

Cadres d'Accessibilité Globale pour les Médias en Continu (Condensé)

Droit d'auteur

Neil Squire Society

Auteurs

Harry Lew, Max Chung, et Lucia Belakova

Date

20 novembre 2025

Ce document peut être utilisé et partagé à condition que la Neil Squire Society soit citée comme source, que son contenu ne soit pas modifié et que son utilisation soit non commerciale. Pour toute autorisation de modification ou d'utilisation commerciale, veuillez contacter la Neil Squire Society

Table des Matières

1. Introduction.....	2
2. Définitions	3
2.1. Termes Généraux d'Accessibilité	3
2.2. Termes des Médias en Continu	4
2.3. Caractéristiques d'Accessibilité en Contexte.....	5
3. Revue Documentaire.....	6
3.1. Introduction.....	6
3.2. Méthodologie De Recherche	7
3.3. Principales Conclusions des Études sur l'Accessibilité	8
3.4. Obstacles à l'Accessibilité Rencontrés par Différents Groupes de Personnes Handicapées	10
3.5. Thèmes Transversaux et Défis Structurels	12
4. Cadre de Comparaison Transnationale.....	14
5. Cadres Nationaux pour l'Accessibilité des Médias En Continu	15
5.1. Canada.....	16
5.1.1. Cadre Législatif	16
5.1.2. Organismes de Réglementation et Leurs Rôles	18
5.1.3. Les Normes Techniques et l'Écart Actuel	19
5.1.4. Cadre de Suivi	20
5.1.5. Cadre d'Application	21
5.1.6. Évaluation des Forces et Lacunes	22
5.2. Cadres Législatifs des Autres Pays	23
5.3. Normes Techniques	26
5.4. Cadres de Suivi pour l'Accessibilité des Médias En Continu	29
5.5. Cadres d'Application pour l'Accessibilité des Médias En Continu	31
5.6. Forces et Lacunes.....	33
5.6.1. Cadres Complets avec Couverture Holistique (UE, Finlande, France, Allemagne, Italie).....	33

5.6.2.	Couverture Partielle avec Lacunes de Mise En Œuvre (Chine, Japon, Corée du Sud, Royaume-Uni, États-Unis).....	34
5.6.3.	Cadres Limités (Canada).....	34
5.6.4.	Comparaison et Évaluation.....	34
6.	Études de Cas	35
6.1.	Étude de Cas Un : Écosystème Sans Fil Américain	35
6.2.	Étude de Cas Deux : L'Approche Intégrée de la Finlande	40
6.3.	Étude de Cas Trois : Le Système à Deux Voies du Royaume-Uni.....	45
6.4.	Étude de Cas Quatre : L'Expérience du Japon en Matière de Données et d'Application Légère.....	49
7.	Recommandations pour le Canada : Le modèle "Légiférer-Spécifier-Vérifier-Appliquer"	51
7.1.	Législation : Clarifier les Obligations et Créer un Point d'Entrée Unique.....	51
7.2.	Normes : Spécifier les Exigences Techniques Obligatoires.....	52
7.2.1.	Position Historique du CRTC Envers L'Adoption de Normes	53
7.2.2.	Trois Modèles pour Avancer.....	54
7.2.3.	Chemin Recommandé : Une Escalade Graduelle	55
7.3.	Suivi : Passer des Plaintes aux Audits Proactifs	56
7.4.	Application : Échelle Graduée avec Conséquences Significatives	57
7.5.	Appels : Tribunal d'Appel Spécialisé	58
8.	Conclusion	59
9.	Remerciements	60

1. Introduction

Au cours des 20 dernières années, des services de diffusion en continu comme Netflix et Disney+ ont totalement remodelé la façon dont des milliards de personnes dans le monde regardent des films, s'informent et découvrent la culture.¹² Mais pour les personnes handicapées, ces services semblent souvent inaccessibles. Un sondage a montré que 80% des personnes handicapées se heurtent à des obstacles, comme des vidéos avec des lumières clignotantes pouvant provoquer des convulsions³, aucun sous-titre pour les personnes sourdes ou malentendantes, aucune description audio (une voix qui explique ce qui se passe à l'écran pour les téléspectateurs aveugles)⁴, ou des applications qui ne fonctionnent pas avec des outils utiles comme les lecteurs d'écran.⁵⁶

Corriger la diffusion en continu est un devoir juridique, politique et éthique afin de garantir que chacun puisse participer à la société sur un pied d'égalité. Ce rapport compare la législation, la surveillance, les sanctions et les normes du monde entier visant à améliorer l'accès à la diffusion en continu. Il s'appuie sur des recherches à partir d'articles, de lois et de documents d'orientation de divers pays afin de déterminer quelles stratégies fonctionnent bien et comment le Canada peut les adapter.

Le Canada a une bonne base avec des lois comme la Loi canadienne sur l'accessibilité et des modifications à la Loi sur la radiodiffusion (apportées par la Loi sur la diffusion continue en ligne). Mais il y a encore des lacunes importantes dans la mise en pratique et le respect de ces mesures. Le rapport examine ce que font d'autres pays dans cet espace en ligne en rapide évolution afin de proposer des moyens concrets et fondés sur des données probantes pour combler ces lacunes. Le rapport couvre 11 pays : le Canada, la Chine, l'Union Européenne (UE), la Finlande, la France, l'Allemagne, l'Italie, le Japon, la Corée du Sud, le Royaume-Uni (R-U) et les États-Unis (É-U). Certains ont des systèmes bien coordonnés qui relient les lois, les normes, les contrôles et l'application de manière transparente. D'autres soulignent les problèmes liés à des approches incomplètes ou dispersées qui se traduisent par un accès insuffisant, malgré de bonnes intentions initiales.

Le rapport est structuré comme suit : une introduction avec des définitions importantes; un résumé des études sur les obstacles à l'accès à la diffusion en continu; une section

¹ Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes. 2024, 4 juin. "Politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2024-121". Consulté à partir de <https://crtc.gc.ca/fra/archive/2024/2024-121.htm>.

² Ellis, K., Kent, M., Locke, K., & Clocherty, C. 2017. "Access for everyone? Australia's 'streaming wars' and consumers with disabilities." Consulté à partir de <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/10304312.2017.1370076>.

³ Scope for Business. "Accessibility and video on-demand streaming services". Consulté à partir de <https://business.scope.org.uk/businesscase/streaming/>.

⁴ Ellis, K., Kent, M., Locke, K., & Clocherty, C. 2017. "Access for everyone? Australia's 'streaming wars' and consumers with disabilities." Consulté à partir de <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/10304312.2017.1370076>.

⁵ He, M. 2024, mai. "The Streaming Content Usage of Young Visually Impaired People in Public Service Media : The Perspective of Digital Accessibility". Consulté à partir de <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/157356/HeMengying.pdf?séquence=5>.

⁶ Scope for Business. "Accessibility and video on-demand streaming services". Consulté à partir de <https://business.scope.org.uk/businesscase/streaming/>.

expliquant la méthode de comparaison; un examen approfondi des lois, des normes techniques, de la surveillance et de l'application de la loi dans chaque pays; une analyse plus large avec des recommandations spécifiques et pratiques visant à renforcer le modèle canadien.

2. Définitions

Comprendre l'accessibilité aux médias en continu nécessite de se familiariser avec plusieurs termes clés. Ces définitions fournissent un contexte essentiel pour l'analyse qui suit.

2.1. Termes Généraux d'Accessibilité

Les **sous-titres** sont du texte affiché à l'écran pendant le contenu vidéo montrant ce que les gens disent et décrivant des sons importants comme la musique, le rire ou les bruits ambiants⁷. Les sous-titres aident les personnes sourdes ou malentendantes à comprendre le contenu, mais elles profitent également à quiconque regarde dans des environnements bruyants ou apprend de nouvelles langues⁸.

Le **sous-titrage** fait référence au processus d'ajout de ces éléments de texte à la vidéo. Il comprend des dialogues parlés, des effets sonores (comme [applaudissements] ou [tonnerre]) et des descriptions musicales. Le sous-titrage peut être créé pendant la production, ajouté après coup ou généré automatiquement à l'aide d'une technologie, bien que le sous-titrage automatique nécessite souvent un examen humain pour assurer l'exactitude.

La **description audio** fournit la narration de détails visuels importants qui ne peuvent pas être compris à partir de la bande sonore principale seule. Cette narration s'insère dans les pauses naturelles du dialogue, décrivant les actions, les décors, les costumes et autres éléments visuels essentiels à la compréhension de ce qui se passe à l'écran. La description audio aide les personnes aveugles ou malvoyantes à suivre les médias visuels.

Le **langage des signes** est un langage complet et naturel utilisant les mouvements de la main, les expressions faciales et le langage corporel au lieu des mots parlés. Différents pays ont des langues des signes distinctes : la Langue des signes américaine aux États-Unis et dans la majeure partie du Canada, la Langue des signes québécoise au Québec, la Langue des signes britannique au Royaume-Uni et bien d'autres dans le monde entier. L'interprétation en langue des signes dans le contenu vidéo permet aux personnes sourdes qui utilisent la langue des signes d'accéder aux informations présentées verbalement.

⁷ Ellis, K., Kent, M., Locke, K., & Merchant, M. 2016, August. "Accessing subscription video on demand: A study of disability and streaming television in Australia". Consulté à partir de <https://researchportal.murdoch.edu.au/esploro/outputs/report/Accessing-subscription-video-on-demand-A/991005544278507891>.

⁸ Groupe de travail sur l'accessibilité de DTG. juillet 2021. "UK Digital TV Usability and Accessibility Guidelines, including Text to Speech". Consulté à partir de : https://dtg.org.uk/wp-content/uploads/2021/07/DTG_AG_U-book-4.0_July2021.pdf.

2.2. Termes des Médias en Continu

La **radiodiffusion** signifiait traditionnellement la transmission de programmes par ondes radio ou autres télécommunications pour la réception publique via des appareils de radiodiffusion. Le terme englobe maintenant des méthodes de distribution plus larges, y compris la livraison sur Internet. La diffusion en direct désigne la transmission en temps réel où le contenu est mis à la disposition du public simultanément à sa production ou à sa capture, sans délai de post-production ni montage.

Les **programmes** sont des sons, des images visuelles ou des combinaisons de ceux-ci destinés à informer, éclairer ou divertir. Cette définition large couvre tout, des émissions de nouvelles aux films en passant par les vidéos musicales et le contenu éducatif.

Le **média en continu** désigne la technologie et la pratique consistant à diffuser du contenu multimédia sur Internet⁹, permettant aux utilisateurs d'y accéder en temps réel sans avoir à télécharger préalablement l'intégralité des fichiers. La diffusion en continu englobe les services qui s'apparentent à la télévision, notamment : les films et émissions de télévision disponibles sur demande; les retransmissions en direct d'événements, de jeux ou de contenus sociaux; les expériences interactives avec la participation du public par le biais de commentaires, réactions ou sondages; les contenus audios, y compris la musique et les balados; et diverses combinaisons de ces éléments¹⁰.

Le champ d'application des médias en continu s'étend au-delà du contenu pour inclure les différents appareils et interfaces permettant l'accès : appareils mobiles, décodeurs, clés électroniques, téléviseurs intelligents, lecteurs vidéo basés sur un navigateur, interfaces de contrôle, y compris les télécommandes et les commandes vocales, et systèmes de gestion des droits numériques protégeant le contenu.

La **vidéo sur demande** (communément abrégée en VSD) représente une catégorie majeure de diffusion en continu, fournissant du contenu préenregistré stocké sur des serveurs accessibles à la convenance des spectateurs¹¹. La VSD donne aux utilisateurs un contrôle total sur leur expérience de visualisation, afin qu'ils puissent faire une pause, rembobiner, avancer rapidement et regarder du contenu quand ils le souhaitent. Des services comme le catalogue de films et d'émissions de Netflix illustrent la VSD.

La **diffusion en direct** représente l'autre catégorie majeure, fournissant du contenu en temps réel au fur et à mesure que les événements se déroulent. La diffusion en direct offre l'immédiateté et l'expérience d'assister à quelque chose au moment où il se produit, mais les

⁹ Ellis, K., Kent, M., Locke, K., & Clocherty, C. 2017. "Access for everyone? Australia's 'streaming wars' and consumers with disabilities." Consulté à partir de <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/10304312.2017.1370076>.

¹⁰ Journal Officiel de l'Union Européenne. 2010, 15 avril. "Directive 2010/13/UE du Parlement européen et du Conseil du 10 mars 2010 visant à la coordination de certaines dispositions législatives, réglementaires et administratives des États membres relatives à la fourniture de services de médias audiovisuels (directive Services de médias audiovisuels) (Version codifiée) (Texte présentant de l'intérêt pour l'EEE)". Consulté à partir de <https://eur-lex.europa.eu/eli/dir/2010/13/oj/eng?eliuri=eli%3Adir%3A2010%3A13%3Aoj&locale=fr>.

¹¹ Ellis, K., Kent, M., Locke, K., & Clocherty, C. 2017. "Access for everyone? Australia's 'streaming wars' and consumers with disabilities." Consulté à partir de <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/10304312.2017.1370076>.

spectateurs ont un contrôle de lecture limité. Ils doivent regarder pendant la diffusion réelle, bien que certains services permettent une brève pause, des rembobinages ou une lecture ultérieure des versions enregistrées. Les sports en direct, les diffusions de jeux sur Twitch et les vidéos en direct sur les réseaux sociaux illustrent cette catégorie.

Le terme réglementaire canadien désignant les services de diffusion en continu est **entreprise en ligne**. Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) définit les entreprises en ligne comme des services transmettant ou retransmettant des émissions sur Internet à l'intention du public. Pour être assujettis à la réglementation du CRTC, les services doivent être exploités au Canada, offrir du contenu radiodiffusé et générer au moins dix millions de dollars de revenus annuels provenant de sources comme les abonnements, la publicité, les dons, les crédits gouvernementaux ou les services de balados¹². Cette définition réglementaire détermine quelles plateformes de diffusion en continu doivent se conformer aux exigences canadiennes en matière d'accessibilité.

Différentes juridictions utilisent une terminologie différente pour des concepts similaires. Le Royaume-Uni fait souvent référence aux "services de vidéo sur demande" ou aux "services de programmes sur demande." L'UE utilise des termes comme "fournisseurs de services de médias" dans ses directives. Il est important de comprendre ces variations dans les définitions lorsqu'on compare les approches réglementaires entre les pays, car des différences minimes dans le champ d'application peuvent avoir une incidence considérable sur les services soumis à certaines obligations.

2.3. Caractéristiques d'Accessibilité en Contexte

Les définitions ci-dessus décrivent les caractéristiques d'accessibilité individuelles, mais comprendre comment elles fonctionnent ensemble dans la pratique fournit un contexte important. Pour que le média en continu soit accessible, plusieurs éléments doivent fonctionner correctement en même temps. Le contenu lui-même a besoin de sous-titres, d'une description audio et potentiellement d'une interprétation en langue des signes. L'interface utilisateur pour la sélection et le contrôle du contenu doit fonctionner avec les lecteurs d'écran, la navigation au clavier et les commandes vocales. Les commandes de lecture pour ajuster les sous-titres ou activer la description audio doivent être faciles à trouver et à utiliser. La technologie sous-jacente, y compris la gestion des droits numériques, ne doit pas interférer avec les caractéristiques d'accessibilité.

Cette complexité par couches signifie que rendre la diffusion en continu vraiment accessible nécessite une coordination entre les créateurs de contenu, les développeurs de plateformes, les fabricants d'appareils et les fournisseurs de systèmes d'exploitation. Un seul maillon cassé dans cette chaîne (par exemple, des commandes inaccessibles sur une télécommande de télévision intelligente, un lecteur multimédia qui n'expose pas les paramètres de sous-titrage aux technologies d'assistance, ou une application de diffusion en continu qui ne peut pas être naviguée par le clavier) peut rendre le contenu autrement accessible inutilisable pour les personnes handicapées.

¹² Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes. 2024, 4 juin. "Politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2024-121". Consulté à partir de <https://crtc.gc.ca/fra/archive/2024/2024-121.htm>.

L'analyse comparative qui suit examine comment différents pays relèvent ces défis à travers leurs cadres législatifs, techniques, de suivi et d'application. La compréhension de la terminologie définie ici fournit la base pour apprécier à la fois les succès et les limites des diverses approches nationales en matière d'accessibilité aux médias en continu.

3. Revue Documentaire

3.1. Introduction

La façon dont les gens consomment le divertissement et l'information a fondamentalement changé au cours des deux dernières décennies. Au lieu d'attendre de télécharger des fichiers entiers ou de regarder des émissions de télévision programmées, les téléspectateurs peuvent désormais accéder instantanément à du contenu sur des plateformes comme Netflix, Spotify, YouTube et Twitch. Ce passage aux médias en continu a transformé la façon dont des millions de personnes regardent des vidéos, écoutent de la musique et interagissent avec le contenu numérique. Cependant, comme ces services sont devenus de plus en plus centraux dans la vie quotidienne, une question importante est apparue : tout le monde, y compris les personnes handicapées, peut-il utiliser ces plateformes facilement et efficacement?

Pour comprendre l'accessibilité dans les médias en continu, il faut examiner plusieurs couches interconnectées. Tout d'abord, le contenu médiatique lui-même doit être accessible grâce à des fonctionnalités comme les sous-titres pour les personnes sourdes ou malentendantes (qui fournissent une traduction visuelle pour les personnes souffrant d'un handicap auditif)¹³¹⁴, l'interprétation en langue des signes et les descriptions audio (DA) pour les personnes malvoyantes (qui décrivent les repères visuels pour les personnes aveugles ou malvoyantes)¹⁵¹⁶¹⁷. Deuxièmement, les médias en continu sont maintenant disponibles sur une grande variété d'appareils, y compris les téléphones intelligents, tablettes, ordinateurs,

¹³ Ellis, K., Kent, M., Locke, K., & Merchant, M. 2016, August. "Accessing subscription video on demand: A study of disability and streaming television in Australia". Consulté à partir de <https://researchportal.murdoch.edu.au/esploro/outputs/report/Accessing-subscription-video-on-demand-A/991005544278507891>.

¹⁴ Ellis, K. 2015, 1er janvier. "Netflix closed captions offer an accessible model for the streaming video industry, but what about audio description?" Consulté à partir de <https://search.informit.org/doi/10.3316/ielapa.113665255090751>.

¹⁵ Ellis, K., Kent, M., Locke, K., & Clocherty, C. 2017. "Access for everyone? Australia's 'streaming wars' and consumers with disabilities." Consulté à partir de <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/10304312.2017.1370076>.

¹⁶ Ellis, K. 2015, 1er janvier. "Netflix closed captions offer an accessible model for the streaming video industry, but what about audio description?" Consulté à partir de <https://search.informit.org/doi/10.3316/ielapa.113665255090751>.

¹⁷ Groupe de travail sur l'accessibilité de DTG. juillet 2021. "UK Digital TV Usability and Accessibility Guidelines, including Text to Speech". Consulté à partir de : https://dtg.org.uk/wp-content/uploads/2021/07/DTG_AG_U-book-4.0_July2021.pdf.

téléviseurs intelligents et décodeurs spécialisés¹⁸¹⁹, chacun présentant sa propre interface unique et ses défis d'accessibilité. L'interaction entre le contenu, les systèmes de diffusion et le matériel crée un écosystème complexe où des barrières peuvent apparaître à tout moment de l'expérience utilisateur.

Afin d'établir une base solide pour comprendre ce que les chercheurs et les décideurs politiques savent actuellement sur l'accessibilité des médias en continu, cet examen de la littérature présente les résultats d'un examen structuré des recherches universitaires, rapports techniques, documents normatifs et analyses politiques existants. L'objectif principal de cet examen est d'identifier les travaux universitaires et documents réglementaires qui évaluent comment les plateformes de médias en continu, tant les diffusions en direct que les services sur demande, soutiennent ou créent des obstacles pour les personnes handicapées. Cet examen fait partie d'un effort de recherche plus large visant à identifier les obstacles pratiques, réglementaires et techniques à l'accessibilité, ainsi que les solutions émergentes, les cadres établis et les responsabilités des diverses parties prenantes dans l'écosystème des médias en continu.

3.2. Méthodologie De Recherche

Pour assurer l'exhaustivité, les chercheurs ont compilé des mots-clés couvrant des disciplines et des régions : pour les médias en continu ("médias en continu", "plateformes OTT", "vidéo sur demande", "diffusion numérique"); pour l'accessibilité ("accessibilité", "accès aux personnes handicapées", "conformité aux DACW", "conception inclusive"); et pour les aspects juridiques/politiques ("législation", "réglementation", "politique", "loi", "directive"). Les recherches ont porté sur de vastes bases de données comme Google Scholar et Scopus pour les articles évalués par des pairs; les archives gouvernementales et juridiques (par exemple, les sites de l'UE) pour les documents officiels; les ressources spécialisées du W3C, de Level Access et de l'UIT pour les normes et les meilleures pratiques; et la littérature grise (rapports à but non lucratif, études de plaidoyer) pour les idées émergentes et les défis du monde réel.

Les critères d'inclusion étaient axés sur : les obstacles à l'accès aux diffusions en continu/aux vidéos numériques pour les utilisateurs handicapés; les lois et réglementations nationales/internationales; les normes techniques (par exemple, DACW, EN 301 549, ITU H.702); et les comparaisons entre pays. Les exclusions couvraient des sujets numériques non-vidéo, comme la conception générale de site Web. Les conclusions ont été organisées en quatre thèmes : (1) les lois/politiques imposant l'accessibilité pour des plateformes comme Netflix et YouTube; (2) les normes techniques en tant que plans de mise en œuvre; (3) les mécanismes de suivi et d'application; et (4) les stratégies efficaces, ainsi que les lacunes et les domaines d'amélioration. Les thèmes ont été subdivisés par régions (par exemple,

¹⁸ Ellis, K., Kent, M., Locke, K., & Merchant, M. 2016, August. "Accessing subscription video on demand: A study of disability and streaming television in Australia". Consulté à partir de <https://researchportal.murdoch.edu.au/esploro/outputs/report/Accessing-subscription-video-on-demand-A/991005544278507891>.

¹⁹ Ellis, K., Kent, M., Locke, K., & Clocherty, C. 2017. "Access for everyone? Australia's 'streaming wars' and consumers with disabilities." Consulté à partir de <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/10304312.2017.1370076>.

Canada, États-Unis, UE, Japon), ce qui a permis de comparer les approches mondiales, les principes partagés et les stratégies uniques.

3.3. Principales Conclusions des Études sur l'Accessibilité

Des recherches montrent que les experts ont cherché à rendre les médias en continu plus accessibles aux personnes handicapées sous trois angles principaux : les vidéos et les émissions elles-mêmes, les systèmes en ligne qui diffusent ces vidéos sur votre écran, et les gadgets comme les téléphones, téléviseurs ou ordinateurs que vous utilisez pour les regarder²⁰. Parmi ces domaines, l'accessibilité du contenu lui-même - des choses comme les sous-titres (également appelés légendes) et les descriptions audio (qui racontent ce qui se passe visuellement pour ceux qui ne peuvent pas voir) - a attiré le plus l'attention des chercheurs et des législateurs²¹. Cela dit, il n'y a pas beaucoup d'études d'ensemble qui rassemblent les trois domaines en une seule analyse complète. Il s'agit là d'un trou majeur dans ce qui est connu, car nous avons vraiment besoin de collaborations entre différents domaines et plateformes afin de vérifier si les utilisateurs handicapés peuvent profiter pleinement de l'expérience de la diffusion en continu, du début à la fin. "Du début à la fin" signifie tout le processus : choisir et parcourir les émissions, les lire, régler les paramètres à votre convenance et faire tout cela en toute fluidité, peu importe l'appareil ou l'application que vous utilisez.

Un élément clé à garder à l'esprit quand vous jugez de l'accessibilité de la diffusion en continu est que d'énormes entreprises comme Amazon, Netflix et Disney diffusent leurs émissions aux téléspectateurs du monde entier. Netflix, par exemple, opère dans plus de 190 pays à travers le monde²². Ainsi, les audits d'accessibilité réalisés au Royaume-Uni ou en Europe correspondent à ce à quoi les Canadiens ou d'autres sont également confrontés. Un audit récurrent important provient de l'Ofcom, le chien de garde des médias du Royaume-Uni²³. Ils publient des rapports annuels sur des sujets de communication, et celui de

²⁰ Ellis, K., Kent, M., Locke, K., & Clocherty, C. 2017. "Access for everyone? Australia's 'streaming wars' and consumers with disabilities." Consulté à partir de <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/10304312.2017.1370076>.

²¹ Ellis, K., Kent, M., Locke, K., & Clocherty, C. 2017. "Access for everyone? Australia's 'streaming wars' and consumers with disabilities." Consulté à partir de <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/10304312.2017.1370076>.

²² Ellis, K., Kent, M., Locke, K., & Clocherty, C. 2017. "Access for everyone? Australia's 'streaming wars' and consumers with disabilities." Consulté à partir de <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/10304312.2017.1370076>.

²³ Scope for Business. "Accessibility and video on-demand streaming services". Consulté à partir de <https://business.scope.org.uk/businesscase/streaming/>.

²⁴ Ellis, K., Kent, M., Locke, K., & Merchant, M. 2016, August. "Accessing subscription video on demand: A study of disability and streaming television in Australia". Consulté à partir de <https://researchportal.murdoch.edu.au/esploro/outputs/report/Accessing-subscription-video-on-demand-A/991005544278507891>.

novembre 2023 s'est concentré sur l'accessibilité de la diffusion en continu, en particulier des services de vidéo sur demande, dans un rapport intitulé Access Services Report²⁵²⁶.

Des études soulignent des points faibles en matière d'accessibilité, même sur les plus grands sites de diffusion en continu. Aux États-Unis et dans l'UE, les tests montrent que les plateformes populaires ne respectent souvent pas les Directives d'Accessibilité du Contenu Web (DACW), qui sont comme une liste de contrôle visant à rendre les contenus numériques accessibles à tous^{27 28}. Les dérapages typiques incluent l'impossibilité de contrôler le système avec les commandes du clavier (un problème pour les gens qui ne peuvent pas utiliser une souris), un faible contraste de couleur qui fatigue les yeux, un ordre de navigation désordonné pour les utilisateurs de lecteurs d'écran qui ont une perte de vision qui rebute les gens, et des options maigres pour les formats alternatifs comme les versions texte des vidéos²⁹. Un rapport a également montré que les descriptions audios sont inégales, même sur les services qui disent les fournir³⁰. Par exemple, les fans ont noté que l'émission de science-fiction Black Mirror de Netflix a sauté des pistes audios pendant certaines saisons, montrant à quel point ces fonctionnalités peuvent être aléatoires.

