayant reçu le plus de plaintes au sujet de leurs mauvais sous-titres 10

Table des figures

Figure 1 – Durée journalière de visionnage 3
Figure 2 – Direct ou à la demande 4
Figure 3 – Enregistrez-vous des émissions pour les regarder à votre rythme ? 4
Figure 4 – Fournisseurs d'accès internet 5
Figure 5 – Fréquence de choix des chaînes de télévision 6
Figure 6 – Fréquence du choix de type d'émission 7

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

Annexe — Questionnaire

1—Utilisez-vous les sous-titres pour regarder la télévision ?
- Toujours
- Souvent
- Parfois
- Jamais
- Je ne sais pas comment les activer

2—Comment regardez-vous la télévision ?
- Par une antenne TNT
- Par mon boîtier (box) internet sur lequel est branchée ma télévision
- Sur mon ordinateur en Wifi
- Autre…

2b—Si vous utilisez un boîtier (box) internet quel est votre fournisseur d'accès internet (FAI) ?
- Orange
- SFR
- Free
- Bouygues Telecom
- Numericable-SFR
- La Poste Mobile
- Autre…

3—Regardez-vous la télévision…
- Seulement en direct
- En direct et à la demande (replay)
- Seulement à la demande (replay)

4—Enregistrez-vous des émissions pour les regarder à votre rythme ?
- Toujours
- Souvent
- Parfois
- Jamais
- Je ne sais pas comment enregistrer des émissions

5—En moyenne, sur une semaine, combien d'heures PAR JOUR regardez-vous la télévision ?
- Moins d'une heure par jour
- Entre une et deux heures
- Entre deux et trois heures
- Entre trois et quatre heures
- Entre quatre et six heures
- Plus de six heures

6–Quelles chaînes regardez-vous principalement ? [TF1]
6–Quelles chaînes regardez-vous principalement ? [France 2]
6–Quelles chaînes regardez-vous principalement ? [France 3]
6–Quelles chaînes regardez-vous principalement ? [France 4]
6–Quelles chaînes regardez-vous principalement ? [France 5]
6–Quelles chaînes regardez-vous principalement ? [Arte]
6–Quelles chaînes regardez-vous principalement ? [TMC]
6–Quelles chaînes regardez-vous principalement ? [W9]
6–Quelles chaînes regardez-vous principalement ? [Canal+]

6–Quelles chaînes regardez-vous principalement ? [Netflix]
7—Regardez-vous d'autres chaînes par abonnement câble et satellite ?
8– Quels types d'émission regardez-vous ? [Films français ou étrangers doublés en Français]
8– Quels types d'émission regardez-vous ? [Films étrangers en VO sous-titrés Français]
8– Quels types d'émission regardez-vous ? [Émissions en direct (journal, talkshow, sport, etc.)]
8– Quels types d'émission regardez-vous ? [Documentaires]
8– Quels types d'émission regardez-vous ? [Émissions musicales]
9–Êtes-vous gêné par…

Les sous-titres qui arrivent trop tard

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

Les sous-titres qui sont très différents de la bande sonore

Le doublage Français quand il se superpose à la bande son en langue étrangère et qu'il n'y a pas de sous-titre comme les émissions Thema sur Arte

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

9a–Êtes-vous gêné par d'autres problèmes de sous-titrage ?

Autres

9b–Y a-t-il une chaîne de télévision (ou deux maximum) dont la politique des sous-titres vous agace particulièrement ? Dites laquelle et pourquoi.
10—Avez-vous déjà tenté de protester auprès des chaînes de télévision pour leur mauvaise qualité de sous-titres ?
11—Si oui, quelles chaînes et par quels moyens (courriel, message sur le site, etc.)
12—Avec quels résultats ?
13—Avez-vous déjà tenté de protester auprès d'autres institutions publiques (CSA, défenseur des droits, etc.) ou des élus ?
14–Seriez -vous prêt(e) à vous investir dans un petit groupe de bénévoles pour recueillir les protestations de nos adhérents et les faire suivre aux chaînes de télévision et au CSA ?
15—Si oui, pouvez-vous nous donner une adresse courriel pour nous permettre de vous joindre ?
16—Comment qualifiez-vous votre déficience auditive ?
17—Vous êtes…
18—Quel est votre âge
19a—Avez-vous adhéré à une association de malentendants ?
19b—Si oui, quelle association de malentendants ?
20—Si vous souhaitez recevoir les résultats de cette enquête, 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.
21—Commentaires et/ou questions