En plus de cela, une nouvelle étude a révélé que les publicités sont un casse-tête encore plus grand pour l'accessibilité que les émissions principales. Un examen global des publicités télévisées et vidéo en ligne en juin 2025 a révélé que seulement 10% d'entre elles contenaient des sous-titres ou des descriptions audios, même si la preuve montre que les publicités inclusives aident à la fois les téléspectateurs et les entreprises³¹. Cette même recherche a mis en évidence comment les publicités accessibles ont stimulé la mémoire de la marque de 8% et les connexions à la marque de 18% par rapport à celles sans ces fonctionnalités. Ces problèmes publicitaires se propagent de la télévision régulière à la diffusion en continu, puisque les mêmes clips y sont recyclés. De plus, les sites de diffusion en continu diffusent souvent des publicités personnalisées, adaptées à vos goûts personnels

²⁵ Ellis, K., Kent, M., Locke, K., & Merchant, M. 2016, August. "Accessing subscription video on demand: A study of disability and streaming television in Australia". Consulté à partir de <https://researchportal.murdoch.edu.au/esploro/outputs/report/Accessing-subscription-video-on-demand-A/991005544278507891>.

²⁶ Ellis, K., & Kent, M. 2015. "Accessible television: The new frontier in disability media studies brings together industry innovation, government legislation and online activism". Consulté à partir de <https://researchportal.murdoch.edu.au/esploro/outputs/journalArticle/Accessible-television-The-new-frontier-in/991005541319407891>.

²⁷ Ellis, K., Kent, M., Locke, K., & Merchant, M. 2016, August. "Accessing subscription video on demand: A study of disability and streaming television in Australia". Consulté à partir de <https://researchportal.murdoch.edu.au/esploro/outputs/report/Accessing-subscription-video-on-demand-A/991005544278507891>.

²⁸ Ellis, K., Kent, M., Locke, K., & Clocherty, C. 2017. "Access for everyone? Australia's 'streaming wars' and consumers with disabilities." Consulté à partir de <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/10304312.2017.1370076>.

²⁹ Ellis, K., Kent, M., Locke, K., & Merchant, M. 2016, August. "Accessing subscription video on demand: A study of disability and streaming television in Australia". Consulté à partir de <https://researchportal.murdoch.edu.au/esploro/outputs/report/Accessing-subscription-video-on-demand-A/991005544278507891>.

³⁰ Ellis, K., Kent, M., Locke, K., & Clocherty, C. 2017. "Access for everyone? Australia's 'streaming wars' and consumers with disabilities." Consulté à partir de <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/10304312.2017.1370076>.

³¹ Extreme Reach. 2025, June. "Global Accessibility Maturity Index & Trends Report". Consulté à partir de : <https://www.xr.global/reports/2025-global-ad-accessibility-report>.

ou liées à ce que vous regardez, ce qui ajoute une dimension supplémentaire au casse-tête de l'accessibilité, qui varie selon la plateforme.

3.4. Obstacles à l'Accessibilité Rencontrés par Différents Groupes de Personnes Handicapées

Comme nous l'avons mentionné précédemment, l'accessibilité implique trois éléments clés : le contenu multimédia réel (comme les émissions ou les vidéos), les outils de diffusion (comme les applications ou les sites Web qui vous envoient le contenu) et le matériel pour l'utiliser (comme les télécommandes, les écrans ou les commandes vocales)³². Quand vous élaborez des lois, mettez en place des contrôles ou prévoyez des sanctions en cas d'infraction aux règles, vous devez aborder directement ces trois aspects. Les lois efficaces doivent être suffisamment larges pour couvrir l'ensemble du monde de la diffusion en continu, mais suffisamment spécifiques pour fournir des mesures claires pour inspecter chaque domaine et donner aux autorités le pouvoir réel de faire respecter les normes d'accessibilité³³.

Les personnes aveugles ou malvoyantes sont confrontées à plusieurs types d'obstacles de conception dans les interfaces utilisateur des plateformes de diffusion en continu, comme Netflix ou YouTube, ce qui les empêche d'utiliser ces services³⁴. Ces problèmes incluent des boutons sans étiquettes appropriées, de sorte que les utilisateurs ne peuvent pas comprendre leur fonction à moins de les voir visuellement. Il manque également le texte alternatif (ou "alt text") pour les images³⁵, qui sont de courtes descriptions que les lecteurs d'écran (logiciels qui lisent à haute voix le contenu de l'écran pour les utilisateurs aveugles) peuvent utiliser pour expliquer la signification de l'image. De plus, les menus dynamiques (comme les menus déroulants ou les menus contextuels qui changent) ne fonctionnent souvent pas correctement avec la technologie de lecture d'écran, ce qui provoque des problèmes ou de la confusion³⁶.

De plus, sans options de navigation au clavier, les utilisateurs de lecteurs d'écran qui ne peuvent généralement pas utiliser une souris de manière fiable finissent par trouver très difficile, voire impossible, de naviguer seuls sur la plateforme. Les lecteurs vidéo inaccessibles aggravent les choses en empêchant les utilisateurs de contrôler la lecture (comme la lecture, la pause ou le rembobinage), de modifier les paramètres ou d'accéder à des fonctionnalités

³² Romero-Fresco, P. (2019). *Accessible Filmmaking: Integrating translation and accessibility into the filmmaking process*. Abingdon, UK: Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781138493018>.

³³ Ellis, K., & Kent, M. (2015). *Accessible television: The new frontier in disability media studies brings together industry innovation, government legislation and online activism*. *First Monday*, 20(9). <https://doi.org/10.5210/fm.v20i9.6170>.

³⁴ Hammad, N., Elavsky, F., Moharana, S., Chen, J., Lee, S., Carrington, P., Moritz, D., Hammer, J., & Harpstead, E. (2024). *Exploring The Affordances of Game-Aware Streaming to Support Blind and Low Vision Viewers: A Design Probe Study*. *Proceedings of the 26th International ACM SIGACCESS Conference on Computers and Accessibility (ASSETS '24)*. <https://doi.org/10.1145/3663548.3675665>.

³⁵ He, M. 2024, May. "The Streaming Content Usage of Young Visually Impaired People in Public Service Media: The Perspective of Digital Accessibility". Consulté à partir de <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/157356/HeMengying.pdf?séquence=5>.

³⁶ Ellis, K., Kent, M., & Locke, K. (2017). "Access for everyone? Australia's 'streaming wars' and consumers with disabilities. *Continuum : Journal of Media & Cultural Studies*, 31(3), 1-11. <https://doi.org/10.1080/10304312.2017.1370076>.

supplémentaires³⁷. Un problème majeur pour les personnes malvoyantes est le nombre limité de plateformes offrant des descriptions audios, qui sont des narrations fournissant des détails visuels essentiels dans les vidéos ou les émissions, comme la description des expressions faciales ou des actions d'un personnage, afin de donner un contexte important³⁸. Et même si une plateforme intègre des fonctionnalités de description audio, celles-ci sont souvent très difficiles à trouver ou à activer, car l'interface cache les options d'accessibilité dans des menus complexes et obscurs³⁹.

Les personnes sourdes ou malentendantes rencontrent des défis notables à cause de la qualité incohérente et variable des sous-titres sur les plateformes de diffusion en continu⁴⁰. Certains contenus, en particulier les émissions plus anciennes ou celles de créateurs plus petits, peuvent ne pas comporter de sous-titres. Quand des sous-titres sont disponibles, ils contiennent souvent des erreurs, comme des fautes d'orthographe ou des formulations incorrectes qui peuvent modifier le sens du dialogue. Un autre problème est la mauvaise synchronisation, où les sous-titres apparaissent trop tôt ou trop tard par rapport aux mots prononcés, ce qui rend difficile pour les téléspectateurs de suivre les conversations ou d'identifier quel personnage parle⁴¹. De plus, les sous-titres peuvent couvrir des parties importantes de l'écran, bloquant les détails visuels clés. L'interprétation en langue des signes, essentielle pour de nombreuses personnes sourdes qui comptent sur elle comme principale forme de communication, est rarement offerte sur les services de diffusion en continu, que ce soit pour du contenu sur demande ou en direct⁴². Même si des sous-titres sont fournis, la plupart des plateformes ne permettent pas aux utilisateurs de régler des paramètres comme la taille de la police, la couleur du texte ou l'arrière-plan, ce qui rend leur utilisation difficile pour les personnes ayant des besoins visuels ou de lecture différents⁴³.

Les plateformes de diffusion en continu peuvent être difficiles à utiliser pour les personnes ayant des handicaps cognitifs ou intellectuels. Les menus sont souvent compliqués, avec de nombreuses couches difficiles à naviguer. Les animations graphiques

³⁷ Jiang, L., Jung, C., Phutane, M., Stangl, A., & Azenkot, S. (2024). "It's Kind of Context Dependent": Understanding Blind and Low Vision People's Video Accessibility Preferences Across Viewing Scenarios. Proceedings of the 2024 CHI Conference on Human Factors in Computing Systems (CHI '24), Article 238, 1-20. <https://doi.org/10.1145/3613904.3642238>

³⁸ Ellis, K. M., Kent, M., & Locke, K. (2018). The Preferred User: How Audio Description Could Change Understanding of Australian Television Audiences and Media Technology. *Cultural Science*, 10(1). <https://doi.org/10.5334/csci.105>.

³⁹ Natalie, R., Chang, R-C., Sheshadri, S., Hara, K., & Guo, A. (2024). Audio Description Customization. Proceedings of the 26th International ACM SIGACCESS Conference on Computers and Accessibility (ASSETS '24), 1-19. <https://doi.org/10.1145/3663548.3675617>.

⁴⁰ Gomizelj, A. (2022). A Netflix Original Closed Captioning Study : How Netflix Closed Captions Make Audiovisual Content Accessible to Deaf Audiences. Thèse de maîtrise, Université d'Ottawa/University of Ottawa. <https://ruor.uottawa.ca/items/6fda6550-89b0-41ab-a48d-81599974eeac>.

⁴¹ Kawas, S., Karalis, G., Wen, T., & Ladner, R.E. (2016). Improving Real-Time Captioning Experiences for Deaf and Hard of Hearing Students. Proceedings of the 18th International ACM SIGACCESS Conference on Computers and Accessibility (ASSETS '16), 15-23. <https://doi.org/10.1145/2982142.2982164>.

⁴² Yuan, B., Hindi, B., Liu, X., Pavel, A., Rosario, K., Jain, G., Wu, A., Follmer, S., Carrington, P., & Bigham, J. P. (2023). Sparkling Silence: Practices and Challenges of Livestreaming Among Deaf or Hard of Hearing Streamers. Proceedings of the 2023 CHI Conference on Human Factors in Computing Systems (CHI '23). <https://doi.org/10.1145/3544548.3581053>.

⁴³ Ofcom. (2024). Television and on-demand programme services: Access services report – January to December 2023. London: Office of Communications. <https://www.ofcom.org.uk>.

peuvent distraire des informations importantes, et trop d'options affichées simultanément peut sembler accablant, rendant difficile la recherche de contenu ou l'exécution de tâches⁴⁴. La recherche montre que la "charge cognitive", ou l'effort mental nécessaire pour utiliser un site Web ou une application, augmente quand les mises en page changent entre les sections, que les options de menu ne sont pas regroupées logiquement ou qu'il n'y a pas d'aides visuelles ou de langage simple pour aider les utilisateurs à comprendre leurs choix. Des études suggèrent que les personnes ayant des handicaps cognitifs bénéficient de fonctionnalités comme le fractionnement des informations en morceaux plus petits et plus faciles à comprendre (appelés segmentation de contenu), l'utilisation de conceptions cohérentes qui fonctionnent de la même manière sur toute la plate-forme et l'utilisation d'un langage clair et simple, sans termes complexes. Malheureusement, ces fonctionnalités utiles sont rarement incluses dans les services de diffusion en continu populaires⁴⁵.

Les personnes ayant un handicap moteur ou un mouvement limité de la main font face à des défis lors de l'utilisation de services de diffusion en continu qui nécessitent des clics de souris précis ou des gestes tactiles spécifiques sur les téléphones ou les tablettes. De nombreuses plateformes de diffusion en continu supposent que les utilisateurs peuvent facilement pointer, cliquer ou glisser, ce qui peut être difficile ou impossible pour certains. De plus, la plupart des services ne prennent pas entièrement en charge d'autres moyens de navigation, comme les dispositifs de commande par interrupteur (qui utilisent un ou deux boutons), les systèmes de suivi oculaire (qui suivent les mouvements des yeux) ou les systèmes de synthèse vocale (qui utilisent des commandes vocales). Pour les personnes ayant des troubles de la parole, les fonctionnalités à commande vocale, courantes dans les appareils de diffusion en continu, peuvent ne pas être utiles s'il n'y a pas d'autres moyens de contrôler la plate-forme pour ceux qui ne peuvent pas parler clairement ou pas du tout. Les chemins de navigation longs et compliqués comportant de nombreuses étapes pour accéder aux fonctionnalités courantes, les petits boutons difficiles à cliquer avec précision et l'absence d'options de navigation au clavier rendent encore plus difficile l'utilisation efficace de ces services pour les personnes souffrant d'un handicap moteur⁴⁶.

3.5. Thèmes Transversaux et Défis Structurels

Les chercheurs ont trouvé un certain nombre de problèmes principaux qui rendent les services de diffusion en continu difficiles à utiliser pour les personnes handicapées. Un problème majeur est que les différentes plateformes de diffusion en continu suivent les règles d'accessibilité, comme les Directives d'Accessibilité du Contenu Web, de manière très différente⁴⁷. Ces directives aident à rendre les sites Web et applications plus faciles à utiliser pour tout le monde, mais tous les services ne les appliquent pas de manière cohérente. Par

⁴⁴ Yuan, B. et al. (2025). Shifting the Focus: Exploring Video Accessibility Strategies and Challenges for People with ADHD. Proceedings of the 2025 CHI Conference on Human Factors in Computing Systems (CHI '25). <https://doi.org/10.1145/3706598.3713637>.

⁴⁵ Williams, S. et al. (2024). Lights, Camera, Access: A Closeup on Audiovisual Media Accessibility and Aphasia. Proceedings of the 2024 CHI Conference on Human Factors in Computing Systems (CHI '24). <https://doi.org/10.1145/3613904.3641893>.

⁴⁶ Springett, M., Rice, M., & Griffiths, R. (2013). Towards inclusive digital television. *Universal Access in the Information Society*, 12(1), 1-3. <https://doi.org/10.1007/s10209-011-0261-9>.

⁴⁷ Web accessibility gaps in online video platforms: video services ahead of the European Accessibility Act (EAA). (2025). *Universal Access in the Information Society*. Springer. <https://doi.org/10.1007/s10209-025-01219-1>.

exemple, certaines plateformes peuvent inclure des fonctionnalités d'accessibilité de base, comme les sous-titres, dans leurs versions pour ordinateur, mais les omettre dans leurs applications mobiles ou leurs interfaces pour téléviseurs connectés, alors que beaucoup de gens utilisent leur téléphone ou leur téléviseur pour regarder des émissions⁴⁸. Cela signifie qu'un service peut fonctionner correctement sur un appareil mais être quasiment inutilisable sur un autre, ce qui peut être très frustrant pour les utilisateurs qui s'attendent à ce que les choses fonctionnent de la même manière partout⁴⁹.

De récentes études montrent que rendre les services de diffusion en continu accessibles ne concerne pas seulement les vidéos elles-mêmes, mais l'ensemble du système⁵⁰. Les experts affirment que même si une émission dispose de sous-titres ou de descriptions audio parfaits, cela ne sert à rien si les personnes handicapées ne peuvent pas utiliser l'application ou le site web pour la trouver et la regarder. La façon dont le contenu est livré, comme par le biais d'applications ou de sites Web, les appareils utilisés, comme les téléphones ou les téléviseurs, et la technologie derrière eux doivent tous travailler ensemble pour rendre le contenu accessible⁵¹. Si l'interface est difficile à naviguer ou si l'appareil ne prend pas en charge les fonctionnalités d'accessibilité, même les meilleurs sous-titres n'aideront pas les personnes handicapées à accéder au contenu qu'elles souhaitent⁵².

La recherche montre que les systèmes conçus pour protéger le contenu en continu, appelés gestion des droits numériques (GDN), peuvent causer des problèmes aux personnes handicapées⁵³. Ces systèmes empêchent la copie ou le partage non autorisé de vidéos, mais ils bloquent parfois des fonctionnalités d'accessibilité importantes. Par exemple, certaines configurations de GDN empêchent les sous-titres ou les descriptions audio d'apparaître ou d'être modifiés. D'autres empêchent les outils d'assistance, comme les lecteurs d'écran, de fonctionner correctement avec le contenu. Cela crée un conflit entre garder le contenu sécurisé et le rendre accessible à tous. La résolution de ce problème nécessite des correctifs techniques et des règles minutieuses pour s'assurer que les personnes handicapées peuvent toujours utiliser les fonctionnalités d'accessibilité sans compromettre la sécurité du contenu.

Des documents de recherche montrent qu'il existe un problème appelé "fracture numérique" dans les services de diffusion en continu, où les personnes handicapées font face à des obstacles qui les empêchent d'utiliser pleinement les médias numériques⁵⁴. Cela signifie qu'ils ne peuvent pas accéder facilement à des choses comme les vidéos, la musique ou

⁴⁸ Springett, M., Rice, M., & Griffiths, R. (2013). Towards inclusive digital television. *Universal Access in the Information Society*, 12(1), 1-3. <https://doi.org/10.1007/s10209-011-0261-9>.

⁴⁹ Ellis, K., Kent, M., & Locke, K. (2017). "Access for everyone? Australia's 'streaming wars' and consumers with disabilities. *Continuum : Journal of Media & Cultural Studies*, 31(3), 1-11. <https://doi.org/10.1080/10304312.2017.1370076>.

⁵⁰ Romero-Fresco, P. (2019). *Accessible Filmmaking: Integrating translation and accessibility into the filmmaking process*. Abingdon, UK : Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781138493018>.

⁵¹ Romero-Fresco, P. (2025). In support of a wide notion of media accessibility: Access to content and access to creation. *Journal of Audiovisual Translation*, 1(1), 187–204. <https://doi.org/10.47476/jat.v1i1.53>.

⁵² Ellis, K., Kent, M., & Locke, K. (2016). Video on Demand for People with Disability: Traversing Terrestrial Borders. *Journal M/C*, 19(5). <https://doi.org/10.5204/mcj.1158>.

⁵³ Clark, J. (2002). Accessibility implications of digital rights management (DRM). *Media Access*. Available: <https://joelclark.org/access/resources/DRM.html>.

⁵⁴ Teixeira, S., & Drolet, J. (2021). The Digital Divide Is a Human Rights Issue: Advancing Social Inclusion Through Social Work Advocacy. *Journal of Technology in Human Services*, 39(1), 1-18. <https://doi.org/10.1080/15228835.2020.1822881>.

d'autres contenus en ligne que beaucoup de gens apprécient. Les plateformes de diffusion en continu sont importantes pour les nouvelles, le divertissement, l'éducation et l'information sur la société; or, quand les personnes handicapées ne peuvent pas les utiliser, elles passent à côté d'éléments clés de la vie moderne⁵⁵. Il ne s'agit pas seulement d'un petit désagrément, mais d'un grave problème d'équité et d'inclusion. Les experts affirment que ce problème nécessite une action forte de la part des entreprises qui fournissent des services de diffusion en continu et des gouvernements afin de créer des règles garantissant que tout le monde puisse participer de manière égale au monde numérique actuel⁵⁶.

Pour combler la fracture numérique dans les médias en continu, les entreprises doivent adopter des mesures d'accessibilité complètes. Ils doivent appliquer systématiquement les Directives d'Accessibilité du Contenu Web sur toutes les plateformes, en assurant un accès uniforme sur les sites Web, les applications et les téléviseurs intelligents⁵⁷. La simplification des interfaces avec des menus clairs, des conceptions cohérentes et des distractions minimales aide les utilisateurs ayant des handicaps cognitifs. La prise en charge d'autres méthodes d'entrée, comme les dispositifs de commutation, le suivi oculaire ou la navigation au clavier, convient aux personnes souffrant de troubles moteurs ou de troubles de la parole. Les systèmes de gestion des droits numériques doivent être ajustés pour éviter les interférences avec les caractéristiques d'accessibilité comme les sous-titres. Offrir des paramètres de sous-titres personnalisables et intégrer l'interprétation de la langue des signes améliore encore la convivialité⁵⁸. Impliquer les utilisateurs handicapés dans les tests et collaborer avec des experts et des régulateurs garantit des solutions efficaces et inclusives⁵⁹. Ces étapes sont essentielles pour favoriser une participation équitable des personnes handicapées aux médias numériques.

4. Cadre de Comparaison Transnationale

Ce rapport examine comment différents pays travaillent pour rendre les services de diffusion en continu accessibles aux personnes handicapées. Il compare des pays comme le Canada, la Chine, l'UE, la Finlande, la France, l'Allemagne, l'Italie, le Japon, la Corée du Sud, le Royaume-Uni et les États-Unis, choisis parce qu'ils ont des lois, des traditions et des progrès différents en matière d'accessibilité.

Le rapport examine chaque pays dans quatre domaines clés :

1. **Lois et Règles** : Cette partie examine les lois qui exigent que les services de diffusion en continu soient accessibles. De nombreux pays suivent les accords internationaux,

⁵⁵ Ellis, K., & Goggin, G. (2015). *Disability and the Media*. Basingstoke: Palgrave Macmillan.

⁵⁶ Ellis, K., & Kent, M. (2015). Accessible television: The new frontier in disability media studies brings together industry innovation, government legislation and online activism. *First Monday*, 20(9). <https://doi.org/10.5210/fm.v20i9.6170>.

⁵⁷ Youngblood, N. E., Tirumala, L. N., & Galvez, R. A. (2018). Accessible Media: The Need to Prepare Students for Creating Accessible Content. *Journalism & Mass Communication Educator*, 73(3), 334-345. <https://doi.org/10.1177/1077695817714379>.

⁵⁸ Ofcom. (2024). *Ofcom's Guidelines on Providing TV and On-Demand Access Services*. London: Office of Communications. Available: <https://www.ofcom.org.uk>.

⁵⁹ Research Institute for Disabled Consumers (RiDC). (2024). *Audience expectations of Access Services across TV and Video-on-Demand services*. Research commissioned by Ofcom. Available: <https://www.ofcom.org.uk>.

comme la Convention des Nations Unies relative aux Droits des Personnes Handicapées. Dans l'UE, les pays suivent également des règles partagées, comme la Directive sur l'Accessibilité du Web. Le rapport vérifie quelles lois se concentrent sur des choses comme les sous-titres, les descriptions audios et le soutien aux outils qui aident les personnes handicapées à utiliser ces services.

2. **Normes Techniques** : Les lois disent que l'accessibilité est nécessaire, mais les normes techniques expliquent comment y arriver. Ce sont comme des instructions que les entreprises doivent suivre, comme les Directives d'Accessibilité du Contenu Web, utilisées dans le monde entier, ou la norme européenne EN 301 549. Le rapport examine les normes utilisées par chaque pays, qu'elles soient obligatoires ou facultatives, et comment elles font partie des lois du pays.
3. **Vérification de la Conformité** : Cette partie explique comment les pays s'assurent que les entreprises respectent les règles d'accessibilité. Certaines s'appuient sur les signalements des utilisateurs, tandis que d'autres font appel à des agences gouvernementales qui vérifient régulièrement les plateformes et communiquent leurs résultats. Le rapport examine qui est responsable, à quelle fréquence les vérifications ont lieu, comment les gens peuvent signaler les problèmes et si les entreprises doivent partager des rapports publics sur leur accessibilité.
4. **Conséquences du Non-Respect des Règles** : cette section traite des conséquences pour les entreprises qui ne respectent pas les lois sur l'accessibilité. Certains pays travaillent avec les entreprises pour les aider à s'améliorer lentement, tandis que d'autres leur imposent de lourdes amendes ou des sanctions strictes. Le rapport examine également comment les entreprises peuvent faire appel des décisions et le rôle des tribunaux ou d'autres groupes dans le règlement des différends.

La section de chaque pays se termine par un résumé de ce qu'ils font bien et de ce qui doit être amélioré. Les points forts peuvent inclure l'utilisation de normes mondiales, de systèmes de rétroaction clairs, de rapports d'accessibilité détaillés ou d'une application stricte. Les faiblesses peuvent être des exemptions qui permettent à certaines entreprises d'ignorer les règles, le manque de ressources pour vérifier la conformité ou des obstacles qui empêchent les gens de revendiquer leurs droits.

5. Cadres Nationaux pour l'Accessibilité des Médias En Continu

Dans cette section, nous examinerons les lois, normes, systèmes de surveillance et approches d'application des pays du monde entier. Nous discuterons d'abord du Canada et plus en détail pour fournir un contexte permettant de comprendre les politiques et processus d'autres pays. Afin de faciliter la recherche pour les autres pays, nous les avons classés en fonction du fonctionnement de leurs politiques et de leur champ d'application. Par exemple, l'UE, la Finlande, la France, l'Allemagne, l'Italie et les États-Unis utilisent tous des systèmes juridiques détaillés qui exigent que les agences gouvernementales et les entreprises privées respectent les normes d'accessibilité. En revanche, le Canada, la Chine, le Japon, la Corée

du Sud et le Royaume-Uni ont des systèmes juridiques où les exigences sont moins strictes ou s'appliquent de différentes manières.

5.1. Canada

5.1.1. Cadre Législatif

Le Canada a fondé son approche en matière d'accessibilité des médias en continu sur deux lois importantes qui, ensemble, établissent des exigences et des moyens de les faire respecter. La première loi est la Loi canadienne sur l'accessibilité (LCA), qui est entrée en vigueur en 2019⁶⁰. Cette loi a fixé l'objectif ambitieux de libérer complètement le Canada des obstacles d'ici 2040⁶¹. La deuxième loi est la Loi sur la diffusion continue en ligne (LDC). Elle est également appelée projet de loi C-11. Cette loi a été adoptée en 2023 et a apporté des modifications majeures à la Loi sur la radiodiffusion (créée en 1991)⁶². Quand ces deux lois fonctionnent ensemble, elles indiquent clairement que l'accessibilité dans les médias numériques est une obligation pour les entreprises. C'est une exigence légale et une responsabilité sociale que le gouvernement surveille. Il y a des pénalités en cas de non-respect⁶³.

La LCA couvre de nombreux types d'organisations qui relèvent du contrôle fédéral au Canada⁶⁴. Ces organisations comprennent des ministères et des organismes gouvernementaux, des sociétés d'État comme Postes Canada. Elle couvre également les entreprises privées qui travaillent dans des industries réglementées par le gouvernement fédéral. Ces secteurs comprennent les banques, les télécommunications, les transports et, surtout dans le cadre de cette discussion, la radiodiffusion⁶⁵. La LCA utilise une définition très large de ce qui compte comme un obstacle. Selon la LCA, un obstacle est tout ce qui empêche les gens de participer pleinement à la société⁶⁶. Ces barrières peuvent être des éléments

⁶⁰ La Loi canadienne sur l'accessibilité, L.C. 2019, ch. 10, a reçu la sanction royale le 21 juin 2019. Disponible : <https://laws.justice.gc.ca/fra/lois/a-0.6/>.

⁶¹ Loi canadienne sur l'accessibilité, S.C. 2019, c. 10, ss. 5 et 11. La Loi établit le 1er janvier 2040 comme date limite légale pour parvenir à un Canada sans obstacles.

⁶² La Loi sur la radiodiffusion (S.C. 1991, c. 11) a reçu la sanction royale le 1er février 1991, remplaçant complètement la Loi de 1968. Disponible : https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/LoisAnnuelles/2023_8/.

⁶³ Bibliothèque du Parlement. (2023). Résumé législatif du projet de loi C-11 : Loi modifiant la Loi sur la radiodiffusion et apportant des modifications connexes et corrélatives à d'autres Lois. Disponible : https://lop.parl.ca/sites/PublicWebsite/default/fr_CA/ResearchPublications/LegislativeSummaries/441C11E?.

⁶⁴ Loi canadienne sur l'accessibilité, S.C. 2019, c. 10, partie 2 (Gouvernement du Canada), partie 3 (Entités parlementaires), partie 4 (Transports canadiens), partie 5 (Télécommunications et radiodiffusion), partie 6 (Services bancaires), partie 7 (Généralités).

⁶⁵ La Loi canadienne sur l'accessibilité, S.C. 2019, c. 10, partie 5 traite spécifiquement des secteurs des télécommunications et de la radiodiffusion, y compris les entités réglementées par le CRTC.

⁶⁶ Loi canadienne sur l'accessibilité, S.C. 2019, c. 10, s. 2. La Loi définit "obstacle" comme "tout ce qui - y compris tout ce qui est physique, architectural, technologique ou comportemental, tout ce qui est fondé sur l'information ou les communications ou tout ce qui résulte d'une politique ou d'une pratique - empêche la pleine et égale participation à la société des personnes ayant une déficience."

physiques bloquant l'accès, des technologies ne fonctionnant pas pour tout le monde, un manque d'informations nécessaires ou des problèmes inhérents au fonctionnement des organisations. Les organisations couvertes par cette loi doivent créer et publier des plans d'accessibilité. Ces plans doivent expliquer comment l'organisation trouvera des obstacles, les supprimera et empêchera de nouveaux obstacles d'apparaître. Les organisations doivent mettre à jour ces plans au moins une fois tous les trois ans⁶⁷. Ils doivent également publier des rapports qui montrent les progrès qu'ils ont réalisés et créer des systèmes où le public, en particulier les personnes handicapées, peut signaler les problèmes qu'ils trouvent⁶⁸.

La LDC a modifié les règles pour les plateformes de diffusion en continu comme Netflix, YouTube, Disney+ et des services similaires en les assujettissant pour la première fois aux règles de radiodiffusion canadiennes⁶⁹. La loi appelle maintenant ces plateformes des entreprises en ligne, ce qui signifie qu'il s'agit de services qui envoient des programmes sur Internet à regarder⁷⁰. Ces plateformes n'ont pas besoin d'obtenir des licences de diffusion traditionnelles comme le font les stations de télévision et de radio⁷¹. Elles doivent toutefois respecter les règles établies par le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes, plus communément appelé le CRTC⁷². La Loi sur la radiodiffusion révisée stipule désormais clairement que le système de radiodiffusion doit offrir des programmes auxquels les personnes handicapées peuvent accéder sans obstacle. La loi nomme spécifiquement le sous-titrage codé et la vidéo décrite comme des exemples de fonctionnalités d'accessibilité nécessaires⁷³. La loi fait également un point important sur l'accessibilité qui va au-delà du simple fait de regarder du contenu. L'accessibilité doit

⁶⁷ Loi canadienne sur l'accessibilité, S.C. 2019, c. 10, ss. 47(2), 56(2), 65(2), 69(2). Les plans d'accessibilité doivent être mis à jour au moins une fois tous les trois ans.

⁶⁸ La Loi canadienne sur l'accessibilité, S.C. 2019, c. 10, s. 43(1) établit l'exigence de mécanismes de rétroaction; Le Règlement canadien sur l'accessibilité, DORS/2021-241, s. 13 exige des rapports d'étape annuels. Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes. (2023). Obligations des entités réglementées en vertu de la Loi canadienne sur l'accessibilité et du Règlement sur les rapports d'accessibilité du CRTC. Disponible : <https://crtc.gc.ca/fra/industr/acces/>.

⁶⁹ Bibliothèque du Parlement. (2023). Résumé Législatif du projet de loi C-11. La Loi place pour la première fois les "entreprises en ligne" (services de diffusion en continu) sous la surveillance réglementaire du CRTC.

⁷⁰ La Loi sur la radiodiffusion, S.C. 1991, c. 11, telle que modifiée par S.C. 2023, c. 8, s. 2(1) définit "entreprise en ligne" comme "une entreprise pour la transmission ou la retransmission d'émissions sur Internet pour réception par le public au moyen d'un appareil de réception de radiodiffusion."

⁷¹ La Loi sur la radiodiffusion, S.C. 1991, c. 11, telle que modifiée, s. 31.1 stipule : "Il est interdit d'exploiter une entreprise de radiodiffusion, autre qu'une entreprise en ligne, que si elle le fait conformément à une licence." Les entreprises en ligne sont soumises aux exigences d'enregistrement en vertu du Règlement sur l'enregistrement des entreprises en ligne, DORS/2023-203.

⁷² La Loi sur la radiodiffusion, S.C. 1991, c. 11, s. 5(1) établit l'autorité du CRTC : "Sous réserve de la présente Loi, de la Loi sur la radiocommunication et de toute directive donnée à la Commission par le gouverneur en conseil en vertu de la présente Loi, la Commission réglemente et supervise tous les aspects du système canadien de radiodiffusion."

⁷³ La Loi sur la radiodiffusion, S.C. 1991, c. 11, telle que modifiée, s. 3(1)(p.1) stipule : "Le système canadien de radiodiffusion devrait offrir des programmes accessibles sans obstacle aux personnes handicapées, y compris, sans s'y limiter, des services de sous-titrage codé et des services de description vidéo destinés à aider les personnes ayant une déficience visuelle ou auditive." Remarque : Les exigences spécifiques pour les plateformes de diffusion en continu restent soumises à la consultation du CRTC par le biais des avis de consultation de radiodiffusion CRTC 2024-137 et 2024-138.

également inclure la création de contenu, ce qui signifie que les personnes handicapées doivent avoir la possibilité de travailler dans la production médiatique⁷⁴.

5.1.2. Organismes de Réglementation et Leurs Rôles

Le CRTC est le principal organisme gouvernemental chargé de surveiller l'accessibilité aux médias en continu. Le CRTC est une organisation indépendante qui prend des décisions comme un tribunal⁷⁵. Tout au long de son histoire, le CRTC a travaillé pour protéger la culture canadienne, et maintenant son travail consiste à s'assurer que les plateformes en ligne répondent aux exigences d'accessibilité⁷⁶. Le CRTC a le pouvoir d'établir des règles, d'imposer des exigences aux plateformes de diffusion en continu comme conditions d'exploitation, d'enquêter sur d'éventuelles violations des règles, de tenir des audiences où les gens peuvent présenter des preuves, de rendre des ordonnances que les organisations doivent respecter en matière de règles d'accessibilité et d'imposer des sanctions financières (nouvelle mesure applicable aux médias en continu) à ceux qui ne satisfont pas à leurs exigences⁷⁷. La Loi sur la radiodiffusion donne au CRTC des pouvoirs forts pour ordonner aux services de diffusion en continu de rendre leurs émissions accessibles et de trouver et d'éliminer les obstacles partout où ils existent⁷⁸. En même temps, la LCA crée un responsable gouvernemental distinct appelé le Commissaire à l'accessibilité qui prête attention à l'accessibilité dans tous les domaines réglementés par le gouvernement fédéral⁷⁹. Le CRTC met l'accent sur les fonctionnalités d'accessibilité pour regarder des programmes, comme le sous-titrage codé pour les personnes sourdes ou malentendantes et la vidéo décrite pour les personnes aveugles. Le Commissaire à l'accessibilité traite des questions plus larges comme les sites Web accessibles, les pratiques d'embauche équitables pour les personnes handicapées, le service à la clientèle et les espaces physiques accessibles. Les deux organisations travaillent avec des services de diffusion en continu, mais elles se concentrent chacune sur différents aspects de l'accessibilité." Toutefois, les deux organisations travaillent

⁷⁴ La Loi sur la radiodiffusion, S.C. 1991, c. 11, telle que modifiée, s. 3(1)(p) et s. 3(1)(d)(iii) établissent des objectifs de politique concernant les possibilités de création de contenu pour les personnes handicapées. Précision importante : il s'agit d'objectifs politiques ambitieux plutôt que d'exigences réglementaires spécifiques et contraignantes assorties de quotas ou de mandats prescrits en matière d'opportunités de production.

⁷⁵ La Loi sur la radiodiffusion, S.C. 1991, c. 11, s. 3(2) établit le CRTC comme "une autorité publique indépendante en matière de radiodiffusion."

⁷⁶ La Loi sur la radiodiffusion, S.C. 1991, c. 11, telle que modifiée par S.C. 2023, c. 8, s. 3(1)(p.1) étend le mandat du CRTC pour s'assurer que "des programmes accessibles sans obstacles aux personnes handicapées devraient être fournis au sein du système canadien de radiodiffusion."

⁷⁷ Loi sur la radiodiffusion, S.C. 1991, c. 11, ss. 9, 9.1, 10, 11 et 12 accordent au CRTC le pouvoir de prendre des règlements, de rendre des ordonnances imposant des conditions aux entreprises en ligne, de tenir des audiences, d'exiger des renseignements, de mener des enquêtes et d'imposer des sanctions administratives pécuniaires.

⁷⁸ La Loi sur la radiodiffusion, S.C. 1991, c. 11, telle que modifiée, s. 9.1(1)(h) habilite le CRTC à "rendre des ordonnances imposant des conditions à l'exploitation d'entreprises de radiodiffusion que le Conseil juge appropriées pour la mise en œuvre de la politique de radiodiffusion énoncée au paragraphe 3(1)," y compris les exigences en matière d'accessibilité en vertu de s. 3(1)(p.1).

⁷⁹ La Loi canadienne sur l'accessibilité, S.C. 2019, c. 10, partie 8 établit le poste de Commissaire à l'accessibilité au sein du Tribunal canadien des droits de la personne avec des responsabilités de surveillance de l'accessibilité dans les secteurs sous réglementation fédérale.

ensemble pour éviter de faire le même travail deux fois et pour s'assurer que les règles sont appliquées de manière cohérente⁸⁰.

5.1.3. Les Normes Techniques et l'Écart Actuel

Le Canada fait face à un défi en ce moment : s'assurer que les services de diffusion en continu comme Netflix et Disney+ respectent les mêmes règles d'accessibilité que les chaînes de télévision régulières suivent depuis des années. Le CRTC a déjà des règles claires en place. Par exemple, les sous-titres codés pour les émissions de télévision en direct en anglais doivent être précis à 98% et un certain pourcentage de programmes doivent inclure une vidéo décrite pour les personnes aveugles ou malvoyantes. Les diffuseurs de télévision réguliers suivent ces règles détaillées depuis longtemps. Le défi n'est pas de déterminer quelles devraient être les règles - elles existent déjà. Plutôt, le défi consiste à s'assurer que les services de diffusion en continu peuvent respecter ces mêmes règles. C'est plus difficile qu'il n'y paraît car les plateformes de diffusion en continu fonctionnent différemment de la télévision traditionnelle. Ils utilisent des applications sur les téléphones, les téléviseurs intelligents et les ordinateurs. Ils permettent aux gens de mettre en pause, de rembobiner et de regarder sur différents appareils. Le CRTC tient des consultations publiques afin de déterminer précisément comment les entreprises de diffusion en continu adapteront ces règles existantes à leur technologie. En termes simples : les objectifs d'accessibilité sont clairs et les normes techniques existent. Ce qui est en cours d'élaboration maintenant, c'est le "comment" - les façons spécifiques dont les services de streaming répondront à ces exigences compte tenu du fonctionnement de leur technologie et de leurs plateformes.

D'autres pays ont choisi des normes techniques spécifiques, et le Canada devrait examiner des systèmes similaires pour s'orienter. Les DACW ont été adoptées par de nombreux pays et sont déjà référencées dans les systèmes d'accessibilité canadiens. Par exemple, la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO) exige que les sites Web et le contenu Web (y compris le contenu diffusé en continu) soient conformes aux DACW 2.0 Niveau AA.⁸¹ Au niveau fédéral, les DACW n'ont pas encore été formellement adoptées spécifiquement pour les médias en continu. Ces directives contiennent des exigences directement pertinentes pour la diffusion en continu, y compris des sous-titres pour les vidéos préenregistrées et en direct, des descriptions audios pour les utilisateurs aveugles et malvoyants et des descriptions audio étendues pour le contenu visuel complexe.

Le Canada a également adopté la norme européenne EN 301 549 en tant que Norme Nationale du Canada (CAN/ASC-EN 301 549:2024, publiée en mai 2024 par Normes d'Accessibilité Canada). Cependant, il n'a pas encore été incorporé dans le Règlement canadien sur l'accessibilité (SOR/2021-242) en tant que norme de référence contraignante. Le gouvernement fédéral a proposé des amendements qui feraient référence à la norme EN

⁸⁰ Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes. (2023). Plan d'Accessibilité 2023-2025. Disponible : <https://crtc.gc.ca/eng/publications/reports/planaccess23.htm>. Le plan décrit les mécanismes de coordination entre le CRTC et le Commissaire à l'accessibilité pour assurer une surveillance cohérente.

⁸¹ Ministère des Personnes âgées et de l'Accessibilité de l'Ontario. Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO) 2005, Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées (Règl. de l'Ont. 191/11) fait référence aux DACW 2.0 Niveau AA pour les exigences d'accessibilité à Internet et aux sites Web pour les organisations désignées du secteur public et les grandes organisations du secteur privé.

301 549, avec une conformité progressive à partir de 2027–2028. La norme EN 301 549 fournit des règles techniques plus complètes que les DACW seuls, couvrant non seulement les sites Web, mais également les applications de médias en continu, les lecteurs vidéo et les appareils physiques utilisés pour accéder au contenu, comme les téléviseurs intelligents et les tablettes.⁸²

5.1.4. Cadre de Suivi

Le système de suivi au Canada fonctionne grâce à plusieurs processus qui sont reliés entre eux. Les organisations visées par ces règlements doivent rendre compte de leurs activités en publiant leurs plans d'accessibilité et leurs rapports d'étape où le public peut les voir et en aviser le Commissaire à l'accessibilité. De plus, le CRTC peut exiger des rapports spécifiques ou fixer des objectifs d'accessibilité dans le cadre de ses pouvoirs de surveillance (comme les Conditions de Service). Ces exigences sont renforcées par le fait que les organisations savent qu'elles pourraient faire l'objet d'enquêtes et de sanctions financières si elles ne respectent pas les règles⁸³. Les organisations doivent également créer des moyens pour le public de donner des commentaires. Grâce à ces systèmes, les individus, notamment les personnes handicapées, peuvent envoyer des plaintes ou suggestions sur les obstacles à l'accessibilité qu'ils rencontrent⁸⁴. Ces commentaires sont très importants, car ils mettent en lumière les problèmes réels auxquels les gens sont confrontés dans leur vie quotidienne, des problèmes qui pourraient ne pas apparaître quand des experts techniques examinent les systèmes. Quand les entreprises de diffusion en continu mettent à jour leurs plans d'accessibilité, elles doivent les afficher en ligne et en informer le CRTC dans les 48 heures⁸⁵. Le plan d'accessibilité doit être déposé auprès du CRTC et du Commissaire à l'accessibilité. Ils doivent également expliquer comment ils ont demandé aux personnes handicapées leurs commentaires et montrer comment ces commentaires ont influencé leurs politiques d'accessibilité⁸⁶. Cette exigence garantit que les utilisateurs réels contribuent à façonner ces décisions, plutôt que de laisser les employés de l'entreprise ou les fonctionnaires prendre toutes les décisions.

⁸² Institut européen des normes de télécommunications (ETSI). EN 301 549 V3.2.1 (2021-03) : Exigences d'accessibilité pour les produits et services TIC. Cette norme européenne est référencée dans les discussions internationales sur l'accessibilité et fournit des exigences techniques complètes au-delà des DACW.

⁸³ La Loi sur la radiodiffusion, S.C. 1991, c. 11, s. 12.1 établit le pouvoir du CRTC d'imposer des sanctions administratives pécuniaires en cas de violation; La Loi canadienne sur l'accessibilité, S.C. 2019, c. 10, partie 10 établit des mécanismes d'application, y compris des inspections et des sanctions administratives pécuniaires.

⁸⁴ La Loi canadienne sur l'accessibilité, S.C. 2019, c. 10, s. 43(1) exige que les entités réglementées "établissent un processus pour recevoir des commentaires sur la manière dont elles mettent en œuvre leur plan d'accessibilité et sur les obstacles rencontrés par les personnes qui traitent avec elles."

⁸⁵ Le Règlement sur l'accessibilité au Canada, DORS/2021-241, s. 7(1) exige que "Une entité réglementée qui a publié un plan d'accessibilité... en avise la Commission par écrit dans les 48 heures suivant la date de publication du plan." Consulté à partir de : <https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/reglements/DORS-2021-160/page-2.html>.

⁸⁶ La Loi canadienne sur l'accessibilité, S.C. 2019, c. 10, s. 42(2) exige que les plans d'accessibilité incluent "des informations sur la manière dont l'entité réglementée a consulté les personnes handicapées lors de la préparation du plan."

5.1.5. Cadre d'Application

L'application de la loi au Canada repose sur des lois claires, de fortes sanctions possibles, des exigences de déclaration transparentes et une participation significative du public. Quand les organisations ne s'acquittent pas de leurs responsabilités, elles peuvent faire face à des sanctions administratives pécuniaires. Ce sont des amendes que le gouvernement peut imposer sans avoir à porter l'affaire devant les tribunaux⁸⁷. Pour les sociétés qui enfreignent la LCA à plusieurs reprises, ces pénalités peuvent atteindre quinze millions de dollars⁸⁸. L'objectif principal de ces sanctions n'est pas de punir les organisations mais de leur donner de bonnes raisons de prendre l'accessibilité au sérieux. Le CRTC peut également émettre des ordonnances obligatoires exigeant des mesures précises pour corriger les problèmes, et ces ordonnances comprennent des délais pour l'exécution des travaux⁸⁹. Les organisations qui contestent les conclusions rendues à leur encontre ou les sanctions infligées disposent de procédures formelles pour faire appel de ces décisions. Quand les organisations font appel des décisions du CRTC, les appels sont généralement portés devant la Cour d'appel fédérale. Toutefois, les organisations doivent généralement obtenir l'autorisation d'interjeter appel, et les appels portent sur la question de savoir si le CRTC a commis des erreurs dans l'application de la loi ou de ses propres procédures, plutôt que de réexaminer tous les faits de l'affaire depuis le début⁹⁰.

L'application de la loi au Canada repose sur des lois claires, de fortes sanctions possibles, des exigences de déclaration transparentes et une participation significative du public. Quand les organisations ne s'acquittent pas de leurs responsabilités, elles peuvent faire face à des sanctions administratives pécuniaires (SAP). En vertu de la LCA, les SAP sont généralement imposées par le Commissaire à l'accessibilité. Ces pénalités peuvent atteindre 250 000 \$ par infraction et visent à pousser les organisations à prendre l'accessibilité au sérieux, et non simplement à les punir. Pour les services de radiodiffusion et de télécommunications, le CRTC a également des pouvoirs indépendants en matière de SAP en vertu de la Loi sur la radiodiffusion et de la Loi sur les télécommunications. Dans ces cas, les pénalités peuvent atteindre jusqu'à 10 millions de dollars pour une première violation d'entreprise et 15 millions de dollars pour des violations répétées. Cela donne au CRTC des outils solides pour faire respecter la conformité dans ses secteurs réglementés. En plus des pénalités financières, le CRTC peut émettre des ordonnances obligatoires exigeant des mesures précises pour corriger les problèmes d'accessibilité, et ces ordonnances fixent des délais clairs. Les organisations qui contestent les conclusions ou les sanctions disposent de

⁸⁷ La Loi canadienne sur l'accessibilité, S.C. 2019, c. 10, s. 93 établit des sanctions administratives pécuniaires (SAP) comme mécanisme d'application; La Loi sur la radiodiffusion, S.C. 1991, c. 11, s. 12.1 établit le pouvoir du CRTC d'imposer des SAP pour les violations de radiodiffusion.

⁸⁸ La Loi canadienne sur l'accessibilité, S.C. 2019, c. 10, s. 93(4) établit les montants maximaux des pénalités : "Dans le cas d'une société, le montant de la pénalité ne peut pas dépasser 250 000 \$ pour chaque violation et, pour une violation répétée ou continue, 15 000 000 \$."

⁸⁹ La Loi sur la radiodiffusion, S.C. 1991, c. 11, s. 12(2) prévoit que le CRTC peut "rendre une ordonnance enjoignant à toute personne de faire tout acte ou chose qu'elle est ou peut être tenue de faire en vertu de la présente loi ou des règlements ou de s'abstenir de faire tout acte ou chose qui est contraire à la présente loi ou aux règlements."

⁹⁰ La Loi sur la radiodiffusion, S.C. 1991, c. 11, s. 28(1) prévoit des appels à la Cour d'appel fédérale avec autorisation : "Un appel peut être interjeté d'une décision ou d'une ordonnance de la Commission à la Cour d'appel fédérale sur une question de droit ou de compétence, avec l'autorisation de la Cour."

procédures formelles pour les contester. Les appels des décisions de la LCA passent généralement par le système d'examen du Commissaire à l'accessibilité, tandis que les appels des décisions du CRTC sont généralement portés devant la Cour d'appel fédérale. Dans les deux cas, les appels se limitent à des questions de droit ou de procédure, et non à une nouvelle audition complète des faits.

5.1.6. Évaluation des Forces et Lacunes

Les règles d'accessibilité du Canada comportent des points forts et des aspects qui nécessitent encore des améliorations. Le principal atout réside dans les lois détaillées qui ciblent spécifiquement les services de diffusion en continu (comme Netflix ou YouTube) et confèrent aux autorités un réel pouvoir pour les faire respecter, notamment par le biais d'amendes élevées, si les entreprises enfreignent les règles. Ces lois obligent également les entreprises à créer des plans d'accessibilité, les mettre à jour régulièrement, laisser le public partager ses commentaires et partager des rapports sur leurs progrès. Ce système permet de responsabiliser les entreprises sur le long terme, au lieu de se contenter d'un contrôle ponctuel. La façon dont le CRTC et le Commissaire à l'accessibilité travaillent ensemble, même si c'est compliqué, montre un effort pour rapprocher la surveillance de l'accessibilité dans les industries connexes⁹¹. Le CRTC a un mandat explicite pour réglementer les médias de diffusion en continu lui-même. Le matériel requis est **toutefois réglementé par Innovation, Sciences et Développement économique Canada (ISDE)**. ISDE gère les normes techniques pour les appareils électroniques et l'équipement de télécommunications, la certification et la conformité du matériel entrant sur le marché canadien et les règlements techniques sur les radiofréquences et les télécommunications. Qui supervise l'accessibilité pour les appareils de diffusion en continu dépend de la façon dont les appareils sont fournis. Si une entreprise sous réglementation fédérale, comme un fournisseur de câble ou d'Internet, donne l'appareil aux clients, le Commissaire à l'accessibilité peut vérifier s'il possède les caractéristiques d'accessibilité nécessaires. Les appareils vendus directement par les fabricants ne sont généralement pas soumis au contrôle du Commissaire, sauf si le fabricant est réglementé au niveau fédéral. ISDE établit des normes techniques de base, tandis que les caractéristiques d'accessibilité suivent généralement les directives volontaires de l'industrie plutôt que les règles requises.

Ne pas avoir de normes techniques spécifiques reste une grave lacune dans le système⁹². Cette lacune rend difficile de mesurer si les organisations suivent les règles de manière objective, et il est difficile pour les plateformes de savoir exactement ce qu'elles doivent faire. Alors que le Canada continue de mettre ces lois en œuvre, il sera extrêmement important de créer des normes techniques claires et de voir ce qui se passe avec les premières affaires d'application de la loi pour décider si ce cadre transforme avec succès les

⁹¹ Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes. (2023). Le Plan d'accessibilité 2023-2025; Loi canadienne sur l'accessibilité, S.C. 2019, c. 10, s. 34 établit des exigences de coordination : "La Commission et le Commissaire à l'accessibilité doivent se consulter et coopérer afin d'harmoniser leurs politiques et pratiques."

⁹² Bibliothèque du Parlement. (2023). Résumé Législatif du projet de loi C-11. Le Sommaire indique que les normes techniques spécifiques pour l'accessibilité de la diffusion en continu en ligne restent à déterminer par le biais des processus réglementaires du CRTC après l'adoption de la loi.

objectifs écrits dans les lois en expériences de diffusion en continu accessibles aux personnes handicapées.

5.2. Cadres Législatifs des Autres Pays

Différents pays ont différents niveaux de succès pour rendre les services de diffusion en continu accessibles aux personnes handicapées. La différence dépend principalement de la force et de l'exhaustivité de leurs lois. Certains pays ont des systèmes complets, où l'accessibilité est requise par la loi et soutenue par des règles et une application claire. D'autres s'appuient sur des systèmes volontaires ou partiels, où les entreprises peuvent choisir de se conformer ou non.

L'Union Européenne (UE) et ses États membres comme la Finlande, la France, l'Allemagne et l'Italie ont les cadres les plus complets. Leurs systèmes utilisent des lois strictes, des normes d'accessibilité spécifiques et une surveillance claire. Dans l'UE, l'Acte Européen sur l'Accessibilité garantit que tous les pays membres suivent des règles partagées, comme EN 301 549 et DACW 2.1, qui définissent comment le contenu et la technologie numériques devraient être accessibles.⁹³⁹⁴

La Finlande est souvent considérée comme un exemple de premier plan. Son régulateur, Traficom, vérifie régulièrement si les services répondent aux exigences d'accessibilité. Quand les entreprises ne se conforment pas, elle peut émettre des avertissements, exiger des corrections ou appliquer des amendes allant jusqu'à 150 000 €. ⁹⁵⁹⁶ La France, l'Allemagne et l'Italie utilisent des systèmes similaires, combinant un suivi régulier avec des sanctions financières qui s'adaptent à la taille d'une entreprise. ⁹⁷⁹⁸⁹⁹ Ces pays ont plusieurs choses en commun : des lois claires, des normes mesurables, des inspections régulières et des conséquences réelles pour enfreindre les règles. Ce mélange d'attentes claires et de responsabilité conduit à de meilleurs résultats pour les utilisateurs handicapés.

Certains pays ont un organisme de réglementation principal qui supervise l'accessibilité à la diffusion en continu, tandis que d'autres ont plusieurs groupes travaillant ensemble. Voici une ventilation :

Organisme de Régulation Unique

⁹³ Journal Officiel de l'Union Européenne, "Directive (UE) 2019/882 du Parlement Européen et du Conseil du 17 avril 2019 concernant les exigences en matière d'accessibilité pour les produits et services (Acte Européen sur l'Accessibilité)," 7 juin 2019, <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32019L0882>.

⁹⁴ ETSI, "Exigences d'accessibilité pour les produits et services TIC (EN 301 549)," 2021, https://www.etsi.org/deliver/etsi_en/301500_301599/301549/03.02.01_60/en_301549v030201p.pdf.

⁹⁵ Finlex, "306/2019 - Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta (Loi sur la fourniture de services numériques)," 15 mars 2019, <https://finlex.fi/fi/lainsaadanto/2019/306>.

⁹⁶ Level Access, "Executive Fact Sheet : Finland's Digital Accessibility Laws," 2025, www.levelaccess.com/wp-content/uploads/2025/02/Finland-Digital-Accessibility-Laws.pdf.

⁹⁷ Légifrance, "Loi n° 2005-102 du 11 février 2005," 11 février 2005, <https://www.legifrance.gouv.fr/>.

⁹⁸ Bundesgesetzblatt, "Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSG)," 16 juillet 2021, <https://www.bgbl.de/>.

⁹⁹ Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana, "Legge 9 gennaio 2004, n. 4 (Legge Stanca)," 17 janvier 2004, <https://www.parlamento.it/parlam/leggi/04004l.htm>.

Finlande : Traficom applique les exigences en matière d'accessibilité en vertu de la loi 306/2019, en appliquant des normes, notamment la norme EN 301 549, qui intègre les DACW 2.1. Traficom effectue des audits réguliers, peut imposer des amendes conditionnelles (uhkasakko) et exige des mesures correctives quand les services ne respectent pas les exigences d'accessibilité.¹⁰⁰

Organismes de Réglementation Multiples

Canada : Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) supervise les services de diffusion continue en vertu de la Loi sur la diffusion continue en ligne (projet de loi C-11), tandis que le Commissaire à l'accessibilité applique la Loi canadienne sur l'accessibilité. Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC) gère les exigences d'accessibilité pour les marchés publics.¹⁰¹¹⁰²

Union Européenne : La Commission européenne établit des directives-cadres comme l'Acte Européen sur l'Accessibilité (Directive 2019/882) et la Directive sur l'Accessibilité du Web (Directive 2016/2102). Chaque État membre de l'UE dispose ensuite d'organismes de réglementation nationaux qui mettent en œuvre et appliquent ces directives au niveau local.¹⁰³¹⁰⁴

France : ARCOM (Autorité de régulation de la communication audiovisuelle et numérique) surveille le respect des exigences d'accessibilité pour les services de radiodiffusion et de médias audiovisuels en vertu de la loi n° 2005-102 et des décrets connexes. Le ministre chargé des personnes handicapées effectue un suivi annuel des services numériques.¹⁰⁵¹⁰⁶

Allemagne : L'Autorité conjointe de surveillance du marché pour l'accessibilité (MLBF) supervise la conformité avec le BFSG (Barrierefreiheitsstärkungsgesetz) pour les services et produits numériques du secteur privé. Le Bundesfachstelle für Barrierefreiheit (Office fédéral de l'accessibilité) fournit des conseils et un soutien.¹⁰⁷¹⁰⁸

Italie : AgID (Agenzia per l'Italia Digitale) applique la conformité de l'accessibilité numérique sous Legge Stanca et Decreto Legislativo n.82/2022. Les autorités régionales et locales

¹⁰⁰ Finlex, "Act 306/2019"; Level Access, "Finland's Digital Accessibility Laws."

¹⁰¹ Ministère de la Justice du Canada, "Loi canadienne sur l'accessibilité (SC 2019, c. 10)," 2019, <https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/a-0.6/>.

¹⁰² Justice Canada, "Projet de loi C-11 : Loi modifiant la Loi sur la radiodiffusion," 2023, https://www.justice.gc.ca/fra/sjc-csj/pl/charte-charter/c11_2.html.

¹⁰³ Journal Officiel de l'Union Européenne, "Directive (UE) 2019/882".

¹⁰⁴ Journal Officiel de l'Union Européenne, "Directive (UE) 2016/2102 du Parlement Européen et du Conseil du 26 octobre 2016 relative à l'accessibilité des sites internet et des applications mobiles des organismes du secteur public," 2 décembre 2016, <https://eur-lex.europa.eu/eli/dir/2016/2102/oj/eng?eliuri=eli%3A2016%3A2102%3Aoj&locale=fr>.

¹⁰⁵ Légifrance, "Loi n° 2005-102".

¹⁰⁶ Level Access, "Executive Fact Sheet : France's Digital Accessibility Laws," 2025, www.levelaccess.com/wp-content/uploads/2025/02/France-Digital-Accessibility-Laws.pdf.

¹⁰⁷ Bundesgesetzblatt, "Verordnung zum Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSGV)," 15 juin 2022, <https://www.bgbl.de/xaver/bgbl/start.xav#text/bgbl122s0928.pdf>.

¹⁰⁸ Weihbrecht, David, "The German Accessibility Improvement Act (BFSG)," 11 novembre 2024, <https://www.activemind.legal/guides/bfsg/>.

supervisent également la mise en œuvre dans leurs juridictions, tandis que le Département de l'innovation et des technologies surveille la conformité de l'administration publique.¹⁰⁹¹¹⁰

D'autres pays comme le Canada, la Chine, le Japon, la Corée du Sud, les États-Unis et le Royaume-Uni ont des cadres qui varient en force et en couverture. Leurs lois mentionnent l'accessibilité, mais ne l'exigent souvent pas uniformément dans tous les secteurs, n'ont pas de norme ou ne sont pas appliquées de manière cohérente.¹¹¹

États-Unis :

- Federal Communications Commission (FCC) : Applique la Twenty-First Century Communications and Video Accessibility Act (CVAA), qui exige des sous-titres codés et des descriptions audios pour la programmation vidéo diffusée via le protocole Internet.¹¹²
- Ministère de la Justice (DOJ) : applique le titre III de l'Americans with Disabilities Act (ADA), qui traite de l'accessibilité numérique pour les lieux d'hébergement public, y compris les plateformes de diffusion en continu.¹¹³
- U.S. Access Board : élabore les normes de la section 508 pour la technologie du gouvernement fédéral, qui ont un impact sur les applications et les appareils de diffusion en continu fédéraux.¹¹⁴

Chine :

- Plusieurs agences partagent les responsabilités en vertu de la Barrier-free Environment Creation Law (2023), le ministère de l'Industrie et des Technologies de l'information (MIIT) jouant un rôle principal pour les services numériques publics, tandis que les plateformes de diffusion en continu privées soient principalement guidées volontairement.¹¹⁵

Corée du Sud :

- Korea Communications Commission (KCC) : Réglemente les radiodiffuseurs en vertu de la Loi sur la radiodiffusion, en établissant des quotas pour les sous-titres codés, l'interprétation en langue des signes et les services de vidéo descriptive.¹¹⁶¹¹⁷

¹⁰⁹ Gazzetta Ufficiale, "Legge Stanca".

¹¹⁰ Level Access, "Executive Fact Sheet : Italy's Digital Accessibility Laws," 2025, www.levelaccess.com/wp-content/uploads/2025/02/Italy-Digital-Accessibility-Laws.pdf.

¹¹¹ Ministère de la Justice du Canada, "Loi canadienne sur l'accessibilité."

¹¹² 111e Congrès des États-Unis, "Twenty-First Century Communications and Video Accessibility Act of 2010," 8 octobre 2010, <https://www.govinfo.gov/content/pkg/PLAW-111publ260/pdf/PLAW-111publ260.pdf>.

¹¹³ Le U.S. Department of Justice, "Americans with Disabilities Act Title III Regulations," 8 mars 2012, <https://www.ada.gov/law-and-regs/regulations/title-iii-regulations/>.

¹¹⁴ U.S. Access Board, "Section 508 Standards," consulté en 2025, <https://www.access-board.gov/ict/>.

¹¹⁵ Comité permanent de l'Assemblée populaire nationale, "Barrier-free Environment Creation Law," 2023, <https://npcobserver.com/wp-content/uploads/2023/04/Barrier-Free-Environments-Development-Law-2nd-Draft.pdf>.

¹¹⁶ Korean Law Translation, "Act on the Prohibition of Discrimination against Persons with Disabilities" consulté en 2025.

¹¹⁷ Korean Law Translation, "Broadcasting Act" consulté en 2025.

- Commission nationale des droits de l'homme : Enquête sur les plaintes pour discrimination en vertu de la Loi anti-discrimination, bien que l'application de la loi pour les services de diffusion en continu privés reste principalement fondée sur la consultation.¹¹⁸

Japon :

- Ministère de l'Intérieur et des Communications (MIC) : publie les "Everyone's Public Website Operation Guidelines" exigeant que les entités publiques se conforment aux normes JIS X 8341-3:2016 et effectuent des évaluations annuelles de l'accessibilité.¹¹⁹¹²⁰
- Bureau du Cabinet : Exploite le "Bureau Intermédiaire" coordonnant la consultation et le règlement des différends pour les questions d'accessibilité en vertu de la Act for Eliminating Discrimination against Persons with Disabilities.¹²¹

Royaume-Uni :

- Ofcom : Réglemente l'accessibilité des radiodiffuseurs en vertu de la Communications Act 2003. La Media Act 2024 élargit considérablement l'autorité de l'Ofcom aux services de vidéo sur demande, exigeant des quotas d'accessibilité progressifs (sous-titres, description audio et signature) avec une mise en œuvre complète prévue d'ici 2027.¹²²¹²³

Dans l'ensemble, les pays dotés de cadres complets, comme la Finlande et ceux de l'UE, obtiennent de meilleurs résultats en matière d'accessibilité. Leurs systèmes fonctionnent parce qu'ils combinent des règles claires, une surveillance active et des sanctions significatives. En revanche, les pays qui s'appuient sur des lois volontaires ou limitées échouent souvent, laissant l'accessibilité inégale et incohérente entre les plateformes.¹²⁴¹²⁵

5.3. Normes Techniques

Différents pays du monde ont mis en place des règles et directives techniques pour faciliter l'utilisation des médias en continu, comme les vidéos sur des applications ou des sites Web, par les personnes handicapées. Il s'agit notamment de fonctionnalités comme les sous-titres pour les sourds, les descriptions audios pour les aveugles et les commandes qui

¹¹⁸ Korean Law Translation, "Act on the Prohibition of Discrimination."

¹¹⁹ Ministère de l'Intérieur et des Communications, "Everyone's Public Website Operation Guidelines", 2024, https://www.soumu.go.jp/main_content/000945249.pdf.

¹²⁰ JSA Group WebDesk, "JIS X 8341-3:2016," 2016, https://webdesk.jsa.or.jp/books/W11M0090/index/?bunsyo_id=JIS+X+8341-3%3A2016.

¹²¹ Japanese Law Translation, "Act for Eliminating Discrimination against Persons with Disabilities" consulté en 2025, <https://www.japaneselawtranslation.go.jp/en/laws/view/3052/en>.

¹²² UK Legislation, "Communications Act 2003," consulté en 2025, <https://www.legislation.gov.uk/ukpga/2003/21/contents>.

¹²³ UK Legislation, "Media Act 2024," consulté en 2025, <https://www.legislation.gov.uk/>.

¹²⁴ Journal Officiel de l'Union Européenne, "Directive (UE) 2019/882".

¹²⁵ Level Access, "Finland's Digital Accessibility Laws."

fonctionnent avec les fauteuils roulants ou les commandes vocales. L'objectif est de s'assurer que tout le monde puisse profiter de la diffusion en continu sans obstacles.

L'Union Européenne (UE), ainsi que des pays comme la Finlande, la France, l'Allemagne et l'Italie, utilisent la norme **EN 301 549** comme norme principale¹²⁶. Ce livre de règles comprend DACW 2.1 Niveau AA, qui est un guide mondial pour rendre les sites Web accessibles¹²⁷. La norme EN 301 549 va plus loin en couvrant non seulement les sites Web, mais également les applications, les logiciels et les appareils comme les décodeurs, les téléviseurs intelligents et les télécommandes¹²⁸. Il s'assure que les sous-titres sont précis et synchronisés, les descriptions audios sont claires et les commandes sont faciles à utiliser¹²⁹.

En Finlande, la **Loi 306/2019** exige le respect de 49 critères de réussite spécifiques des DACW 2.1 niveau A et AA (à l'exclusion du critère 1.2.4 pour les émissions en direct)¹³⁰¹³¹. Le **RGAA** (Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité) français s'aligne sur la norme EN 301 549 afin de créer des écrans et des appareils conviviaux¹³². Le **BFSGV** (Barrierefreie-Informationstechnik-Verordnung) allemand vise à rendre les choses perceptibles, utilisables, compréhensibles et robustes pour tout le monde¹³³. Le **Decreto Legislativo n.82/2022** italien veille à ce que les outils fonctionnent bien avec les appareils qui aident les personnes handicapées, comme les lecteurs d'écran¹³⁴¹³⁵.

D'autres pays ont adopté les DACW par eux-mêmes, sans les lier directement à la norme EN 301 549. La Chine, le Japon et la Corée du Sud fondent leurs règles sur les DACW, mais se concentrent principalement sur les sites Web et le contenu en ligne, et non sur les appareils physiques. Le **GB/T 37668-2019** de la Chine suit les DACW 2.0 et 2.1 pour la

¹²⁶ Institut européen des normes de télécommunications (ETSI). (2021). *EN 301 549 V3.2.1 : Exigences d'accessibilité pour les produits et services TIC*.

https://www.etsi.org/deliver/etsi_en/301500_301599/301549/03.02.01_60/en_301549v030201p.pdf.

¹²⁷ World Wide Web Consortium. (2018). *Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1*. <https://www.w3.org/TR/WCAG21/>.

¹²⁸ Commission Européenne. (2019). *Décision d'exécution (UE) 2018/2048 de la Commission relative à la norme harmonisée pour les sites web et les applications mobiles*. https://eur-lex.europa.eu/eli/dec_impl/2018/2048/oj?eliuri=eli%3Adec_impl%3A2018%3A2048%3Aoj&locale=fr.

¹²⁹ Web Accessibility. (n.d.). *EN 301549*. <https://www.saavutettavuusvaatimukset.fi/en/requirements-act-provision-digital-services/requirements-act-provision-digital-services>.

¹³⁰ Finlex. (2019). *Act on the provision of digital services (306/2019)*. <https://finlex.fi/en/legislation/collection/2023/180>.

¹³¹ Web Accessibility. (n.d.). *DACW 2.1 : Legal requirements*. <https://www.saavutettavuusvaatimukset.fi/en/requirements-act-provision-digital-services/wcag-21-legal-requirements>.

¹³² Level Access. (2025). *Executive fact sheet : France's digital accessibility laws*. <https://www.levelaccess.com/wp-content/uploads/2025/02/France-Digital-Accessibility-Laws.pdf>.

¹³³ Level Access. (2025). *German Accessibility Improvement Act (BFSG)*. <https://cookie-script.com/privacy-laws/german-accessibility-improvement-act-bfsg>.

¹³⁴ Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana. (2022). *Decreto Legislativo 27 maggio 2022, n. 82*. <https://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/2022/07/01/22G00089/SG>.

¹³⁵ Level Access. (2025). *Executive fact sheet : Italy's digital accessibility laws*. <https://www.levelaccess.com/wp-content/uploads/2025/02/Italy-Digital-Accessibility-Laws.pdf>.

diffusion en continu Web¹³⁶¹³⁷. Le **JIS X 8341-3:2016** du Japon est techniquement identique aux DACW 2.0¹³⁸¹³⁹. Le **KDACW 2.1** (Korean Web Content Accessibility Guidelines, numéro de norme KS X OT 0003) de la Corée du Sud suit les principes du DACW et comprend des exigences spécifiques pour le contenu multimédia¹⁴⁰¹⁴¹. Ces règles aident avec les vidéos en ligne, mais ne s'adressent pas de manière exhaustive au matériel comme les télécommandes de télévision ou les boîtes de diffusion en continu, elles ne sont donc pas aussi complètes que la norme EN 301 549.

Aucun pays n'a fait ses propres normes directement copiées de la norme EN 301 549. Plutôt, certains ont créé des versions uniques inspirées des DACW ou d'autres idées. Aux États-Unis, la **section 508 de la Rehabilitation Act** exige DACW 2.0 Niveau AA pour les sites Web du gouvernement fédéral¹⁴²¹⁴³, et **ADA Titre II** exige DACW 2.1 Niveau AA pour les applications et les sites des gouvernements étatiques et locaux¹⁴⁴. La **CVAA** (21st Century Communications and Video Accessibility Act) de la FCC ajoute des règles pour les sous-titres et rendre les appareils accessibles¹⁴⁵¹⁴⁶. Le Royaume-Uni utilise des guides élaborés par l'industrie, comme le **DTG D-Book et U-Book** pour les téléviseurs, décodeurs et clés de diffusion en continu¹⁴⁷¹⁴⁸, avec de nouvelles lois dans le **Media Act 2024** visant à renforcer les règles de diffusion en continu¹⁴⁹¹⁵⁰. Le Canada indique le Niveau AA des DACW 2.0 par le biais de la **LAPHO** (Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario) pour

¹³⁶ Ran, R. (2020). *Information technology requirements and testing methods for accessibility of web content*. W3C. <https://www.w3.org/blog/2020/updated-chinese-accessibility-standard/>.

¹³⁷ Standardization Administration of China. (2019). China. (2019). *Information technology requirements and testing methods for accessibility of web content (GB/T 37668-2019)*.

¹³⁸ JSA Group WebDesk. (2016). *JIS X 8341-3:2016 Guidelines for older persons and persons with disabilities - Information and communications equipment, software and services - Part 3: Web content*. https://webdesk.jsa.or.jp/books/W11M0090/index/?bunsyo_id=JIS+X+8341-3%3A2016.

¹³⁹ World Wide Web Consortium. (2008). *Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0*. <https://www.w3.org/TR/WCAG20/>.

¹⁴⁰ AAAtraq. (2025). *The evolving landscape of digital accessibility in South Korea*. <https://aa.aaatraq.com/news/2025/08/evolving-digital-accessibility-south-korea>.

¹⁴¹ World Wide Web Consortium. (2025). *Republic of Korea*. W3C Web Accessibility Initiative. <https://www.w3.org/WAI/policies/republic-of-korea/>.

¹⁴² U.S. General Services Administration. (n.d.). *Section 508 standards*. <https://www.section508.gov/>.

¹⁴³ .S. Access Board. (2017). *Information and communication technology (ICT) standards and guidelines*. Federal Register, 82(11). <https://www.federalregister.gov/documents/2017/01/18/2017-00395/information-and-communication-technology-ict-standards-and-guidelines>.

¹⁴⁴ U.S. Department of Justice. (2023). *Nondiscrimination on the basis of disability; Accessibility of web information and services of state and local government entities*. Federal Register, 88(90). <https://www.federalregister.gov/documents/2023/04/24/2023-07453/nondiscrimination-on-the-basis-of-disability-accessibility-of-web-information-and-services-of-state>.

¹⁴⁵ Federal Communications Commission. (n.d.). *21st Century Communications and Video Accessibility Act (CVAA)*. <https://www.fcc.gov/consumers/guides/21st-century-communications-and-video-accessibility-act-cvaa>.

¹⁴⁶ 47 U.S.C. § 613 (2010). *Programmation vidéo et accès d'urgence*.

¹⁴⁷ Digital TV Group. (n.d.). *D-Book : Digital television technical specification*. <https://dtg.org.uk/>.

¹⁴⁸ Digital TV Group. (n.d.). *U-Book : Usability guidelines*. <https://dtg.org.uk/>.

¹⁴⁹ Le Parlement britannique. (2024). *Media Act 2024*. <https://www.legislation.gov.uk/ukpga/2024/15/enacted>.

¹⁵⁰ Ofcom. (2024). *Media Act 2024 : New regulatory framework for video-on-demand services*. <https://www.ofcom.org.uk/>.

certaines sites Web provinciaux et travaille sur des exigences plus complètes en vertu de la **Loi canadienne sur l'accessibilité**¹⁵¹¹⁵², mais il n'a pas encore de règles strictes pour la diffusion en continu.

Des pays comme le Canada et le Royaume-Uni laissent souvent les entreprises choisir leurs propres normes volontaires ou ont des règles obligatoires limitées pour l'accessibilité en continu. Cela peut entraîner des résultats inégaux, certains services étant bons et d'autres non. Par contre, l'EN 301 549 de l'UE est un plan complet qui teste tout, des vidéos au matériel. Il suit le principe de la conception universelle, rendant la diffusion en continu ouvert à tous, en particulier à ceux qui ont des problèmes d'audition, de vision ou de mouvement. Cette approche forte aide à imposer un réel changement dans l'ensemble du paysage de la vidéo en ligne.

5.4. Cadres de Suivi pour l'Accessibilité des Médias En Continu

Les pays du monde entier utilisent différentes méthodes pour s'assurer que les services de diffusion en continu, comme Netflix ou YouTube, sont accessibles aux personnes handicapées, comme les personnes sourdes ou aveugles. Certains pays vérifient activement ces plateformes pour trouver et résoudre les problèmes avant que quiconque ne se plaint. D'autres attendent que les utilisateurs signalent les problèmes avant de faire quoi que ce soit. Cette section explique trois approches principales : le suivi proactif avec surveillance structurée, le suivi proactif et réactif mixte, et le suivi réactif, axé sur les plaintes.

Un suivi proactif avec une surveillance structurée signifie que les lois d'un pays exigent des contrôles réguliers par des équipes gouvernementales spéciales pour s'assurer que les plateformes de diffusion en continu fonctionnent bien pour tout le monde. Ces équipes utilisent des outils et des experts pour tester des choses comme les sous-titres et les descriptions audio, et elles partagent leurs conclusions publiquement pour pousser les entreprises à s'améliorer. Dans des endroits comme l'Union Européenne, la Finlande, la France, l'Allemagne et le Royaume-Uni, ce système est courant. Par exemple, l'UE a une règle appelée la Directive sur l'Accessibilité du Web qui oblige les 27 pays membres à surveiller régulièrement les services numériques¹⁵³¹⁵⁴. Les États membres doivent publier des rapports de suivi de l'accessibilité tous les trois ans, et ils utilisent une méthodologie

¹⁵¹ Gouvernement de l'Ontario. (2005). *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario, 2005*. <https://www.ontario.ca/lois/loi/05a11>.

¹⁵² Gouvernement du Canada. (2019). *Loi canadienne sur l'accessibilité*. <https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/A-0.6/>.

¹⁵³ Commission Européenne. (2016). *Directive (UE) 2016/2102 relative à l'accessibilité des sites internet et des applications mobiles des organismes du secteur public*. <https://eur-lex.europa.eu/eli/dir/2016/2102/oj?eliuri=eli%3Adir%3A2016%3A2102%3Aoj&locale=fr>.

¹⁵⁴ Commission Européenne. (n.d.). *Accessibilité du Web dans les pays de l'UE - organismes nationaux de suivi*. <https://digital-strategy.ec.europa.eu/fr/policies/web-accessibility-monitoring>.

harmonisée pour assurer la cohérence dans toute l'UE¹⁵⁵¹⁵⁶. En Finlande, une agence appelée Traficom teste les plateformes et a constaté des problèmes de sous-titrage sur un service appelé Ruutu en 2021; des améliorations concrètes ont été mises en œuvre en 2022, et en 2023, des progrès mesurables en termes de couverture et de qualité étaient évidents¹⁵⁷. Ces pays suivent une norme claire appelée DACW 2.1 Niveau AA (dans le cadre de la norme EN 301 549) pour s'assurer que des choses comme les sous-titres sont précis et faciles à utiliser¹⁵⁸¹⁵⁹.

Le **suivi proactif et réactif mixte** se produit lorsqu'un pays vérifie régulièrement certaines plateformes, comme celles gérées par le gouvernement, mais ne regarde les autres que si quelqu'un se plaint, ce qui peut entraîner des résultats inégaux. La Chine, l'Italie et la Corée du Sud utilisent ce mélange. En Chine, une loi de 2023 (Barrier-free Environment Creation Law) exige des contrôles pour les plateformes publiques et celles qui reçoivent des fonds publics, mais les entreprises privées sont encouragées plutôt qu'obligées de suivre les règles d'accessibilité¹⁶⁰. L'Italie surveille les services publics sous Legge Stanca et vérifie certaines entités privées couvertes par Decreto Legislativo n.82/2022, avec AgID (Agence pour l'Italie numérique) servant d'organisme d'application principal¹⁶¹¹⁶². La Corée du Sud applique des obligations d'accessibilité plus strictes aux radiodiffuseurs terrestres comme KBS, MBC et SBS, tandis que d'autres secteurs des médias opèrent dans un langage plus ambitieux¹⁶³. Ces pays utilisent des normes basées sur les DACW, mais pas toujours de manière cohérente dans tous les secteurs, et ils ne partagent pas toujours des rapports publics clairs et complets sur les résultats de l'application.

Le **suivi réactif et axé sur les plaintes** se produit lorsqu'un pays a des lois sur l'accessibilité mais ne vérifie pas de manière proactive les plateformes à moins que quelqu'un ne dépose une plainte, ce qui impose un fardeau important aux utilisateurs. Le Canada, le Japon et les États-Unis utilisent cette approche. Au Canada, la Loi canadienne sur l'accessibilité de 2019 établit des règles, mais l'application repose principalement sur des

¹⁵⁵ Commission Européenne. (2018). *Décision d'exécution (UE) 2018/1524 de la Commission établissant une méthodologie de suivi et les modalités de déclaration par les États membres*. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=CELEX%3A32018D1524>.

¹⁵⁶ Commission Européenne. (n.d.). *Directive sur l'Accessibilité du Web- Rapports de suivi 2022-2024*. <https://digital-strategy.ec.europa.eu/fr/news/web-accessibility-directive-monitoring-reports-2022-2024>.

¹⁵⁷ Agence finlandaise des transports et des communications. (2023). *Mesures d'application de la loi - Affaire Sanoma Media Finland*.

¹⁵⁸ Institut européen des normes de télécommunications (ETSI). (2021). *EN 301 549 V3.2.1 : Accessibility requirements for ICT products and services*. https://www.etsi.org/deliver/etsi_en/301500_301599/301549/03.02.01_60/en_301549v030201p.pdf.

¹⁵⁹ Web Accessibility. (n.d.). *Requirements of the Act on the Provision of Digital Services*. <https://www.saavutettavuusvaatimukset.fi/en/requirements-act-provision-digital-services/requirements-act-provision-digital-services>.

¹⁶⁰ Standing Committee of the National People's Congress. (2023). *Barrier-free Environment Creation Law of the People's Republic of China*. <http://www.csrcare.com/Law/LawShowEn?id=230263>

¹⁶¹ Level Access. (2025). *Executive fact sheet : Italy's digital accessibility laws*. <https://www.levelaccess.com/wp-content/uploads/2025/02/Italy-Digital-Accessibility-Laws.pdf>.

¹⁶² Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana. (2022). *Decreto Legislativo 27 maggio 2022, n. 82*. <https://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/2022/07/01/22G00089/SG>.

¹⁶³ Korea Communications Commission. *Dispositions de la Loi sur la radiodiffusion sur les quotas d'accessibilité pour les radiodiffuseurs terrestres*.

processus axés sur les plaintes plutôt que sur une surveillance systématique¹⁶⁴. Les États-Unis ont des lois comme l'Americans with Disabilities Act, mais le suivi proactif régulier est limité; plutôt, les améliorations proviennent souvent de poursuites judiciaires¹⁶⁵¹⁶⁶. Un exemple frappant est l'affaire *National Association of the Deaf v. Netflix*, déposée en juin 2011, avec une décision de justice importante en juin 2012 et un règlement en octobre 2012 qui obligeait Netflix à sous-titrer l'intégralité de son catalogue de diffusion en continu¹⁶⁷¹⁶⁸¹⁶⁹. Le Japon effectue un suivi annuel des sites Web du secteur public en vertu de la Act for Eliminating Discrimination against Persons with Disabilities, mais les entreprises privées sont surveillées principalement par le biais d'un système basé sur les plaintes¹⁷⁰. Ces pays ne partagent généralement pas d'informations publiques complètes sur la surveillance de l'accessibilité dans tous les secteurs, à l'exception du secteur public japonais, qui publie des résultats annuels de conformité¹⁷¹.

Les systèmes proactifs sont considérés comme les plus efficaces car ils détectent les problèmes tôt, utilisent des normes claires et partagent les résultats pour tenir les entreprises responsables¹⁷². Les systèmes mixtes aident certains secteurs mais en manquent d'autres à cause de règles d'application inégales et d'une couverture incohérente. Les systèmes réactifs dépendent fortement des utilisateurs pour identifier et signaler les problèmes, ce qui peut ralentir les corrections et imposer un fardeau injuste aux personnes handicapées qui doivent défendre leurs propres droits d'accès¹⁷³.

5.5. Cadres d'Application pour l'Accessibilité des Médias En Continu

L'application garantit que les plateformes de diffusion en continu respectent les lois sur l'accessibilité, transformant les règles en action réelle. Cette section examine trois approches principales : une Application Robuste avec Pénalités, une Application Coopérative avec Pénalités limitées et une Application Faible.

¹⁶⁴ Gouvernement du Canada. (2019). *Loi canadienne sur l'accessibilité* (S.C. 2019, c. 10). <https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/A-0.6/>.

¹⁶⁵ U.S. Department of Justice. (n.d.). *Americans with Disabilities Act*. <https://www.ada.gov/>.

¹⁶⁶ Federal Communications Commission. (n.d.). *21st Century Communications and Video Accessibility Act (CVAA)*. <https://www.fcc.gov/consumers/guides/21st-century-communications-and-video-accessibility-act-cvaa>.

¹⁶⁷ *National Association of the Deaf v. Netflix*, 3:11-cv-30168 (D. Mass. 2011). <https://clearinghouse.net/case/12205/>.

¹⁶⁸ *National Association of the Deaf v. Netflix*, 869 F.Supp.2d 196 (D. Mass. 2012).

¹⁶⁹ Disability Rights Education & Defense Fund. (2012). *NAD v. Netflix - Consent decree*. <https://dredf.org/nad-v-netflix/>.

¹⁷⁰ Ministère de l'Intérieur et des Communications (Japon). (2024). *Everyone's Public Website Operation Guidelines*. https://www.soumu.go.jp/main_content/000945249.pdf.

¹⁷¹ Ministère de l'Intérieur et des Communications (Japon). *Rapports annuels de suivi de l'accessibilité pour les sites Web du secteur public*.

¹⁷² Agence finlandaise des transports et des communications. (2023). *Système de suivi proactif et mécanismes d'application*.

¹⁷³ Federal Communications Commission. (n.d.). *Disability Rights Office complaint procedures*. <https://www.fcc.gov/consumers/guides/filing-informal-complaint>.

Une **Application Robuste avec Pénalités** utilise des systèmes stricts avec de lourdes amendes et des ordonnances pour résoudre les problèmes, appliqués de la même manière aux secteurs public et privé. Des pays comme l'UE, la Finlande, la France, l'Allemagne, l'Italie, le Royaume-Uni et les États-Unis suivent ce modèle. Ils fixent des amendes importantes selon la taille d'une entreprise ou de la gravité de la violation, ainsi que des délais pour apporter des changements.¹⁷⁴

En Finlande, Traficom peut imposer des amendes pouvant atteindre 150 000 € en cas de violation des règles d'accessibilité.¹⁷⁵ En 2022, Traficom a réprimandé Sanoma Media Finland pour la mauvaise qualité des sous-titres sur la chaîne Nelonen, obligeant l'entreprise à améliorer ses services.¹⁷⁶ L'ARCOM en France impose des amendes allant jusqu'à 50 000 € pour les violations de l'accessibilité numérique, avec des pénalités renouvelables tous les six mois pour les problèmes en cours.¹⁷⁷ L'application de l'accessibilité en Allemagne autorise des amendes allant de 10 000 € à 100 000 € en vertu de la *Barrierefreiheitsstärkungsgesetz* (Loi sur le renforcement de l'accessibilité), et les autorités peuvent restreindre les services en cas de violations graves.¹⁷⁸ L'Italie inflige aux grandes entreprises dont le chiffre d'affaires annuel dépasse 500 millions de € une amende pouvant atteindre 5% de leur chiffre d'affaires annuel pour violation des règles d'accessibilité prévues par la loi Stanca.¹⁷⁹ La Media Act 2024 britannique exige que les services de diffusion en continu sous-titrent 80% de leurs programmes, et l'Ofcom peut infliger des amendes allant jusqu'à 250 000 £ en cas de violation.¹⁸⁰

Aux États-Unis, l'application implique à la fois le Department of Justice en vertu de l'*Americans with Disabilities Act* et des règlements de la Federal Communications Commission. L'affaire historique *National Association of the Deaf v. Netflix* a abouti à un règlement en 2012 obligeant Netflix à sous-titrer tout le contenu de diffusion en continu d'ici 2014, Netflix payant 755 000 \$ en honoraires d'avocat et en frais.¹⁸¹ Ces systèmes fonctionnent parce que les amendes sont importantes, répétables et soutenues par des lois claires.

¹⁷⁴ Commission Européenne. (2019). *Directive (UE) 2019/882 du Parlement européen et du Conseil concernant les exigences en matière d'accessibilité pour les produits et services*. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=CELEX%3A32019L0882>.

¹⁷⁵ Inclusive Web. (2025, 11 juillet). Understanding the European Accessibility Act and its penalties for non-compliance. <https://www.inclusiveweb.co/accessibility-resources/understanding-the-european-accessibility-act-and-its-penalties-for-non-compliance>.

¹⁷⁶ Traficom. (2023, août). L'accessibilité des services de médias fait partie de l'égalité - maintenant, les sous-titres de la chaîne de télévision Nelonen répondent également aux exigences de qualité. <https://www.traficom.fi/en/news/accessibility-media-services-part-equality-now-subtitles-nelonen-tv-channel-also-fulfil>.

¹⁷⁷ Banque des Territoires. (2023, 9 août). Accessibilité web : l'Arcom pourra imposer des sanctions allant jusqu'à 50.000 euros. <https://www.banquedesterritoires.fr/accessibilite-web-larcom-pourra-imposer-des-sanctions-allant-jusqua-50000-euros>.

¹⁷⁸ Morrison Foerster. (2025, 30 juin). La loi allemande sur l'accessibilité entre en vigueur. <https://www.mofo.com/resources/insights/250630-german-accessibility-act-comes-into-force>.

¹⁷⁹ Level Access. (2025, July 10). EAA non-compliance fines and penalties. <https://www.levelaccess.com/blog/penalties-for-eea-non-compliance/>.

¹⁸⁰ Lewis Silkin. (2024, June 6). The Media Bill 2024. <https://www.lewissilkin.com/en/insights/media-bill>.

¹⁸¹ 3Play Media. (2025, August 11). NAD v. Netflix ADA lawsuit requires captioning for streaming video. <https://www.3playmedia.com/blog/nad-v-netflix-ada-lawsuit-requires-closed-captioning-on-streaming-video/>.

Une **Application Coopérative avec Pénalités Limitées** repose sur la coopération de toutes les parties, la divulgation publique des violations et des amendes plus faibles, avec des règles différentes pour les services publics que pour les services privés. Les pays utilisant des approches avec une application plus limitée comprennent ceux avec des mécanismes de conformité principalement volontaires ou des seuils de pénalité plus bas. Ces méthodes sont moins efficaces car les amendes sont faibles, elles dépendent de la coopération et les règles diffèrent selon les secteurs.

Une **Application Faible** dépend du choix des entreprises de suivre les règles par elles-mêmes, ainsi que des plaintes des utilisateurs, avec peu d'amendes réelles. Le système canadien sous le CRTC fournit un exemple où des pénalités allant jusqu'à 10 millions de \$ existent en vertu de la Loi sur la diffusion continue en ligne pour les violations de la radiodiffusion, mais l'application de l'accessibilité repose principalement sur les plaintes des utilisateurs.¹⁸² Le CRTC n'effectue pas de contrôles réguliers et privilégie le règlement des différends plutôt que l'imposition d'amendes, ce qui freine les changements, notamment dans le domaine de la diffusion en continu privée, où les utilisateurs handicapés manquent souvent de temps ou d'aide pour se plaindre. Le cadre d'accessibilité du Canada est encore en cours d'élaboration pour les services de diffusion en continu.

Une application robuste permet d'obtenir les meilleurs résultats grâce à des amendes importantes et régulières et des contrôles réguliers. Les systèmes coopératifs créent des progrès inégaux à cause des petites amendes et des efforts volontaires. Une application faible entraîne le moins d'accessibilité car il manque d'outils solides. Pour rendre la diffusion en continu vraiment accessible, l'application de la loi nécessite de lourdes amendes, une utilisation régulière et des règles claires.

5.6. Forces et Lacunes

5.6.1. Cadres Complets avec Couverture Holistique (UE, Finlande, France, Allemagne, Italie)

L'UE, la Finlande, la France, l'Allemagne et l'Italie se débrouillent très bien dans quatre domaines. Tout d'abord, ils ont une législation complète. Cela signifie que leurs lois couvrent de nombreux aspects différents à fond. Deuxièmement, ils ont des normes à l'échelle de l'écosystème. Cela signifie que leurs normes s'appliquent à toutes les parties du système de diffusion en continu. Troisièmement, ils utilisent un suivi proactif. Cela signifie qu'ils vérifient régulièrement les entreprises avant que les problèmes ne surviennent. Quatrièmement, ils ont une forte application. La Finlande utilise des quotas et des plans d'action. Les quotas sont des objectifs spécifiques qui doivent être atteints. L'UE utilise des normes harmonisées. Cela signifie que tous les pays membres suivent les mêmes normes. Ces approches garantissent une accessibilité cohérente.

¹⁸² Wikipédia. (2025, 2 septembre). Loi sur la diffusion continue en ligne. https://en.wikipedia.org/wiki/Online_Streaming_Act.

5.6.2. Couverture Partielle avec Lacunes de Mise En Œuvre (Chine, Japon, Corée du Sud, Royaume-Uni, États-Unis)

Plusieurs pays ont des problèmes avec leurs systèmes. La Chine a un système à deux niveaux. Cela signifie qu'il a des règles différentes pour les services gouvernementaux et privés. La Chine manque également de normes matérielles. Le Japon utilise une norme appelée JIS qui est obsolète. La Corée du Sud a des obligations incohérentes. Cela signifie que différentes organisations sont confrontées à des exigences différentes qui ne forment pas un modèle clair. Tous ces éléments créent des lacunes en matière d'accessibilité. Le Royaume-Uni a retardé la mise en œuvre de la Media Act 2024. Les États-Unis ont une application réactive. Cela signifie qu'il n'agit qu'après le signalement des problèmes. Les États-Unis ont également des limites dans une loi appelée la CVAA. Ces problèmes entravent les progrès. Cela signifie qu'ils ralentissent ou bloquent l'amélioration.

5.6.3. Cadres Limités (Canada)

Le Canada a des directives pour le secteur privé qui sont volontaires. Cela signifie que les entreprises peuvent choisir de les suivre ou non. Le Canada a également une faible application de la loi. Ces problèmes entraînent d'importantes lacunes en matière d'accessibilité.

5.6.4. Comparaison et Évaluation

Les cadres de l'UE et de la Finlande sont les plus efficaces. Ils fonctionnent mieux parce qu'ils adoptent une approche holistique. Cela signifie qu'ils s'adressent à l'ensemble du système. Ils ont des repères clairs. Ce sont des normes spécifiques qui peuvent être mesurées. Ils utilisent une application proactive. Cela signifie qu'ils prennent des mesures avant que les problèmes ne surviennent. Ces systèmes traitent du contenu, des interfaces et du matériel. La Chine, le Japon, la Corée du Sud, le Royaume-Uni et les États-Unis sont tous confrontés à des lacunes dans leurs systèmes. Ces lacunes existent à cause d'une couverture partielle ou d'une mise en œuvre retardée. Une couverture partielle signifie que les règles ne s'appliquent qu'à certaines parties du système. Retarder la mise en œuvre signifie que la mise en œuvre des règles se fait lentement ou tardivement. Le cadre canadien est le moins efficace. Il n'a pas d'exigences obligatoires pour le secteur privé. Obligatoire signifie requis par la loi.

La Finlande a obtenu des résultats mesurables. Cela signifie que nous pouvons indiquer des améliorations spécifiques qui peuvent être mesurées avec des chiffres. L'harmonisation de l'UE s'aligne sur les meilleures pratiques mondiales. L'harmonisation signifie rendre les normes identiques dans différents pays. Les meilleures pratiques sont les méthodes qui fonctionnent le mieux sur la base de la recherche et de l'expérience. Un rapport de l'Organisation Mondiale de la Santé de 2021 soutient cette conclusion. L'approche volontaire du Canada n'aborde pas les obstacles systémiques. Les obstacles systémiques sont des problèmes inhérents au fonctionnement global du système. Les audits d'accessibilité

ont relevé ce problème. Les audits sont des examens officiels qui vérifient si les organisations suivent les règles¹⁸³.

Les cadres de l'UE et de la Finlande se distinguent comme les plus efficaces. Ils se distinguent par plusieurs atouts. Ils ont une législation complète. Ils sont conformes aux normes EN 301 549 et DACW 2.1. Ils utilisent un suivi proactif. Ils ont une application robuste. Ces systèmes minimisent les lacunes. Ils garantissent une accessibilité à l'échelle de l'écosystème. Ils produisent des résultats tangibles. Les résultats tangibles sont des résultats que nous pouvons voir et mesurer. Les améliorations documentées de la Finlande en témoignent. D'autres pays peuvent renforcer leurs cadres. Ils peuvent le faire en adoptant des normes obligatoires. Ils peuvent utiliser une surveillance proactive. Ils peuvent imposer des pénalités substantielles. Cela s'aligne sur les meilleures pratiques mondiales. Il aide à combler la fracture numérique pour les personnes handicapées. La fracture numérique est le fossé entre les personnes qui ont un bon accès à la technologie et celles qui n'en ont pas.

6. Études de Cas

Pour comprendre comment les cadres d'accessibilité réussissent ou échouent, nous devons examiner les résultats réels. Cette section présente des études de cas de quatre pays différents. Il s'agit de l'écosystème sans fil américain, du modèle intégré finlandais, du système à deux voies du Royaume-Uni et de l'approche souple du Japon en matière d'application de la loi. Chaque étude de cas montre comment la législation, les normes, le suivi et l'application fonctionnent ensemble. Parfois, ces parties se renforcent mutuellement. D'autres fois, ils laissent des lacunes. Ces études de cas montrent qu'une accessibilité efficace nécessite quatre choses. Elle exige des obligations claires. Elle exige des normes pratiques. Elle exige un suivi proactif. Elle exige une application crédible. Quand les systèmes s'appuient sur des approches volontaires ou des modèles axés sur les plaintes, les progrès sont souvent compromis.

6.1. Étude de Cas Un : Écosystème Sans Fil Américain

L'écosystème sans fil américain combinait quatre éléments. Il s'agissait de mandats législatifs clairs, de normes pratiques, d'un suivi systématique et d'une application crédible.¹⁸⁴ Cette combinaison a produit des changements mesurables dans l'ensemble de l'écosystème

¹⁸³ Réseau canadien d'accessibilité, 2023, <https://canadianaccessibilitynetwork.ca/reports/>

¹⁸⁴ Twenty-First Century Communications and Video Accessibility Act (CVAA), Public Law 111-260, 124 Stat. 2751 (2010), <https://www.govinfo.gov/link/plaw/111/public/260>; 47 C.F.R. Part 14 (2011), <https://www.ecfr.gov/current/title-47/chapter-I/subchapter-A/part-14>.

sans fil.¹⁸⁵¹⁸⁶¹⁸⁷ Ces changements ont affecté l'ensemble du système. Les principales plateformes mobiles sont désormais dotées de fonctionnalités d'accessibilité intégrées solides.¹⁸⁸¹⁸⁹¹⁹⁰ Ces fonctionnalités comprennent les lecteurs d'écran, l'accès au commutateur, la commande vocale, le grossissement et le sous-titrage.¹⁹¹¹⁹²¹⁹³¹⁹⁴ Ces fonctionnalités ne sont pas des extras. Ce ne sont pas des choses ajoutées plus tard après coup. Ce sont des capacités de base intégrées dans le système d'exploitation.¹⁹⁵¹⁹⁶¹⁹⁷ Ils reçoivent des mises à jour et des améliorations continues.¹⁹⁸¹⁹⁹²⁰⁰

L'étude de cas sur le sans fil aux États-Unis nous montre plusieurs principes importants. Ces principes s'appliquent au-delà des seuls appareils mobiles. Tout d'abord, des

¹⁸⁵ U.S. Government Accountability Office, Accessible Communications : FCC Should Evaluate the Effectiveness of Its Public Outreach Efforts, GAO-15-574 (juin 2015), <https://www.gao.gov/products/gao-15-574> (constatant que les associations de l'industrie et les défenseurs des personnes handicapées "ont généralement convenu que l'accessibilité s'est améliorée depuis l'adoption de la CVAA").

¹⁸⁶ Helena Mitchell et al., Wireless RERC, Comments on CVAA Implementation Evaluation (3 mai 2018), https://wirelessrerc.gatech.edu/sites/default/files/wireless_erc_comments_2018_cvaa_implementation_evaluation.pdf (étude quantitative de 214 téléphones mobiles montrant que 91% avaient une connectivité Bluetooth, 90% avaient des connexions USB, 71% offraient un ajustement de police).

¹⁸⁷ Bill Massey, "Celebrating the 21st Century Communications and Video Accessibility Act," American Foundation for the Blind (8 octobre 2020), <https://www.afb.org/blog/entry/celebrating-cvaa>.

¹⁸⁸ Apple Inc., "Accessibilité," <https://www.apple.com/ca/fr/accessibility/>.

¹⁸⁹ Google, "Premiers pas avec Android et TalkBack," <https://support.google.com/accessibility/android/answer/6283677?hl=fr&sjid=9418628671512314803-NC>.

¹⁹⁰ Développeurs Android, "Tester l'accessibilité de votre application," <https://developer.android.com/guide/topics/ui/accessibility/testing?hl=fr>.

¹⁹¹ Apple Inc., "Accessibilité," <https://www.apple.com/ca/fr/accessibility/> (documentant le lecteur d'écran VoiceOver, le contrôle vocal, la loupe, le contrôle du commutateur).

¹⁹² Assistance Apple, "Utiliser la reconnaissance VoiceOver sur votre iPhone ou votre iPad," <https://support.apple.com/fr-ca/111799>.

¹⁹³ Google, "Premiers pas avec Android et TalkBack," <https://support.google.com/accessibility/android/answer/6283677?hl=fr&sjid=9418628671512314803-NC> (lecteur d'écran TalkBack).

¹⁹⁴ Développeurs Android, "Tester l'accessibilité de votre application," <https://developer.android.com/guide/topics/ui/accessibility/testing?hl=fr> (documentant TalkBack, Switch Access, Voice Access en tant que services d'accessibilité intégrés).

¹⁹⁵ Apple Inc., "Accessibilité," <https://www.apple.com/ca/fr/accessibility/> (indiquant que les fonctionnalités d'accessibilité sont "intégrées directement dans le système d'exploitation"),

¹⁹⁶ Développeurs Android, "Tester l'accessibilité de votre application," <https://developer.android.com/guide/topics/ui/accessibility/testing?hl=fr> (documentant les "services d'accessibilité intégrés", y compris TalkBack, Switch Access et Voice Access).

¹⁹⁷ Google, "Premiers pas avec Android et TalkBack," <https://support.google.com/accessibility/android/answer/6283677?hl=fr&sjid=9418628671512314803-NC> (décrivant TalkBack comme "le lecteur d'écran Google inclus dans les appareils Android").

¹⁹⁸ Apple Newsroom, Apple dévoile de puissantes fonctionnalités d'accessibilité à venir plus tard cette année" (mai 2025), <https://www.apple.com/ca/fr/newsroom/2025/05/apple-unveils-powerful-accessibility-features-coming-later-this-year/> (annonçant de nouvelles fonctionnalités, notamment des étiquettes nutritionnelles d'accessibilité, une loupe pour Mac, un accès en braille).

¹⁹⁹ Wikipédia, "VoiceOver," <https://en.wikipedia.org/wiki/VoiceOver> (documentant le développement continu depuis 2004 sur toutes les versions iOS).

²⁰⁰ Université Deque, "TalkBack Keyboard Shortcuts," <https://dequeuniversity.com/screenreaders/talkback-shortcuts?lang=fr> (montrant la progression des versions 4.5.1 à 9.1 aux versions actuelles).

obligations juridiques claires avec des définitions flexibles permettent aux cadres de rester pertinents à mesure que la technologie évolue.²⁰¹²⁰²²⁰³ Deuxièmement, fournir des normes techniques et des conseils traduit les exigences juridiques abstraites en conseils pratiques pour les développeurs.²⁰⁴²⁰⁵²⁰⁶²⁰⁷ Troisièmement, un suivi robuste par de multiples canaux assure une surveillance systématique. Ces canaux comprennent les plaintes, certifications, procédures et enquêtes.²⁰⁸²⁰⁹²¹⁰²¹¹ C'est mieux que l'application sporadique, qui ne se produit qu'occasionnellement. Quatrièmement, une application crédible avec des sanctions réelles crée des raisons significatives pour les entreprises de se conformer.²¹²²¹³²¹⁴ Cinquièmement, tirer parti des effets de plate-forme multiplie l'impact des actions gouvernementales. Les effets de plate-forme se produisent quand les fonctionnalités d'accessibilité intégrées aux systèmes d'exploitation créent des avantages dans des écosystèmes entiers.²¹⁵

²⁰¹ Public Law 111-260, § 716(g), <https://www.govinfo.gov/link/plaw/111/public/260> (établissement d'une norme "réalisable" avec un test à quatre facteurs permettant la flexibilité).

²⁰² Bill Massey, "Celebrating the 21st Century Communications and Video Accessibility Act," American Foundation for the Blind (8 octobre 2020), <https://www.afb.org/blog/entry/celebrating-cvaa> (en notant que la norme flexible de "réalisabilité" s'adapte à l'évolution de la technologie).

²⁰³ Federal Communications Commission, *Implementation of Sections 716 and 717 of the Communications Act of 1934, as Enacted by the Twenty-First Century Communications and Video Accessibility Act of 2010*, FCC 11-151 (7 octobre 2011), <https://www.fcc.gov/document/accessibility-advanced-communications-services-and-equipment> (adoptant une approche basée sur la performance plutôt que des normes normatives).

²⁰⁴ 47 C.F.R. § 14.21, <https://www.ecfr.gov/current/title-47/chapter-I/subchapter-A/part-14> (établissement d'objectifs de performance qui traduisent la section 716 en exigences applicables).

²⁰⁵ Initiative du W3C sur l'Accessibilité Web, "Accessibilité mobile au W3C," <https://www.w3.org/WAI/standards-guidelines/mobile/> (fournissant des conseils techniques concrets pour l'application des DACW au mobile).

²⁰⁶ U.S. Access Board, "Revised 508 Standards and 255 Guidelines," <https://www.access-board.gov/ict/> (normes techniques pour l'accessibilité des TIC).

²⁰⁷ GSMA, "How to use mobile accessibility features," <https://www.gsma.com/mobilefordevelopment/blog/how-to-use-mobile-accessibility-features-a-guide-for-using-mobile-with-a-visual-or-hearing-impairment/> (Orientations sectorielles pour la mise en pratique des exigences).

²⁰⁸ Federal Communications Commission, "Twenty-First Century Communications and Video Accessibility Act," <https://www.fcc.gov/cvaa> (décrivant les rapports biennaux au Congrès comme un mécanisme de surveillance systématique).

²⁰⁹ Federal Communications Commission, "Advanced Communications Services (ACS)," <https://www.fcc.gov/general/advanced-communications-services-acs> (documentant les exigences de certification annuelles et les obligations de tenue de registres).

²¹⁰ FCC, "RCCCI Registry," <https://apps.fcc.gov/rccci-registry/> (base de données de certification).

²¹¹ FCC, *Accessibility Complaint Procedures*, DA 13-2177 (Nov. 13, 2013), <https://www.fcc.gov/document/new-procedures-communications-accessibility-informal-complaints>.

²¹² FCC Enforcement Bureau, *Verizon Wireless*, DA-22-725 (6 juillet 2022), <https://www.fcc.gov/fcc-takes-enforcement-action-against-verizon-wireless-apparently-failing-produce-documentation> (proposant une confiscation de 100 000 \$ pour violation de la tenue de dossiers).

²¹³ FCC Enforcement Bureau, *Assurance Wireless*, DA-24-633 (July 8, 2024), <https://docs.fcc.gov/public/attachments/DA-24-633A1.pdf> (trouver des violations de l'accessibilité et ordonner des mesures correctives).

²¹⁴ FCC Enforcement Bureau, *ViaTalk*, DA-21-1010 (Aug. 11, 2021), <https://www.fcc.gov/fcc-order-requires-viatalk-provide-accessible-product-support-communications> (nécessitant des communications de support produit accessibles).

²¹⁵ GSMA, "Driving digital accessibility : the mobile industry perspective," <https://www.gsma.com/mobilefordevelopment/topic/mobile-access-and-use/gaad-2021/> (documentant les "Principles for Driving the Digital Inclusion of Persons with Disabilities").

L'écosystème sans fil américain montre que ces principes fonctionnent ensemble en tant que système. Ceci est important. Une législation forte sans application ne donne que peu de résultats.²¹⁶ Des normes claires sans suivi ne peuvent pas vérifier si les entreprises suivent les règles. Une application sans directives pratiques engendre confusion et ressentiment. La puissance du cadre de la CVAA réside dans la façon dont elle rassemble tous ces éléments.²¹⁷²¹⁸²¹⁹²²⁰²²¹ Ils forment un système cohérent et qui se renforce mutuellement. Cela signifie que les parties fonctionnent bien ensemble et se renforcent mutuellement.

Des défis subsistent certes. Certains développeurs ignorent encore l'accessibilité ou la mettent mal en œuvre.²²²²²³ Les nouvelles technologies posent des défis pour les normes et les mécanismes d'application existants. Il s'agit notamment de la réalité augmentée, de la réalité virtuelle, des interfaces basées sur l'intelligence artificielle et du contenu éphémère, ce qui signifie que le contenu disparaît rapidement.²²⁴²²⁵²²⁶ Les variations mondiales de la loi et des achats gouvernementaux signifient que les gains d'accessibilité aux États-Unis ne se produisent pas automatiquement dans d'autres marchés. Néanmoins, les audits systématiques et les rapports des groupes de défense montrent systématiquement des

²¹⁶ U.S. Government Accountability Office, *Accessible Communications : FCC Should Evaluate the Effectiveness of Its Public Outreach Efforts*, GAO-15-574, à 15-17 (June 2015), <https://www.gao.gov/products/gao-15-574> (documentant les procédures d'application et leur rôle dans la conformité). Mesures d'application de la FCC citées à la note 10 (démontrant la législation de soutien à l'application).

²¹⁷ Public Law 111-260, <https://www.govinfo.gov/link/plaw/111/public/260> (établissant les quatre éléments du cadre en une seule loi).

²¹⁸ 7 C.F.R. Partie 14, <https://www.ecfr.gov/current/title-47/chapter-I/subchapter-A/part-14> (mise en œuvre des éléments de manière cohérente).

²¹⁹ Bill Massey, "Celebrating the 21st Century Communications and Video Accessibility Act" American Foundation for the Blind (Oct. 8, 2020), <https://www.afb.org/blog/entry/celebrating-cvaa> (documentant comment les éléments du cadre travaillent ensemble pour produire des résultats).

²²⁰ American Council of the Blind, "Celebrating 10 Years of the CVAA" (Oct. 7, 2020), <https://www.acb.org/celebrating-10-years-cvaa> (soulignant le cadre de collaboration).

²²¹ U.S. GAO, GAO-15-574, <https://www.gao.gov/products/gao-15-574> (évaluation indépendante montrant que les éléments du cadre fonctionnent ensemble).

²²² Helena Mitchell et al., Wireless RERC, *Comments on CVAA Implementation Evaluation* (May 3, 2018), https://wirelessrerc.gatech.edu/sites/default/files/wireless_erc_comments_2018_cvaa_implementation_evaluation.pdf (constatant que 0% des téléphones avaient une accessibilité complète, seuls 30% incluaient explicitement un lecteur d'écran à accès complet, la configuration de l'appareil reste inaccessible).

²²³ Jonggi Hong et al., "The Current Status of Accessibility in Mobile Apps," *ACM Transactions on Accessible Computing* 12, no. 2 (2019), <https://dl.acm.org/doi/10.1145/3300176> (constatant que 94,8 % des 479 applications Android contenaient des violations de l'accessibilité).

²²⁴ *Augmented/Virtual Reality: Information Technology and Innovation Foundation, Current and Potential Uses of AR/VR for Equity and Inclusion* (June 2021), <https://itif.org/publications/2021/06/01/current-and-potential-uses-arvr-equity-and-inclusion/>.

²²⁵ Jonggi Hong et al., "Inclusive AR/VR : accessibility barriers for immersive technologies," *Universal Access in the Information Society* 23 (2024), <https://link.springer.com/article/10.1007/s10209-023-00969-0>.

²²⁶ *Artificial Intelligence: Marcin Pietrasik et al., "Digital accessibility in the era of artificial intelligence," PLoS ONE* 19, no. 2 (2024), <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC10905618/>.

progrès mesurables.²²⁷²²⁸²²⁹²³⁰ Ils montrent également des lacunes persistantes qui subsistent²³¹²³²²³³²³⁴

Pour les décideurs politiques qui envisagent l'accessibilité aux médias en continu, l'étude de cas sur le sans fil offre un modèle éprouvé.²³⁵²³⁶²³⁷ Les détails techniques spécifiques diffèrent entre les téléphones intelligents et les plateformes de diffusion en continu. Cependant, les leçons structurelles s'appliquent directement. Les médias en continu, comme les communications sans fil, implique une technologie complexe avec plusieurs couches. Toutes ces couches doivent être accessibles. Les deux secteurs connaissent une innovation rapide. Cette innovation peut devancer la réglementation, ce qui signifie que la technologie évolue plus vite que les règles ne peuvent suivre. Les deux bénéficient des effets de plate-forme. Les fonctionnalités d'accessibilité intégrées aux systèmes d'exploitation et aux principales applications peuvent créer des avantages dans tous les écosystèmes. Les principes qui ont conduit à des améliorations de l'accessibilité sans fil peuvent obtenir des résultats similaires pour les médias en continu. Ces principes sont des obligations claires, des normes pratiques, un suivi systématique, une application crédible et des moyens intégrés de s'adapter au changement.

²²⁷ Helena Mitchell et al., Wireless RERC (2018), https://wirelessrerc.gatech.edu/sites/default/files/wireless_rerc_comments_2018_cvaa_implementation_evaluation.pdf (étude systématique de 214 appareils montrant des améliorations d'accessibilité spécifiques).

²²⁸ U.S. GAO, GAO-15-574, <https://www.gao.gov/products/gao-15-574>.

²²⁹ Bill Massey, American Foundation for the Blind (2020), <https://www.afb.org/blog/entry/celebrating-cvaa>.

²³⁰ American Council of the Blind (2020), <https://www.acb.org/celebrating-10-years-cvaa>.

²³¹ Helena Mitchell et al., Wireless RERC (2018), https://wirelessrerc.gatech.edu/sites/default/files/wireless_rerc_comments_2018_cvaa_implementation_evaluation.pdf (0% d'accessibilité complète, 42% d'appels vidéo pour ASL, 30% de lecteur d'écran à accès complet).

²³² Bill Massey, American Foundation for the Blind (2020), <https://www.afb.org/blog/entry/celebrating-cvaa> (remarquant les lacunes dans la description audio, le manque d'harmonisation des DACW, les lacunes pour les handicaps non visuels).

²³³ American Council of the Blind, "Communications, Video, and Technology Accessibility Act Legislative Imperative," <https://www.acb.org/CVTA-imperative> (documentant les lacunes persistantes nécessitant une nouvelle législation).

²³⁴ Jonggi Hong et al., ACM Transactions (2019), <https://dl.acm.org/doi/10.1145/3300176> (94,8 % des applications avec des violations).

²³⁵ American Foundation for the Blind, "Communications, Video, and Technology Accessibility Act (CVTA)," <https://afb.org/research-and-initiatives/take-action/cvta> (proposant explicitement d'étendre le modèle CVAA sans fil à la diffusion en continu).

²³⁶ American Council of the Blind, "Communications, Video, and Technology Accessibility Act Legislative Imperative," <https://www.acb.org/CVTA-imperative> (documentant le succès du sans-fil tout en identifiant les lacunes de la diffusion en continu).

²³⁷ National Association of the Deaf, "21st Century Communications and Video Accessibility Act," <https://www.nad.org/resources/technology/21st-century-communications-and-video-accessibility-act/> (montrant la mise en œuvre sans fil contrastée avec les défis de la programmation vidéo).

6.2. Étude de Cas Deux : L'Approche Intégrée de la Finlande

La Finlande a développé l'un des cadres d'accessibilité les plus unifiés et opérationnels en Europe.²³⁸ Il couvre à la fois la diffusion traditionnelle et les médias en continu.²³⁹ Certains systèmes comportent des obligations mal définies ou appliquées de manière incohérente. Le modèle de la Finlande est différent. Il rassemble la législation, les normes techniques, un suivi proactif et une application crédible.²⁴⁰ Ces parties forment un système où elles se renforcent mutuellement. Cette intégration garantit que les obligations d'accessibilité sont mesurables et exploitables.²⁴¹ Ils sont soumis à un contrôle stratégique. Cela signifie qu'ils sont surveillés attentivement selon un plan.²⁴² Ils ne restent pas simplement ambitieux, ce qui signifie qu'ils ne sont pas seulement des espoirs ou des objectifs sans action réelle.²⁴³

Le fondement législatif de la Finlande repose sur la Loi sur la fourniture de services numériques (306/2019).²⁴⁴ Cette loi transpose les directives de l'UE en matière d'accessibilité dans le droit national.²⁴⁵ La Finlande a également des réglementations audiovisuelles spécifiques au secteur. La Loi sur les services de communications électroniques établit des exigences d'accessibilité pour les services de radiodiffusion et les services audiovisuels sur demande.²⁴⁶ Ces lois établissent des obligations claires pour les fournisseurs de diffusion en continu.²⁴⁷ Les fournisseurs doivent offrir des fonctionnalités d'accessibilité. Il s'agit

²³⁸ Agence finlandaise des transports et des communications (Traficom). (n.d.). *Accessibilité*. <https://www.traficom.fi/en/traficom/accessibility/>.

²³⁹ Gouvernement Finlandais. (2019). *Act on the provision of digital services (306/2019)*. <https://saavutettavuusvaatimukset.fi/en/>.

²⁴⁰ Agence finlandaise des transports et des communications (Traficom). (n.d.). *Accessibilité*. <https://www.traficom.fi/en/traficom/accessibility/>.

²⁴¹ Agence finlandaise des transports et des communications (Traficom). (2022). *Traficom suit les progrès en matière d'accessibilité des services de contenu audiovisuel – premiers plans d'action en matière d'accessibilité collectés*. <https://www.traficom.fi/en/news/traficom-monitors-progress-accessibility-audio-visual-content-services-first-accessibility>.

²⁴² Agence finlandaise des transports et des communications (Traficom). (n.d.). *Accessibilité*. <https://www.traficom.fi/en/traficom/accessibility/>.

²⁴³ Agence finlandaise des transports et des communications (Traficom). (2023). *Nelonen doit encore améliorer la qualité de ses sous-titres pour les personnes sourdes et malentendantes*. <https://www.traficom.fi/en/news/nelonen-required-further-improve-quality-its-subtitles-deaf-and-hard-hearing>.

²⁴⁴ Gouvernement Finlandais. (2019). *Loi sur la fourniture de services numériques 306/2019*. <https://saavutettavuusvaatimukset.fi/en/requirements-act-provision-digital-services/>.

²⁴⁵ Agence finlandaise des transports et des communications (Traficom). (n.d.). *Énoncé d'accessibilité : Service de licence radio*. <https://www.traficom.fi/en/accessibility-statement-radio-licence-service>.

²⁴⁶ Agence finlandaise des transports et des communications (Traficom). (2023). *Nelonen doit encore améliorer la qualité de ses sous-titres pour les personnes sourdes et malentendantes*. <https://www.traficom.fi/en/news/nelonen-required-further-improve-quality-its-subtitles-deaf-and-hard-hearing>.

²⁴⁷ Agence finlandaise des transports et des communications (Traficom). (2022). *Traficom suit les progrès en matière d'accessibilité des services de contenu audiovisuel – premiers plans d'action en matière d'accessibilité collectés*. <https://www.traficom.fi/en/news/traficom-monitors-progress-accessibility-audio-visual-content-services-first-accessibility>.

notamment des sous-titres, de la description audio et des interfaces utilisateur accessibles.²⁴⁸ Certains cadres reposent uniquement sur les plaintes pour déclencher l'application. Le droit finlandais est différent. Il oblige les entités réglementées à élaborer et à publier des plans d'action obligatoires en matière d'accessibilité.²⁴⁹ Ces plans doivent décrire comment les organisations identifieront, supprimeront et préviendront les obstacles dans leurs services.²⁵⁰

Le cadre des normes techniques en Finlande fait référence aux normes EN 301 549 et DACW 2.1 Niveau AA.²⁵¹ Ceux-ci fournissent des critères clairs qui peuvent être testés pour la conformité.²⁵² Cela élimine la confusion sur ce que l'accessibilité exige.²⁵³ Les fournisseurs et régulateurs peuvent évaluer si les exigences sont respectées. Ils peuvent le faire objectivement, c'est-à-dire en se basant sur des faits plutôt que sur des opinions.²⁵⁴

L'approche de suivi de la Finlande se distingue par son caractère proactif et systématique.²⁵⁵ L'Agence finlandaise des transports et des communications est connue sous le nom de Traficom.²⁵⁶ Cette agence supervise l'accessibilité des services numériques et audiovisuels.²⁵⁷ Traficom n'attend pas les plaintes. Plutôt, il oblige les fournisseurs à soumettre des rapports périodiques.²⁵⁸ Ces rapports doivent montrer comment la mise en

²⁴⁸ Agence finlandaise des transports et des communications (Traficom). (n.d.). *Accessibilité du contenu audiovisuel*. <https://www.traficom.fi/en/communications/tv-other-audiovisual-services-and-radio/accessibility-audio-visual-content-0>.

²⁴⁹ Agence finlandaise des transports et des communications (Traficom). (2022). Traficom suit les progrès en matière d'accessibilité des services de contenu audiovisuel – premiers plans d'action en matière d'accessibilité collectés. <https://www.traficom.fi/en/news/traficom-monitors-progress-accessibility-audio-visual-content-services-first-accessibility>.

²⁵⁰ Agence finlandaise des transports et des communications (Traficom). (2022). *Traficom suit les progrès en matière d'accessibilité des services de contenu audiovisuel – premiers plans d'action en matière d'accessibilité collectés*. <https://www.traficom.fi/en/news/traficom-monitors-progress-accessibility-audio-visual-content-services-first-accessibility>.

²⁵¹ Business Finland. (n.d.). *Accessibilité*. <https://www.businessfinland.fi/en/accessibility>.

²⁵² World Wide Web Consortium (W3C). (2018). *Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1*. <https://www.w3.org/TR/WCAG21/>.

²⁵³ Institut européen des normes de télécommunications (ETSI). (2021). *EN 301 549: Accessibility requirements for ICT products and services (V3.2.1)*. https://www.etsi.org/deliver/etsi_en/301500_301599/301549/.

²⁵⁴ Agence finlandaise des transports et des communications (Traficom). (n.d.). *Accessibilité*. <https://www.traficom.fi/en/traficom/accessibility/>.

²⁵⁵ Agence finlandaise des transports et des communications (Traficom). (2022). *Traficom suit les progrès en matière d'accessibilité des services de contenu audiovisuel – premiers plans d'action en matière d'accessibilité collectés*. <https://www.traficom.fi/en/news/traficom-monitors-progress-accessibility-audio-visual-content-services-first-accessibility>.

²⁵⁶ Agence finlandaise des transports et des communications (Traficom). (n.d.). *La planification des fréquences assure une couverture complète*. <https://www.traficom.fi/en/communications/radio-licences-and-frequencies/frequency-planning-ensures-comprehensive-coverage>.

²⁵⁷ Agence finlandaise des transports et des communications (Traficom). (2022). *L'accessibilité des services de médias fait partie de l'égalité - maintenant, les sous-titres de la chaîne de télévision Nelonen répondent également aux exigences de qualité*. <https://www.traficom.fi/en/news/accessibility-media-services-part-equality-now-subtitles-nelonen-tv-channel-also-fulfil>.

²⁵⁸ Agence finlandaise des transports et des communications (Traficom). (2022). *Traficom suit les progrès en matière d'accessibilité des services de contenu audiovisuel – premiers plans d'action en matière d'accessibilité collectés*. <https://www.traficom.fi/en/news/traficom-monitors-progress-accessibility-audio-visual-content-services-first-accessibility>.

œuvre progresse.²⁵⁹ L'agence effectue des évaluations programmées.²⁶⁰ Ceux-ci examinent si les services répondent à leurs engagements déclarés en matière d'accessibilité.²⁶¹ Cela déplace le fardeau de la démonstration de conformité. Le fardeau passe des personnes handicapées aux prestataires de services eux-mêmes.²⁶² Traficom recueille des plans d'action en matière d'accessibilité auprès de tous les fournisseurs de services de contenu audiovisuel établis en Finlande.²⁶³ À l'avenir, des plans d'action seront collectés tous les deux ou trois ans.²⁶⁴ En collectant les plans d'action et en contrôlant le respect des obligations en matière de sous-titrage et de sous-titrage audio, Traficom soutient systématiquement la promotion de l'accessibilité dans les services audiovisuels.²⁶⁵

Quand le suivi trouve des problèmes, le cadre d'application de la Finlande fournit des voies claires pour l'escalade.²⁶⁶ Traficom peut émettre des avertissements.²⁶⁷ Cela peut nécessiter des plans d'action correctifs avec des calendriers spécifiques.²⁶⁸ Il peut finalement imposer des sanctions financières en cas de non-respect persistant.²⁶⁹ L'affaire Sanoma

²⁵⁹ Agence finlandaise des transports et des communications (Traficom). (2022). *Traficom suit les progrès en matière d'accessibilité des services de contenu audiovisuel – premiers plans d'action en matière d'accessibilité collectés*. <https://www.traficom.fi/en/news/traficom-monitors-progress-accessibility-audio-visual-content-services-first-accessibility>.

²⁶⁰ Agence finlandaise des transports et des communications (Traficom). (2023). *Nelonen doit encore améliorer la qualité de ses sous-titres pour les personnes sourdes et malentendantes*. <https://www.traficom.fi/en/news/nelonen-required-further-improve-quality-its-subtitles-deaf-and-hard-hearing>.

²⁶¹ Agence finlandaise des transports et des communications (Traficom). (n.d.). *Accessibilité du contenu audiovisuel*. <https://www.traficom.fi/en/communications/tv-other-audiovisual-services-and-radio/accessibility-audio-visual-content-0>.

²⁶² Agence finlandaise des transports et des communications (Traficom). (n.d.). *Accessibilité*. <https://www.traficom.fi/en/traficom/accessibility/>.

²⁶³ Agence finlandaise des transports et des communications (Traficom). (2022). *Traficom suit les progrès en matière d'accessibilité des services de contenu audiovisuel – premiers plans d'action en matière d'accessibilité collectés*. <https://www.traficom.fi/en/news/traficom-monitors-progress-accessibility-audio-visual-content-services-first-accessibility>.

²⁶⁴ Agence finlandaise des transports et des communications (Traficom). (2022). *Traficom suit les progrès en matière d'accessibilité des services de contenu audiovisuel – premiers plans d'action en matière d'accessibilité collectés*. <https://www.traficom.fi/en/news/traficom-monitors-progress-accessibility-audio-visual-content-services-first-accessibility>.

²⁶⁵ Agence finlandaise des transports et des communications (Traficom). (2022). *Traficom suit les progrès en matière d'accessibilité des services de contenu audiovisuel – premiers plans d'action en matière d'accessibilité collectés*. <https://www.traficom.fi/en/news/traficom-monitors-progress-accessibility-audio-visual-content-services-first-accessibility>.

²⁶⁶ Agence finlandaise des transports et des communications (Traficom). (n.d.). *Accessibilité du contenu audiovisuel*. <https://www.traficom.fi/en/communications/tv-other-audiovisual-services-and-radio/accessibility-audio-visual-content-0>.

²⁶⁷ Agence finlandaise des transports et des communications (Traficom). (2023). *Nelonen doit encore améliorer la qualité de ses sous-titres pour les personnes sourdes et malentendantes*. <https://www.traficom.fi/en/news/nelonen-required-further-improve-quality-its-subtitles-deaf-and-hard-hearing>.

²⁶⁸ Agence finlandaise des transports et des communications (Traficom). (2023). *Nelonen doit encore améliorer la qualité de ses sous-titres pour les personnes sourdes et malentendantes*. <https://www.traficom.fi/en/news/nelonen-required-further-improve-quality-its-subtitles-deaf-and-hard-hearing>.

²⁶⁹ Gouvernement Finlandais. (2019). *Loi sur la fourniture de services numériques (306/2019)*. <https://saavutettavuusvaatimukset.fi/en/requirements-act-provision-digital-services/>.

Media montre comment l'application de la loi fonctionne en pratique en Finlande.²⁷⁰ Au printemps 2022, Traficom a réprimandé Sanoma Media Finland Ltd pour ne pas avoir respecté les exigences de qualité relatives à l'obligation de fournir des services de sous-titrage sur la chaîne de télévision Nelonen.²⁷¹ Selon Traficom, le service de sous-titrage sur Nelonen ne répondait pas aux exigences légales d'être suffisamment clair et facile à comprendre.²⁷² En réponse à la décision de Traficom, Sanoma Media Finland Ltd a introduit une version plus sophistiquée de son logiciel de sous-titrage basé sur l'IA.²⁷³

À l'automne 2022, Traficom a noté que, d'après son évaluation préliminaire, la qualité des sous-titres pour les personnes sourdes et malentendantes produits avec la nouvelle version de l'application était beaucoup plus élevée qu'auparavant.²⁷⁴ Cependant, dans son évaluation détaillée de la qualité, Traficom a conclu que les sous-titres ne répondaient toujours pas à l'exigence de qualité en matière de clarté et de facilité de compréhension.²⁷⁵ Les sous-titres ne correspondaient souvent pas au contenu du programme, comportaient des erreurs et ne permettaient pas d'identifier les intervenants ni la ponctuation.²⁷⁶ Traficom a émis des ordonnances officielles exigeant que Sanoma Media Finland Ltd s'assure que son service de sous-titrage sur Nelonen répondait à des normes de qualité élevées d'ici le 1er août 2023.²⁷⁷ La décision de Traficom précisait que si les mesures requises étaient irréalisables avec un logiciel de sous-titrage basé sur l'IA, les ressources humaines devaient être utilisées pour

²⁷⁰ Agence finlandaise des transports et des communications (Traficom). (2023). *Nelonen doit encore améliorer la qualité de ses sous-titres pour les personnes sourdes et malentendantes*. <https://www.traficom.fi/en/news/nelonen-required-further-improve-quality-its-subtitles-deaf-and-hard-hearing>.

²⁷¹ Agence finlandaise des transports et des communications (Traficom). (2023). *Nelonen doit encore améliorer la qualité de ses sous-titres pour les personnes sourdes et malentendantes*. <https://www.traficom.fi/en/news/nelonen-required-further-improve-quality-its-subtitles-deaf-and-hard-hearing>.

²⁷² Agence finlandaise des transports et des communications (Traficom). (2023). *Nelonen doit encore améliorer la qualité de ses sous-titres pour les personnes sourdes et malentendantes*. <https://www.traficom.fi/en/news/nelonen-required-further-improve-quality-its-subtitles-deaf-and-hard-hearing>.

²⁷³ Agence finlandaise des transports et des communications (Traficom). (2023). *Nelonen doit encore améliorer la qualité de ses sous-titres pour les personnes sourdes et malentendantes*. <https://www.traficom.fi/en/news/nelonen-required-further-improve-quality-its-subtitles-deaf-and-hard-hearing>.

²⁷⁴ Agence finlandaise des transports et des communications (Traficom). (2023). *Nelonen doit encore améliorer la qualité de ses sous-titres pour les personnes sourdes et malentendantes*. <https://www.traficom.fi/en/news/nelonen-required-further-improve-quality-its-subtitles-deaf-and-hard-hearing>.

²⁷⁵ Agence finlandaise des transports et des communications (Traficom). (2023). *Nelonen doit encore améliorer la qualité de ses sous-titres pour les personnes sourdes et malentendantes*. <https://www.traficom.fi/en/news/nelonen-required-further-improve-quality-its-subtitles-deaf-and-hard-hearing>.

²⁷⁶ Agence finlandaise des transports et des communications (Traficom). (2023). *Nelonen doit encore améliorer la qualité de ses sous-titres pour les personnes sourdes et malentendantes*. <https://www.traficom.fi/en/news/nelonen-required-further-improve-quality-its-subtitles-deaf-and-hard-hearing>.

²⁷⁷ Agence finlandaise des transports et des communications (Traficom). (2023). *Nelonen doit encore améliorer la qualité de ses sous-titres pour les personnes sourdes et malentendantes*. <https://www.traficom.fi/en/news/nelonen-required-further-improve-quality-its-subtitles-deaf-and-hard-hearing>.

compléter ou réviser manuellement les sous-titres.²⁷⁸ Le suivi a confirmé que les sous-titres de Nelonen répondaient aux normes de qualité requises d'ici la fin du mois d'août 2023.²⁷⁹ Cela montre que le système d'application produit des résultats réels. Ça ne reste pas que théorique.²⁸⁰

Le cadre de la Finlande réussit parce que ses quatre piliers fonctionnent comme un système intégré. Des obligations législatives claires fournissent une autorité légale. Des normes techniques spécifiques traduisent les obligations en exigences qui peuvent être mesurées. Le suivi proactif identifie de manière systématique les lacunes en matière de conformité. Une application crédible garantit que les lacunes identifiées sont corrigées. Les plans d'action obligatoires encouragent les prestataires à adopter des approches à long terme en matière d'accessibilité. Ils utilisent des approches stratégiques plutôt que de simplement réagir aux plaintes. Les mécanismes de transparence renforcent la responsabilisation. Ceux-ci comprennent des déclarations d'accessibilité accessibles au public. Ils rendent la conformité visible. Ils donnent aux utilisateurs des canaux pour fournir des commentaires.

Le modèle finlandais a une limitation principale. Il s'agit de savoir si cela peut être reproduit dans différents contextes gouvernementaux. Le système finlandais utilise plusieurs agences pour la supervision. Ce modèle fonctionne bien compte tenu de plusieurs facteurs. La Finlande est relativement petite, avec une population d'environ 5,6 millions d'habitants.²⁸¹ Il a une culture administrative bien établie avec un fort développement institutionnel et une efficacité du secteur public.²⁸² Il a une connaissance approfondie de ces questions réparties entre les organismes gouvernementaux spécialisés. D'autres pays essayant d'adopter l'approche de la Finlande devraient envisager quelque chose. Ils devraient se demander si des dispositions similaires fonctionneraient aussi bien dans des environnements administratifs et politiques différents. Le contexte culturel spécifique de l'administration publique finlandaise, caractérisé par des niveaux élevés de confiance institutionnelle et d'expertise professionnelle dans les organismes de réglementation, soutient l'efficacité de ce modèle intégré.

²⁷⁸ Agence finlandaise des transports et des communications (Traficom). (2023). *Nelonen doit encore améliorer la qualité de ses sous-titres pour les personnes sourdes et malentendantes*. <https://www.traficom.fi/en/news/nelonen-required-further-improve-quality-its-subtitles-deaf-and-hard-hearing>.

²⁷⁹ Agence finlandaise des transports et des communications (Traficom). (2022). *L'accessibilité des services de médias fait partie de l'égalité - maintenant, les sous-titres de la chaîne de télévision Nelonen répondent également aux exigences de qualité*. <https://www.traficom.fi/en/news/accessibility-media-services-part-equality-now-subtitles-nelonen-tv-channel-also-fulfil>.

²⁸⁰ Agence finlandaise des transports et des communications (Traficom). (2022). *L'accessibilité des services de médias fait partie de l'égalité - maintenant, les sous-titres de la chaîne de télévision Nelonen répondent également aux exigences de qualité*. <https://www.traficom.fi/en/news/accessibility-media-services-part-equality-now-subtitles-nelonen-tv-channel-also-fulfil>.

²⁸¹ Statistics Finland. (n.d.). *Population de la Finlande*. <https://www.stat.fi/>.

²⁸² Banque Mondiale. (n.d.). *Indicateurs de gouvernance mondiale*. <https://www.worldbankgroup.org/fr/publication/worldwide-governance-indicators>.

6.3. Étude de Cas Trois : Le Système à Deux Voies du Royaume-Uni

L'expérience du Royaume-Uni en matière de réglementation de l'accessibilité nous montre deux choses. Elle montre le pouvoir de la gouvernance systématique lorsqu'elle est appliquée correctement. Elle montre également les conséquences quand les cadres réglementaires ne s'adaptent pas aux évolutions technologiques. Pendant des décennies, le Royaume-Uni a maintenu l'un des cadres les plus efficaces au monde pour l'accessibilité de la télévision de diffusion.²⁸³ Il avait des quotas clairs, un suivi systématique et une application significative.²⁸⁴ Cependant, les habitudes de visionnage ont changé. Les gens sont passés de la diffusion traditionnelle à des plateformes de diffusion en continu. Les cadres réglementaires accusaient un retard considérable. Cela a créé un écart important en matière d'accessibilité.

Le fondement du système britannique repose sur la loi générale sur l'égalité.²⁸⁵ Ceci est renforcé par la législation de communication spécifique au secteur.²⁸⁶ La Equality Act de 2010 établit de vastes obligations juridiques pour les fournisseurs de services.²⁸⁷ Ils ne doivent pas discriminer les personnes handicapées.²⁸⁸ Ils doivent faire des ajustements raisonnables.²⁸⁹ La Communications Act 2003 donne au régulateur national des obligations explicites. Le régulateur est appelé Ofcom. Il doit protéger les citoyens et les consommateurs. Il doit accorder une attention particulière aux besoins des publics handicapés.

Pour la radiodiffusion traditionnelle, ces dispositions se sont traduites par des exigences contraignantes très détaillées.²⁹⁰ L'article 303 de la Communications Act oblige l'Ofcom à fixer des quotas pour les radiodiffuseurs. Cela a abouti à des objectifs d'accessibilité spécifiques. Les principales chaînes de télévision doivent sous-titrer au moins quatre-vingt-dix pour cent de leur contenu.²⁹¹ Ils doivent fournir une description audio pour dix pour cent.

²⁸³ Ofcom. (n.d.). *Accessibility of audio-visual content*.

<https://www.ofcom.org.uk/communications/tv-other-audiovisual-services-and-radio/accessibility-audio-visual-content>.

²⁸⁴ Gouvernement britannique. (2003). *Communications Act 2003*.

<https://www.legislation.gov.uk/ukpga/2003/21/contents>.

²⁸⁵ Disability Rights UK. (n.d.). *The Equality Act and Disabled people*.

<https://www.disabilityrightsuk.org/resources/equality-act-and-disabled-people>.

²⁸⁶ La Communications Act de 2003 prévoit une réglementation de la radiodiffusion spécifique au secteur. Voir Gouvernement britannique. (2003). *Communications Act 2003*.

<https://www.legislation.gov.uk/ukpga/2003/21/contents>.

²⁸⁷ Gouvernement britannique. (2010). *Equality Act 2010*.

<https://www.legislation.gov.uk/ukpga/2010/15/contents>.

²⁸⁸ La loi sur l'égalité de 2010 établit que les fournisseurs de services ne doivent pas discriminer les personnes handicapées. Voir Gouvernement britannique. (2010). *Equality Act 2010, Part 3: Services, Public Functions and Associations*.

<https://www.legislation.gov.uk/ukpga/2010/15/part/3>.

²⁸⁹ Les fournisseurs de services sont tenus d'apporter des ajustements raisonnables en vertu de la Equality Act 2010. Voir Level Access. (2025, 16 avril). *Equality Act 2010*.

<https://www.levelaccess.com/blog/united-kingdom-accessibility-requirements/>.

²⁹⁰ Ofcom. (2023, May 17). *Television and on-demand programme services: Access services report – January to December 2023*. <https://www.ofcom.org.uk/tv-radio-and-on-demand/accessibility/television-and-on-demand-programme-services-access-services-report--january-to-december-2023>.

²⁹¹ Ofcom. (2023, May 17). *Television and on-demand programme services: Access services report – January to December 2023*. <https://www.ofcom.org.uk/tv-radio-and-on-demand/accessibility/television-and-on-demand-programme-services-access-services-report--january-to-december-2023>.

Ils doivent rendre cinq pour cent disponibles en langue des signes. Ces quotas stricts sont soutenus par un suivi systématique et des sanctions significatives.²⁹² Ils ont entraîné une amélioration constante de la télévision linéaire.²⁹³

Le suivi de l'accessibilité de la diffusion par l'Ofcom fonctionne par le biais de Rapports annuels sur les services d'accès. Ces rapports fournissent des données transparentes et détaillées.²⁹⁴ Ils montrent les performances de chaque diffuseur par rapport aux objectifs d'accessibilité.²⁹⁵ Ces rapports créent la responsabilisation du public. Ils permettent aux gens qui se soucient de ce problème de suivre les progrès au fil du temps. Quand les diffuseurs ne respectent pas leurs obligations, l'Ofcom a des pouvoirs d'exécution solides. Ceux-ci comprennent des pénalités pouvant atteindre jusqu'à dix pour cent du chiffre d'affaires. L'Ofcom a également le pouvoir de suspendre les licences de radiodiffusion.²⁹⁶

Le contraste avec les services de diffusion en continu et sur demande ne pourrait guère être plus fort.²⁹⁷ La partie 4A de la Communications Act n'a donné à l'Ofcom qu'une obligation légère. On lui a dit d'"encourager" les services de programmes sur demande à devenir plus accessibles au fil du temps. Il n'y avait pas de quotas. Il n'y avait pas de délais obligatoires. Il n'y avait pas de mécanismes d'application systématiques.²⁹⁸ Cette approche volontaire s'est avérée, comme on pouvait s'y attendre, inefficace. Les radiodiffuseurs traditionnels ont progressivement amélioré l'accessibilité sous la pression réglementaire.²⁹⁹

[demand/accessibility/television-and-on-demand-programme-services-access-services-report--january-to-december-2023](https://www.ofcom.org.uk/tv-radio-and-on-demand/accessibility/ensuring-quality-of-tv-and-on-demand-access-services).

²⁹² Ofcom. (2024, April 14). *Ensuring the quality of TV and on-demand access services*. <https://www.ofcom.org.uk/tv-radio-and-on-demand/accessibility/ensuring-quality-of-tv-and-on-demand-access-services>.

²⁹³ Les améliorations de l'accessibilité de la télévision de diffusion sont documentées dans les Rapports annuels sur les services d'accès de l'Ofcom, qui montrent que le respect des quotas d'accessibilité a régulièrement augmenté. Voir Ofcom. (2023, 23 octobre). *Television access services report – first six months of 2023*. <https://www.ofcom.org.uk/tv-radio-and-on-demand/accessibility/television-on-demand-access-services-h1-2023>.

²⁹⁴ Ofcom. (2024, October). *Television and on-demand programme services: Access services report – January to December 2024*. <https://www.ofcom.org.uk/tv-radio-and-on-demand/accessibility/television-and-on-demand-programme-services-access-services-report--january-to-december-2024>.

²⁹⁵ Ofcom. (2023, May 17). *Television and on-demand programme services: Access services report – January to December 2023*. <https://www.ofcom.org.uk/tv-radio-and-on-demand/accessibility/television-and-on-demand-programme-services-access-services-report--january-to-december-2023>.

²⁹⁶ Gouvernement britannique. (2003). *Communications Act 2003, Sections 314-317*. <https://www.legislation.gov.uk/ukpga/2003/21/part/11/chapter/1>.

²⁹⁷ Ofcom. (2023, May 17). *Television and on-demand programme services: Access services report – January to December 2023*. <https://www.ofcom.org.uk/tv-radio-and-on-demand/accessibility/television-and-on-demand-programme-services-access-services-report--january-to-december-2023>.

²⁹⁸ Avant la Media Act 2024, les services sur demande fonctionnaient selon des principes d'accessibilité volontaires plutôt que des exigences contraignantes. Voir Lewis Silkin. (2024, 6 juin). *The Media Act 2024*. <https://www.lewissilkin.com/en/insights/media-bill>.

²⁹⁹ Ofcom. (2023, October 23). *Television access services report – first six months of 2023*. <https://www.ofcom.org.uk/tv-radio-and-on-demand/accessibility/television-on-demand-access-services-h1-2023>.

Les services de diffusion en continu fonctionnaient dans un environnement largement non réglementé. L'accessibilité est restée incohérente. C'était souvent inadéquat.³⁰⁰

Cet écart réglementaire a duré environ deux décennies. Cela a commencé au milieu des années 2000, quand les services de diffusion en continu ont commencé à se répandre largement. Elle s'est poursuivie jusqu'en 2024. Cet écart reflète une tendance observée plus largement dans la réglementation technologique, où les cadres réglementaires peinent à suivre le rythme des innovations du secteur.³⁰¹

La Media Act of 2024 représente une correction politique importante. La Media Act of 2024 a reçu la sanction royale en mai 2024 et est décrite comme la plus grande réforme de la réglementation des médias au Royaume-Uni depuis vingt ans. Il étend les exigences d'accessibilité contraignantes aux principaux services de diffusion en continu.³⁰² Dans le nouveau cadre, les services de diffusion en continu de Niveau 1 seront soumis à des quotas obligatoires.³⁰³ Ces quotas pour les sous-titres, la description audio et le langage des signes sont similaires à ceux appliqués depuis longtemps aux radiodiffuseurs. La Loi sur les médias établit que les fournisseurs de SPDO doivent s'assurer que le contenu audiovisuel désigné comprend une proportion équivalente aux sous-titres, à la description audio et à la langue des signes, avec des objectifs spécifiques à fixer par règlement.³⁰⁴ Cependant, la mise en œuvre se déroule selon un calendrier prolongé. L'application intégrale ne prendra effet qu'au moins en 2027.³⁰⁵

Les organisations de défense des droits des personnes handicapées ont répondu positivement aux quotas contraignants de la Loi sur les médias.³⁰⁶ Le Royal National Institute for Deaf People (RNID) a déclaré que la Loi sur les médias représentait une victoire importante pour la promotion de l'accessibilité, en établissant des quotas contraignants pour les services d'accès, y compris les sous-titres et les contenus en langue des signes, dans la législation.

L'étude de cas au Royaume-Uni offre plusieurs leçons importantes. Tout d'abord, les approches volontaires de l'accessibilité produisent des résultats inadéquats. Sans exigences contraignantes, un suivi systématique et une application significative, de nombreuses entreprises feront passer d'autres objectifs commerciaux avant l'accessibilité. La différence

³⁰⁰ Ofcom. (2023, May 25). Television and on-demand programme services: Access services report – January to December 2022. <https://www.ofcom.org.uk/tv-radio-and-on-demand/accessibility/television-and-odps-access-services-2022>.

³⁰¹ Hogan Lovells. (2024). *UK passes Media Act 2024 with major changes to UK media regulation*. <https://www.hoganlovells.com/en/publications/uk-passes-media-act-2024-with-major-changes-to-uk-media-regulation>.

³⁰² Lewis Silkin. (2024, 6 juin). *The Media Act 2024*. <https://www.lewissilkin.com/en/insights/media-bill>.

³⁰³ Ofcom. (n.d.). *Media Act Implementation*. <https://www.ofcom.org.uk/tv-radio-and-on-demand/Media-Act-Implementation>.

³⁰⁴ Lewis Silkin. (2024, 6 juin). *The Media Act 2024*. <https://www.lewissilkin.com/en/insights/media-bill>.

³⁰⁵ Ofcom. (2024, August 20). *Update on implementing the Media Act – August 2024*. <https://www.ofcom.org.uk/tv-radio-and-on-demand/public-service-broadcasting/update-on-implementing-the-media-act-august-2024>.

³⁰⁶ RNID. (2024, May 24). *Media Bill passes and becomes the Media Act 2024!* <https://rnid.org.uk/2024/05/media-bill-campaign-win/>.

flagrante entre les niveaux d'accessibilité élevés de la télévision traditionnelle et l'offre irrégulière des services de diffusion en continu démontre ce principe empiriquement.

Deuxièmement, les cadres réglementaires doivent évoluer parallèlement aux changements technologiques. La Communications Act contenait des dispositions strictes pour la télévision de diffusion. Ceux-ci sont devenus de moins en moins pertinents à mesure que le public se déplaçait vers des plateformes de diffusion en continu. Ces plates-formes n'étaient pas couvertes par ces exigences. Cet écart a créé une situation où les téléspectateurs qui passaient à de nouvelles plateformes de diffusion bénéficiaient d'une accessibilité moindre que celle dont ils jouissaient avec la télévision traditionnelle.

Troisièmement, les lacunes réglementaires peuvent durer pendant de longues périodes. Cela se produit malgré des preuves évidentes de problèmes. Ceci est particulièrement vrai quand les intérêts commerciaux résistent à de nouvelles obligations. Cela se produit également quand l'attention des politiques se concentre ailleurs. L'écart de deux décennies dans la réglementation de l'accessibilité en continu montre à quel point les perturbations technologiques peuvent devancer la réponse réglementaire, même dans des régimes réglementaires bien établis.

Quatrièmement, la correction des lacunes réglementaires une fois qu'elles sont établies nécessite une volonté politique substantielle. Cela implique souvent des délais de mise en œuvre prolongés. Les régulateurs doivent trouver un équilibre entre les besoins en matière d'accessibilité et les préoccupations de l'industrie concernant les coûts et les impacts concurrentiels. Le calendrier de mise en œuvre échelonné de la Media Act of 2024 jusqu'en 2027 reflète cet équilibre.

Pour les décideurs politiques d'autres pays, l'expérience britannique souligne que les cadres d'accessibilité doivent être technologiquement neutres. Ils devraient appliquer des obligations cohérentes sur toutes les plateformes de livraison. Au début, il était logique de traiter les services de diffusion en continu différemment de la télévision traditionnelle. À cette époque, la diffusion en continu n'était qu'un complément mineur au visionnage traditionnel. Une fois que la diffusion en continu est devenue le principal moyen d'accès au contenu pour les téléspectateurs, le maintien de cadres réglementaires distincts a créé une inégalité injustifiable en matière d'accessibilité. En 2022, des recherches ont indiqué que plus de 70% des consommateurs britanniques regardaient du contenu vidéo via des services sur demande.³⁰⁷

Fonder des cadres technologiquement neutres dès le départ empêche de telles lacunes de s'ouvrir. Une approche technologiquement neutre garantit que les obligations en matière d'accessibilité s'appliquent peu importe le mode de diffusion, qu'il s'agisse de la diffusion linéaire, de la diffusion en continu ou d'autres technologies émergentes. Cette approche supprime les incitations pour les entreprises à exploiter les lacunes réglementaires en migrant les services vers des canaux de livraison moins réglementés.

³⁰⁷ Ofcom. (2023, May 25). *Television and on-demand programme services: Access services report – January to December 2022*. <https://www.ofcom.org.uk/tv-radio-and-on-demand/accessibility/television-and-odps-access-services-2022>.

6.4. Étude de Cas Quatre : L'Expérience du Japon en Matière de Données et d'Application Légère

Le Japon nous fournit des données que nous pouvons mesurer pour évaluer l'efficacité des cadres d'accessibilité. L'étude de cas montre à la fois les succès et les problèmes. Le système japonais démontre que de solides fondements juridiques sont importants. Des normes techniques claires comptent. La responsabilité publique est importante. Cependant, l'étude de cas montre également comment ces bons éléments peuvent ne pas produire de résultats. Cela se produit quand l'application est douce. Cela se produit également quand le système est réactif, ce qui signifie qu'il ne répond qu'après le signalement des problèmes. Ces approches placent trop de responsabilités sur les personnes handicapées.

Le Japon a des lois qui établissent des obligations claires en matière d'accessibilité. La principale loi est la Act for Eliminating Discrimination against Persons with Disabilities.³⁰⁸ Cette loi est entrée en vigueur le 1er avril 2016. La loi établit que les entités publiques et les entreprises privées ne doivent pas discriminer les personnes handicapées et doivent faire des ajustements raisonnables. Il existe également des réglementations spécifiques aux télécommunications.³⁰⁹ Les sociétés de radiodiffusion et les fournisseurs de télécommunications doivent fournir certaines fonctionnalités.³¹⁰ Il s'agit notamment des sous-titres, de l'interprétation en langue des signes et de la description audio.³¹¹ Les normes techniques se réfèrent à quelque chose appelé JIS X 8341-3:2016. Cela provient des DACW 2.0.312 Il donne des critères clairs que les gens peuvent tester.

Le système de suivi du Japon nécessite un rapport public détaillé.³¹³ Le ministère de l'Intérieur et des Communications (MIC) collecte des données sur l'accessibilité de la radiodiffusion. Les sociétés de radiodiffusion doivent informer le public de leurs taux de couverture des sous-titres. Ce sont les pourcentages de contenu qui ont des sous-titres. Ils doivent indiquer des pourcentages de description audio. Ils doivent déclarer les heures d'interprétation en langue des signes. Le MIC publie les résultats annuels des émissions télévisées sous-titrées, décrites oralement et interprétées en langue des signes, et met ces données à la disposition du public. Cette transparence crée la responsabilisation du public. Il crée également des données précieuses sur la mise en pratique de l'accessibilité.

³⁰⁸ Gouvernement japonais. (2013). *Act for Eliminating Discrimination against Persons with Disabilities* (Act No. 65 of 2013). <https://www.japaneselawtranslation.go.jp/en/laws/view/3052/en>.

³⁰⁹ Le Japon a une réglementation sur les télécommunications qui comprend des dispositions sur l'accessibilité. Ministère de l'Intérieur et des Communications. (n.d.). *Broadcasting for people with audiovisual disabilities*. https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/eng/.

³¹⁰ Ministère de l'Intérieur et des Communications. (2018). *Guidelines on information accessibility in the broadcasting sector*. https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/eng/.

³¹¹ Ministère de l'Intérieur et des Communications. (2022). *FY 2021 results for television broadcasts with captioning, audio description and sign language interpretation*. https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/eng/pressrelease/2022/9/30_01.html.

³¹² Deque. (2025, 23 mai). *Japan's accessibility laws and compliance*. <https://www.deque.com/apac-digital-accessibility-laws/japan/>.

³¹³ Ministère de l'Intérieur et des Communications. (2022). *FY 2021 results for television broadcasts with captioning, audio description and sign language interpretation*. https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/eng/pressrelease/2022/9/30_01.html.

En 2024, la législation sur l'accessibilité a été modifiée.³¹⁴ À compter du 1er avril 2024, les modifications à la Act for Eliminating Discrimination against Persons with Disabilities ont étendu les obligations d'accommodement raisonnable obligatoire à tous les exploitants d'entreprises privées, et pas seulement aux entités gouvernementales.³¹⁵ Après ces changements, la sensibilisation aux droits à l'accessibilité a considérablement augmenté. Les consultations avec le ministère de l'Intérieur et des Communications concernant l'accessibilité ont considérablement augmenté à la suite des modifications de 2024. Cela montre que la sensibilisation du public a augmenté. Cela montre que les gens étaient plus disposés à exercer leurs droits.

Cependant, l'application de la loi au Japon reste globalement laxiste, ce qui signifie que les sanctions ne sont pas substantielles.³¹⁶ Les modifications de 2024 à la Loi n'imposent pas de pénalités financières directes, mais s'appuient plutôt sur des mécanismes de consultation et des recommandations. Les autorités gouvernementales utilisent généralement des orientations et recommandations plutôt que des ordres contraignants qui doivent être suivis. Plutôt, la conformité dépend fortement de deux choses. La première est la coopération volontaire; la seconde est la gestion de la réputation. Les entreprises ne craignent pas de pénalités et de sanctions significatives.

De plus, l'obligation d'agir est déclenchée principalement par les plaintes déposées par les individus. Le gouvernement n'utilise pas de surveillance proactive de la conformité. Cette approche réactive impose aux individus la charge d'identifier les obstacles et de les signaler, plutôt qu'aux autorités réglementaires d'identifier et de combler systématiquement les lacunes en matière d'accessibilité.

Cela crée un grave déséquilibre. Les radiodiffuseurs font l'objet d'une surveillance stricte. Ils sont soumis à des obligations de déclaration transparentes. Cependant, les fournisseurs de la diffusion en continu fonctionnent différemment. Ils travaillent dans un environnement plus ouvert. Leurs obligations sont légales. Cela signifie que la loi dit qu'ils doivent respecter certaines règles. Cependant, la surveillance est limitée.

Les utilisateurs individuels doivent supporter une charge substantielle. Ils doivent identifier eux-mêmes les obstacles. Ils doivent déposer eux-mêmes des plaintes. Beaucoup de gens n'ont pas le temps de le faire. Beaucoup de gens n'ont pas les connaissances nécessaires pour le faire efficacement. Beaucoup de gens n'ont pas les ressources. Cette situation reflète une tendance plus générale selon laquelle les services de diffusion en continu,

³¹⁴ Santé, Travail et Bien-être. (2023). *A decision has been made on the date of application for private business operators to provide reasonable accommodation under the Act to eliminate discrimination against persons with disabilities*. <https://www.dinf.ne.jp/d/6/291.html>.

³¹⁵ Nouvelles des Relations Industrielles. (2024, mai). *Japon : Les amendements à la Act for Eliminating Discrimination against Persons with Disabilities sont entrés en vigueur*. <https://industrialrelationsnews.ioe-emp.org/industrial-relations-and-labour-law-may-2024/news/article/japan-amendments-to-the-act-for-eliminating-discrimination-against-persons-with-disabilities-entered-into-force>.

³¹⁶ Pundir, R. (2025, May). *Enhancing digital accessibility in Japan: Implications of the 2024 amendment to the Act for Eliminating Discrimination against Persons with Disabilities*. Medium. <https://medium.com/@pundirr559/enhancing-digital-accessibility-in-japan-implications-of-the-2024-amendment-to-the-act-for-3522e943fdba>.

malgré leurs obligations légales, font l'objet d'une application moins systématique de la loi que les diffuseurs traditionnels.

L'expérience japonaise nous apprend quelque chose d'important. Des fondements juridiques sont nécessaires. Des normes techniques sont nécessaires. Des mécanismes de transparence sont nécessaires. Or ces trois choses ne suffisent pas à elles seules. Ils sont insuffisants pour atteindre une accessibilité complète.

De quoi d'autre a-t-on besoin? Tout d'abord, une application crédible est nécessaire. Cela crée des conséquences réelles quand les entreprises ne se conforment pas. Deuxièmement, un suivi proactif est nécessaire. Cela identifie systématiquement les obstacles. Il n'attend pas seulement les plaintes. Sans ces deux éléments, les cadres d'accessibilité restent limités dans leur efficacité. Le contraste entre le cadre japonais avec des normes juridiques et techniques mais une application souple et celui des juridictions avec des mécanismes d'application forts démontre que l'accessibilité complète nécessite que toutes les composantes travaillent ensemble.

7. Recommandations pour le Canada : Le modèle "Légiférer-Spécifier-Vérifier-Appliquer"

Le Canada a des lois solides sur l'accessibilité en vertu de la Loi canadienne sur l'accessibilité et de la Loi sur la radiodiffusion. Le CRTC et le Commissaire à l'accessibilité gèrent ces lois. Cependant, des lacunes subsistent. Les plateformes de diffusion en continu manquent de normes techniques claires. Il n'y a pas de moyen systématique de vérifier si les plateformes suivent les règles. L'application doit être plus forte.

Cette analyse propose un modèle en quatre parties pour le Canada. Il s'appuie sur des éléments réussis des États-Unis, de la Finlande et du Royaume-Uni tout en évitant les approches qui ne fonctionnent pas.

7.1. Législation : Clarifier les Obligations et Créer un Point d'Entrée Unique

Le Canada doit clarifier ce que les plateformes de diffusion en continu doivent faire. À l'heure actuelle, il n'est pas clair quelles exigences s'appliquent aux applications, aux interfaces, au matériel et aux réseaux. Cette confusion permet aux entreprises d'argumenter au lieu d'agir.

Le Canada devrait suivre le modèle de la CVAA des États-Unis. Cela signifie définir des tâches claires pour différentes parties du système. Ces composants comprennent les applications de diffusion en continu, les lecteurs multimédias, les appareils comme les téléviseurs intelligents, les systèmes d'exploitation et les réseaux de distribution de contenu. Les fonctionnalités d'accessibilité doivent être mises en œuvre si elles sont techniquement et financièrement réalisables. Les entreprises qui demandent des exemptions doivent prouver pourquoi elles ne peuvent pas se conformer. Les personnes handicapées ne devraient pas avoir à prouver pourquoi elles ont besoin d'aménagements.

Le Canada devrait créer un point d'entrée unique pour les plaintes. À l'heure actuelle, plusieurs organismes gouvernementaux gèrent différentes parties de l'accessibilité en continu. Cela crée de la confusion. Le Canada a besoin d'un portail accessible où n'importe qui peut déposer des plaintes. Ce portail enverrait les plaintes au bon régulateur. Les entreprises devraient avoir trente jours pour répondre. Chaque catégorie de plainte doit se connecter à des règles spécifiques que les régulateurs peuvent appliquer.

7.2. Normes : Spécifier les Exigences Techniques Obligatoires

Le Canada devrait adopter officiellement la norme EN 301 549 pour l'écosystème de diffusion en continu, ce qui inclurait les DACW 2.1 pour les interfaces Web et d'applications. Les auteurs sont d'avis que l'EN 301 549 est la seule norme mature qui couvre tous les composants de la technologie de diffusion en continu. Cela comprend les appareils, les systèmes d'exploitation, les logiciels et les lecteurs multimédias. Le Canada peut incorporer la norme EN 301 549 par référence. Cela signifie que les exigences techniques peuvent être mises à jour à mesure que les normes évoluent sans changer la loi. Cependant, le CRTC devrait mettre à jour ces normes à mesure que la norme EN 301 549 progresse.

De plus, le Canada devrait également adopter les DACW 2.2, car ces spécifications sont plus récentes. Les DACW 2.2 Niveau AA devraient couvrir les interfaces utilisateur et le contenu. Cela inclut la navigation, la recherche, les contrôles de lecture, les paramètres et la gestion du compte. Les plateformes doivent prendre en charge les fonctionnalités d'accessibilité du système d'exploitation comme VoiceOver, TalkBack et Narrator. Les applications doivent fonctionner correctement avec les lecteurs d'écran, le grossissement, la commande de commutation, la commande vocale et les sous-titres. Les commandes personnalisées qui contournent les fonctionnalités d'accessibilité devraient être interdites, sauf si elles offrent une accessibilité équivalente.

Ces deux adoptions aligneraient le Canada sur les pays de l'UE ainsi que sur la Corée du Sud et la Chine. Dans une moindre mesure, il serait également aligné sur le Japon où ils ont adopté les DACW 2.0. Compte tenu de l'adoption de ces normes dans ces pays et étant donné que la plupart des fournisseurs de médias en continu ont une portée internationale, l'adoption de cette norme au Canada n'imposerait aucun effort supplémentaire aux fournisseurs de médias en continu.

Cependant, s'appuyer uniquement sur des règles prescriptives peut être trop rigide à mesure que la technologie évolue. Pour que l'innovation reste possible, il est nécessaire d'ajouter une alternative basée sur la performance qui se concentre sur la capacité de vraies personnes à accomplir de vraies tâches. Dans cette approche, les experts du domaine définiraient quelques "personas" représentatifs (utilisateurs présentant différents handicaps) et des tâches spécifiques pour chaque type de produit ou de service (par exemple, créer un compte, effectuer un achat ou utiliser une fonctionnalité d'un appareil). Si chaque persona peut accomplir les tâches de manière fiable, le produit serait jugé comme offrant un niveau d'accessibilité équivalent, même s'il ne répond pas à tous les critères prescrits. Cela donne aux entreprises la possibilité d'inventer de nouvelles façons de répondre aux besoins des

utilisateurs tout en prouvant qu'elles produisent les mêmes résultats. Les American Section 508 Functional Performance Criteria en donnent un exemple.³¹⁷

7.2.1. Position Historique du CRTC Envers L'Adoption de Normes

Comme mentionné ci-dessus, une norme est nécessaire pour rendre le suivi et l'application plus explicites et efficaces. Les auteurs sont toutefois conscients que, historiquement, le CRTC a préféré ne pas imposer de normes, sauf dans quelques cas de portée très limitée (par exemple, le nombre d'heures de contenu sous-titré dans les entreprises de radiodiffusion). Les auteurs croient qu'en vertu de la Loi sur la diffusion continue en ligne (LDC), le CRTC a la capacité d'exiger l'adoption de normes prescriptives formelles ou de facto. (Une **norme de facto** est une norme informelle qui est devenue largement acceptée et utilisée dans la pratique, même si elle n'a pas été officiellement approuvée ou mandatée par un organisme de normalisation officiel ou un organe directeur. Autrement dit, c'est une convention ou une norme qui émerge naturellement par l'usage commun plutôt que par la réglementation formelle.) Les auteurs discuteront brièvement des raisons pour lesquelles ils estiment que cette affirmation est exacte et présenteront également un modèle de mise en œuvre qui ne nécessite pas l'adoption d'une norme, si le CRTC décide de maintenir sa position historique sur les normes.

L'un des changements les plus importants apportés par la LDC est l'ajout d'une clause qui fait de "**la programmation accessible sans obstacle aux personnes handicapées**" un objectif explicite de la politique de radiodiffusion. Plus précisément, la Loi sur la radiodiffusion modifiée stipule que le système canadien de radiodiffusion doit "contribuer à rendre les émissions accessibles sans obstacle aux personnes handicapées" et que "la programmation accessible sans obstacle" fait partie intégrante du système de radiodiffusion. Contrairement à la position du CRTC avant 2020, la loi fait maintenant explicitement référence à l'accessibilité en tant qu'objectif politique fondamental. Cela peut être utilisé pour ancrer l'accessibilité comme une mesure réglementaire plus forte.

En vertu de la LDC, le CRTC peut désormais choisir d'imposer des **conditions de service** aux services de diffusion en continu en ligne qui répondent aux critères minimaux. Ces organismes sont tenus de s'inscrire et de respecter les conditions de service imposées par le CRTC. Cela peut inclure de ne pas accorder de préférence indue, de fournir certaines informations au CRTC et d'adopter des normes d'accessibilité. Par conséquent, le CRTC a maintenant un mécanisme (conditions de service) qui peut s'appliquer aux services de diffusion en continu, qui est analogue (en partie) aux "conditions de licence" pour les radiodiffuseurs. Si elles sont autorisées, ces conditions pourraient inclure des obligations en matière d'accessibilité.

En novembre 2023, le gouvernement fédéral a émis un **Décret donnant des directives au CRTC** qui ordonne explicitement au CRTC de réglementer et de superviser le système canadien de radiodiffusion "en vue de soutenir la diffusion de programmes accessibles aux personnes handicapées". Ce genre d'orientation politique renforce le mandat

³¹⁷ U.S. Access Board. (n.d.). About the ICT Accessibility 508 Standards and 255 Guidelines. Consulté à partir de : <https://www.access-board.gov/ict/#302-functional-performance-criteria>.

institutionnel du CRTC et offre un soutien administratif pour une réglementation robuste en matière d'accessibilité.

Par ailleurs, le CRTC a un rôle à jouer en vertu de la **Loi canadienne sur l'accessibilité** (LCA) dans la mise en œuvre des règles de déclaration d'accessibilité, des processus de rétroaction et des plans d'accessibilité pour les fournisseurs de services de radiodiffusion et de télécommunications sous réglementation fédérale. Bien que le régime de la LCA soit davantage axé sur les processus, les plans et les rapports, il intègre un cadre législatif pour l'accessibilité dans la réglementation fédérale.

Cependant, il y a des conditions sur ce que le CRTC peut faire. La Loi prévoit une restriction selon laquelle le CRTC ne devrait pas imposer d'obligations à une catégorie d'entreprises de radiodiffusion, à moins que "cette imposition ne contribue de manière importante à la mise en œuvre de la politique canadienne en matière de radiodiffusion. Cela nécessite de montrer que l'obligation d'accessibilité est significativement liée à l'objectif de la politique — c'est-à-dire qu'elle n'est pas triviale ou marginale. Certaines entreprises de diffusion en ligne sont exemptées (par exemple, selon des seuils de revenus), de sorte qu'aucune condition ne peut être imposée à ces catégories. Toute norme doit respecter les droits garantis par la Charte (par exemple, la liberté d'expression) et le pouvoir de réglementation/conditions doit être rattaché à la loi et appliqué dans les limites légales.

Bien que les auteurs estiment que le CRTC peut choisir d'imposer à l'industrie l'adoption de normes comme la norme EN 301 549, ils comprennent que le CRTC peut également décider de s'aligner sur sa position historique. Si c'est le cas, le Canada est maintenant confronté à une question pratique : comment le CRTC devrait-il réellement mettre en œuvre les normes d'accessibilité sans abandonner sa préférence traditionnelle pour la flexibilité?

Le CRTC a toujours privilégié la consultation et la coopération plutôt que des règles rigides. Plutôt que d'imposer à toutes les plateformes les mêmes spécifications techniques, le CRTC a préféré laisser les entreprises choisir comment atteindre les objectifs d'accessibilité en fonction de leur propre technologie et de leurs propres ressources. Cette approche respecte le fait que la technologie évolue rapidement et que les normes universelles peuvent devenir obsolètes ou entrer en conflit avec les systèmes internationaux.

Cependant, la flexibilité a un inconvénient. Sans repères clairs, il est difficile de mesurer si les entreprises en font réellement assez. Les personnes handicapées ont besoin d'un accès cohérent et fiable au contenu, et non de vagues promesses qui varient d'une plateforme à l'autre.

7.2.2. Trois Modèles pour Avancer

S'appuyant sur les leçons tirées d'autres pays, en particulier la CVAA des États-Unis, le Canada a plusieurs options :

Option 1 : Autorégulation de l'Industrie

Le CRTC pourrait imposer une obligation générale de "rendre vos services accessibles aux personnes handicapées" et laisser les groupes du secteur élaborer des directives

volontaires pour s'acquitter de cette obligation. Le CRTC n'enquêterait que quand quelqu'un déposait une plainte. Cela maintient une flexibilité maximale mais crée une protection inégale. Les entreprises pourraient interpréter "accessible" très différemment, et les utilisateurs devraient se battre pour leurs droits au cas par cas.

Option 2 : Normes Reconnues comme Refuges Sûrs (Modèle Hybride)

Le CRTC pourrait exiger une programmation accessible en tant que condition de base du service, mais reconnaître ensuite des normes spécifiques, comme les DACW 2.2 ou la norme européenne EN 301 54, en tant que "refuge sûr". Les entreprises pourraient soit suivre ces normes reconnues, soit prouver que leur approche alternative fonctionne tout aussi bien. Cela fournit de la clarté et des repères mesurables tout en permettant l'innovation. Les entreprises savent ce qui est attendu et les utilisateurs savent à quoi ils ont droit. Le défi est que le CRTC doit activement maintenir et mettre à jour la liste des normes reconnues.

Option 3 : Corégulation

Les groupes du secteur pourraient rédiger des codes de pratique en matière d'accessibilité, que le CRTC examinerait et approuverait. Une fois approuvés, ces codes deviendraient contraignants. Le régulateur contrôlerait la conformité au moyen de rapports réguliers et d'audits aléatoires. Cela correspond à la tradition canadienne de responsabilité partagée entre le gouvernement et l'industrie. Cependant, sans liens explicites avec les normes internationales, les exigences canadiennes pourraient prendre du retard par rapport aux meilleures pratiques mondiales.

7.2.3. Chemin Recommandé : Une Escalade Graduelle

L'approche la plus prometteuse combine les éléments des trois modèles, en commençant par une approche souple et en se raffermissant uniquement quand cela est nécessaire :

Phase 1 : Référencer et Encourager

Le CRTC identifie les normes internationales reconnues et les promeut au moyen de directives et de codes volontaires. Cela signale une intention sans application immédiate et permet aux entreprises de s'adapter.

Phase 2 : Surveiller et Rapporter

Grâce aux exigences de déclaration de la Loi canadienne sur l'accessibilité, le CRTC suit comment les entreprises appliquent les normes. La transparence publique crée une pression pour s'améliorer.

Phase 3 : Encourager la Conformité

Le CRTC associe le respect des normes à des avantages comme le renouvellement simplifié des licences ou la reconnaissance publique dans les programmes de certification de l'accessibilité.

Phase 4 : Mandat Quand Nécessaire

Si la conformité volontaire échoue, le CRTC se dirige vers l'adoption obligatoire en utilisant son pouvoir en vertu de la Loi canadienne sur l'accessibilité et de la Loi sur la radiodiffusion. Les preuves recueillies lors des phases précédentes justifient cette escalade.

Ce modèle gradué respecte la culture réglementaire du Canada tout en produisant des résultats. Il reconnaît que le CRTC a historiquement évité les normes techniques rigides, mais il reconnaît également que la loi a évolué pour exiger davantage.

En commençant par une adoption progressive (en traitant les normes comme des repères plutôt que comme des règles), le régulateur peut maintenir la flexibilité et encourager l'innovation. Les entreprises ont le temps de s'adapter, d'apprendre les unes des autres et de développer les meilleures pratiques. Par ailleurs, les phases de rapport et de suivi créent une responsabilité sans pénalités immédiates.

Fondamentalement, cette approche maintient l'option des normes obligatoires en réserve. Si l'accessibilité reste insuffisante malgré les efforts volontaires, le CRTC a l'autorité légale et le fondement probant pour imposer des exigences contraignantes. La menace d'escalade elle-même motive la conformité.

7.3. Suivi : Passer des Plaintes aux Audits Proactifs

Les études de cas montrent que l'attente des plaintes ne fonctionne pas bien. Les gens doivent trouver des obstacles, comprendre qu'ils sont des problèmes, savoir où se plaindre et expliquer les détails techniques. Cela ne détecte que les problèmes que les utilisateurs motivés signalent.

Le Canada devrait suivre la Finlande et l'UE. Ces lieux vérifient les services sur une base régulière et publient les résultats. L'agence gouvernementale finlandaise appelée Traficom oblige les entreprises à rendre compte de leurs progrès. Traficom effectue également des revues régulières. L'agence britannique Ofcom publie des rapports qui montrent les performances de chaque service. Cela crée la responsabilisation du public.

Le Canada devrait vérifier les services de diffusion en continu chaque année. Certains contrôles doivent être de simples tests effectués à grande échelle. D'autres contrôles devraient être des audits détaillés d'un échantillon de services. Les audits doivent tester le même service sur différentes plateformes comme le Web, le mobile et la télévision, car elles fonctionnent souvent différemment. Les résultats doivent être publiés en indiquant ce qui a été testé, ce qui a échoué et quand des correctifs doivent être apportés.

La priorité devrait aller aux services avec de nombreux utilisateurs, aux problèmes passés ou aux entreprises nouvelles sur le marché. Les audits doivent tester les tâches importantes. Les utilisateurs peuvent-ils se connecter? Peuvent-ils rechercher du contenu? Peuvent-ils regarder des vidéos? Peuvent-ils activer les sous-titres et les descriptions audio? Peuvent-ils accéder au service client?

Les entreprises devraient publier des rapports de transparence. Ces rapports doivent indiquer la quantité de contenu comportant des sous-titres et des descriptions audios. Ils

doivent montrer une qualité technique. Ils devraient énumérer les problèmes à résoudre et indiquer quand les corrections seront apportées. Ils doivent montrer les résultats des tests d'accessibilité. Chaque plate-forme majeure doit publier des déclarations d'accessibilité pour chaque interface. Ceux-ci doivent indiquer la norme qu'ils tentent de respecter, les tests effectués, les résultats obtenus, les problèmes qui subsistent, la date à laquelle les corrections seront apportées et les améliorations qui ont été apportées.

Le Canada devrait avoir à la fois un portail de plaintes et des vérifications régulières. Le portail de plaintes permet aux utilisateurs de signaler des problèmes avec un délai de réponse de trente jours. Cependant, les plaintes devraient aider à planifier les audits plutôt que d'être le principal moyen de détecter les problèmes. Les données des plaintes devraient aider à décider quels services auditer ensuite. Tous les deux ans, le Canada devrait publier un rapport national présentant toutes les conclusions pour l'ensemble des plateformes et des années.

Cette approche vérifie tout systématiquement au lieu d'attendre de voir ce que les utilisateurs trouvent. Il enlève le fardeau des personnes handicapées. Il indique aux entreprises à quoi s'attendre. Il crée des données qui montrent si les choses s'améliorent ou s'aggravent au fil du temps.

7.4. Application : Échelle Graduée avec Conséquences Significatives

Une application efficace nécessite deux choses. Elle doit être crédible, ce qui signifie que les entreprises doivent croire que des sanctions seront réellement appliquées. Elle doit être proportionnelle, ce qui signifie que les sanctions correspondent à la gravité de la violation.

Le Canada devrait offrir un refuge sûr. Cela signifie que les entreprises qui signalent volontairement les problèmes et les résolvent conformément à un plan approuvé pourraient obtenir des pénalités réduites. Les entreprises qui cachent des problèmes ou manquent des délais seraient confrontées à des pénalités croissantes. Cela encourage l'honnêteté et les solutions rapides.

Pour les problèmes critiques comme la connexion, les commandes de lecture, les sous-titres, les descriptions audio, les achats et le contrôle parental, des auditeurs indépendants doivent vérifier que les corrections fonctionnent vraiment avant que l'affaire ne soit classée.

Les sanctions financières doivent être suffisamment importantes pour avoir de l'importance même pour les grandes entreprises. Elles devraient également être explicitement définies. Cependant, les pénalités à elles seules ne sont pas suffisantes. L'accent doit être mis sur l'obtention d'améliorations réelles grâce à des plans d'action vérifiés.

Le Canada ne devrait pas simplement imposer des amendes élevées sans refuge sûr. Les services de diffusion en continu sont fréquemment mis à jour. Certains problèmes se produiront même quand les entreprises feront de gros efforts. L'objectif devrait être un rapport rapide et des solutions rapides. Les entreprises qui signalent les problèmes, les résolvent et prouvent que les solutions fonctionnent devraient être mieux traitées que celles qui cachent les problèmes ou enfreignent les règles à plusieurs reprises.

7.5. Appels : Tribunal d'Appel Spécialisé

Dans le cadre des efforts déployés par le Canada pour rendre les médias numériques accessibles à tous, y compris aux personnes handicapées, les règles sont encore en cours d'élaboration. En vertu de la LCA, le Commissaire à l'accessibilité (qui fait partie de la Tribunal canadien des droits de la personne) traite les plaintes relatives au non-respect des règles d'accessibilité, comme la création de systèmes de rétroaction ou de rapports d'étape pour les entreprises. Pendant ce temps, le CRTC supervise la radiodiffusion et les médias en continu, en appliquant des lois comme la LDC. À l'heure actuelle, si une personne est en désaccord avec une décision du commissaire après une enquête, elle peut interjeter appel devant le Tribunal canadien des droits de la personne (TCDP) sur des questions de droit, de faits ou d'équité. Les décisions du CRTC peuvent être portées devant la Cour d'appel fédérale pour les erreurs juridiques ou devant les représentants du gouvernement pour les vérifications des politiques. Mais les décisions précoces, comme le choix de ne pas enquêter sur une plainte, sont souvent finales, laissant peu de place aux contestations précoces.

Mais ce système a un gros problème, surtout quand il s'agit de changer rapidement des choses comme rendre les vidéos en continu plus faciles à utiliser pour les personnes handicapées. Par exemple, les règles peuvent exiger une "vidéo décrite" (ce qui signifie que quelqu'un raconte ce qui se passe à l'écran pour les téléspectateurs aveugles), des sous-titres (texte montrant les mots prononcés) ou des descriptions audio (explications sonores supplémentaires). Les récentes discussions du CRTC en 2025 montrent que ces règles pour les services en ligne sont encore en cours d'élaboration. Ainsi, les décisions concernant le non-respect des règles dépendent souvent de l'opinion personnelle de quelqu'un, ce qui peut entraîner des résultats injustes ou différents à chaque fois. Sans directives claires et convenues, les entreprises ou les personnes qui déposent des plaintes pourraient avoir l'impression de ne jamais avoir eu la possibilité d'expliquer pleinement leur point de vue. À l'heure actuelle, les appels ne portent que sur la question de savoir s'il y a eu une erreur dans les étapes juridiques ou le processus. Cela signifie que les mauvaises décisions peuvent simplement rester en place, sans moyen de les corriger.

Ce système présente une faiblesse évidente, surtout dans des domaines en constante évolution comme l'accès aux médias en continu pour les personnes handicapées. Des exemples de règles d'accessibilité comprennent la vidéo décrite (narration orale pour les téléspectateurs aveugles ou malvoyants), le sous-titrage codé (texte à l'écran pour les sourds ou les malentendants) et les descriptions audios qui expliquent ce qui se passe visuellement. En 2025, le CRTC a tenu des discussions sur la façon d'appliquer la nouvelle LDC. Ces discussions ont montré que les normes officielles pour les services en ligne sont encore en cours d'élaboration.

Comme les règles ne sont pas encore entièrement définies, les décisions quant à savoir si une entreprise les a enfreintes reposent souvent sur des opinions personnelles. Cela peut entraîner des résultats incohérents ou injustes. Sans directives claires et largement acceptées, les entreprises accusées d'avoir enfreint les règles et les personnes qui déposent plainte peuvent avoir le sentiment que leur point de vue n'a pas été considéré comme il se doit. Actuellement, le processus d'appel vérifie principalement les erreurs dans les règles juridiques ou dans la façon dont les procédures ont été suivies, au lieu d'examiner pleinement

si la violation s'est réellement produite. Cette méthode risque de figer des décisions qui pourraient être injustes.

Une agence centralisée supervisant les appels serait une approche plus efficace. L'accessibilité à la diffusion en continu est actuellement gérée par plusieurs régulateurs différents. Le Commissaire à l'accessibilité traite les plaintes d'ordre général. Le CRTC applique les règles liées à la radiodiffusion, comme le sous-titrage intégral des émissions. Innovation, Sciences et Développement économique Canada (ISDE) établit des politiques plus générales. Si un service comme Netflix avait un problème de sous-titrage, les trois pourraient enquêter, les appels se déplaçant entre des groupes comme le TCDP et la Cour fédérale. Ce processus peut gaspiller du temps, de l'argent et des efforts, et peut entraîner des règles contradictoires. Le fait d'avoir une seule organisation en charge permettrait aux évaluations de se dérouler en un seul endroit. Elle pourrait examiner la situation dans son ensemble, y compris comment les normes technologiques se connectent à la télévision et en ligne. Cela pourrait résoudre les cas plus rapidement (dans un délai de six à douze mois) et utiliser les ressources plus efficacement. Elle pourrait s'appuyer sur des spécialistes communs en matière d'accessibilité et de droit des médias, à l'instar des systèmes de règlement rapide des litiges dans le secteur des télécommunications.

8. Conclusion

Cette analyse a porté sur onze pays d'Amérique du Nord, d'Europe et d'Asie. Les cadres d'accessibilité changent. Tous les pays travaillent sur les mêmes problèmes. Comment étendent-ils les exigences d'accessibilité de la diffusion traditionnelle aux plateformes de diffusion en continu? Comment maintiennent-ils les normes à jour à mesure que la technologie évolue? Comment équilibrer la surveillance du gouvernement avec l'innovation de l'industrie?

Cette analyse révèle plusieurs tendances claires. Tout d'abord, les approches volontaires ne fonctionnent pas. Sans exigences contraignantes, un suivi régulier et une application réelle, l'accessibilité reste incohérente. Deuxièmement, le fait de s'appuyer sur les plaintes crée des lacunes. Les plaintes sont importantes. Cependant, obliger les personnes handicapées à trouver et à signaler tous les obstacles met trop de responsabilités sur les utilisateurs. Il manque également des problèmes que personne ne signale. Troisièmement, des normes techniques claires sont essentielles. Des obligations légales vagues sans moyens de les mesurer créent de la confusion. Quatrièmement, le suivi et l'application doivent travailler ensemble. Un bon suivi sans véritable application ne sert pas à grand-chose. Une application stricte sans un suivi régulier ne peut pas trouver de problèmes. Cinquièmement, les cadres doivent inclure des moyens de s'adapter à l'évolution de la technologie. Les règles inchangées deviennent rapidement obsolètes dans les secteurs en évolution rapide.

L'écosystème sans fil américain montre ce qui se passe quand ces éléments fonctionnent ensemble. Des obligations claires, un suivi régulier, une application réelle et des moyens d'adaptation produisent des améliorations majeures en matière d'accessibilité. L'approche de la Finlande montre comment la législation, les normes, le suivi et l'application peuvent fonctionner comme un seul système. Les différentes expériences du Royaume-Uni en matière de radiodiffusion et de diffusion en continu montrent à la fois la puissance de bons cadres et les conséquences quand la réglementation est en retard sur la technologie. Le

Japon montre que les fondements juridiques et la transparence sont nécessaires mais pas suffisants sans un suivi régulier et une application réelle.

Pour le Canada, la voie à suivre est claire. S'appuyer sur les forces de la Loi canadienne sur l'accessibilité et de la Loi sur la radiodiffusion. Préciser les normes techniques obligatoires. Mettre en œuvre un suivi régulier par le biais d'audits systématiques et d'exigences de transparence. Renforcer l'application grâce à un système étape par étape avec des conséquences réelles. Créer des systèmes d'examen spécialisés avec un examen expert des décisions techniques. Ce modèle utilise des réussites internationales éprouvées et adaptées au contexte réglementaire canadien.

Ces recommandations sont basées sur une expérience réelle dans plusieurs pays. Elles montrent ce qui a fonctionné, ce qui a échoué et ce qui semble prometteur. Elles fournissent des conseils pratiques que les décideurs politiques peuvent mettre en œuvre étape par étape, en commençant par des mesures à effet rapide tout en progressant vers une couverture complète.

La diffusion en continu des médias est devenue la façon dont des millions de Canadiens accèdent au divertissement, à l'information et à la culture. Rendre ces plateformes pleinement accessibles aux personnes handicapées n'est pas seulement une obligation légale ou un défi technique. C'est une exigence de base d'une société inclusive. Ces cadres et recommandations fournissent une feuille de route pour atteindre l'accessibilité systématiquement et durablement. En tirant parti de l'expérience internationale, en évitant les problèmes documentés et en mettant en œuvre des réformes dans les domaines de la législation, des normes, du suivi et de l'application, le Canada peut devenir un chef de file mondial en matière d'accessibilité en continu tout en veillant à ce que tous les résidents puissent participer pleinement à la culture des médias numériques.

9. Remerciements

Ce travail a été financé grâce au généreux soutien du programme de recherche sur l'avancement des normes d'accessibilité.