

Comment rendre les médias en continu accessibles aux personnes handicapées

Droits 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

Introduction	3
Comprendre le problème	4
Comment les pays abordent le défi de l'accessibilité	4
Les systèmes solides se trouvent principalement en Europe	5
Systèmes mixtes aux États-Unis et au Japon	5
Système différé au Royaume-Uni	6
Ce que le Canada devrait faire	6
Pourquoi ça compte.....	7

Introduction

Les services de diffusion en continu ont changé la façon dont les gens regardent les films et la télévision. "Diffusion en continu" signifie regarder des émissions ou des films sur Internet sans avoir à les télécharger au préalable. Des milliards de personnes utilisent maintenant les services de diffusion en continu. Ils utilisent des applications comme Netflix, Prime Video, HBO Max et Disney+ pour obtenir leurs médias.

Mais ces applications peuvent avoir des problèmes. Ils peuvent être inaccessibles aux personnes handicapées. Les commentaires des utilisateurs de l'application révèlent de nombreux problèmes, même avec les fonctions de base. Il s'agit notamment de pouvoir se connecter, trouver une émission et jouer une vidéo.

C'est parce qu'il n'y a pas un ensemble de règles communes que les services de diffusion en continu doivent suivre. Cela signifie que certains services peuvent avoir certaines caractéristiques d'accessibilité. Mais d'autres ne pourraient pas. Même quand il y a des caractéristiques d'accessibilité, elles ne fonctionnent pas toujours bien. Ils peuvent fonctionner différemment sur différents appareils.

Ce rapport examine comment 11 pays travaillent pour éliminer ces obstacles. Ces pays sont les suivants.

- Canada
- Chine
- L'Union Européenne
- Finlande
- France
- Allemagne
- Italie
- Japon
- Corée du Sud
- Royaume-Uni
- États-Unis

Certains de ces pays ont fait des progrès. Certains ont des lois strictes et de bons systèmes pour s'assurer que les services de diffusion en continu sont accessibles. D'autres ont des règles et des systèmes plus faibles. Cela exclut de nombreuses personnes handicapées de la vie numérique.

Comprendre le problème

L'accessibilité à la diffusion en continu dépend de 3 parties différentes. Ces parties doivent travailler ensemble. Voici une description de chaque partie.

1. Le **contenu** fait référence à des éléments tels que les sous-titres codés et les descriptions audio. Ceux-ci aident les téléspectateurs sourds ou aveugles.
2. La **technologie** fait référence à la façon dont le service est fourni. C'est ce qu'on appelle la "plateforme". Cela inclut les applications, les sites Web et les téléviseurs intelligents.
3. Le **matériel** concerne l'appareil sur lequel le service est fourni. L'appareil peut être une clé USB, un boîtier, un ordinateur, une télécommande ou une commande vocale.

Toute l'expérience se décompose quand l'une de ces parties échoue.

Les obstacles auxquels les gens sont confrontés dépendent de leur handicap. Voici quelques exemples.

- Les utilisateurs aveugles ou malvoyants sont confrontés à des obstacles. Il peut y avoir des boutons sans étiquette ou aucun moyen d'activer les descriptions audio afin qu'ils puissent accéder au contenu.
- Les utilisateurs sourds ou malentendants sont confrontés à des obstacles. Il peut s'agir de sous-titres codés manquants ou incorrects. Parfois, les sous-titres codés ne sont pas placés correctement. Il existe peu, voire aucune option en langue des signes.
- Les utilisateurs avec des handicaps cognitifs sont confrontés à des obstacles. Il peut s'agir de problèmes comme des menus déroutants et des écrans encombrés.
- Les utilisateurs avec des handicaps moteurs sont confrontés à des obstacles. Il peut y avoir de petits boutons ou contrôles qui nécessitent des clics ou des gestes précis pour accéder au contenu.

Les bonnes lois sur l'accessibilité doivent examiner les 3 parties et comment elles fonctionnent ensemble.

Comment les pays abordent le défi de l'accessibilité

Certains pays font un meilleur travail avec l'accessibilité que d'autres. Ces pays considèrent l'accessibilité comme un système complet. Ils considèrent le système comme ayant 4 parties nécessaires. Ces parties sont décrites ci-dessous.

1. Le système a besoin de lois claires qui précisent exactement ce que les entreprises doivent faire.

2. Le système doit suivre des normes techniques, ou des règles, qui expliquent comment le faire.
3. Il doit y avoir des examens réguliers pour voir si les entreprises suivent les règles.
4. Il doit y avoir une véritable application. Il doit y avoir des conséquences pour les entreprises qui ne suivent pas les règles.

Voici quelques exemples issus de différents pays. Ceux-ci montrent ce que différents pays font avec l'accessibilité à la diffusion.

Les systèmes solides se trouvent principalement en Europe

Voici les pays européens qui sont à la pointe en matière d'accessibilité.

- L'Union Européenne
- Finlande
- France
- Allemagne
- Italie

Ils ont tous de bons cadres. Ils suivent les normes et directives techniques. Les normes qu'ils suivent couvrent plus que des sites Web. Ils couvrent également les applications, les logiciels et les appareils physiques, ainsi que les boîtiers et les télécommandes.

La Finlande a également une agence qui vérifie les entreprises. L'agence s'assure que les entreprises suivent les règles. L'agence peut infliger des amendes aux entreprises qui ne respectent pas les règles. Ils peuvent donner des ordres pour qu'un service soit réparé avant une certaine date. L'agence effectue un suivi pour s'assurer que les problèmes ont été résolus.

Systèmes mixtes aux États-Unis et au Japon

D'autres pays ont des systèmes plus faibles. Les États-Unis ont des lois fortes pour la radiodiffusion traditionnelle. Ceux-ci comprennent des choses comme la télévision ordinaire et les appareils sans fil. Mais le système n'effectue aucun contrôle. Plutôt, il s'appuie sur les personnes qui déposent des plaintes. Cela signifie que les problèmes ne sont pas résolus tant que personne ne les rapporte ou ne se plaint. Par exemple, il a fallu que Netflix soit poursuivi en justice avant de sous-titrer tout son contenu de diffusion en continu.

Le Japon a des règles juridiques claires. Les entreprises sont tenues de fournir des rapports publics. Mais les règles ne sont pas appliquées. C'est essentiellement volontaire. Les entreprises ne reçoivent pas d'ordres pour réparer les choses. Ils reçoivent juste des conseils et des recommandations. Ce système attend également que les utilisateurs identifient et rapportent les problèmes. Il ne vérifie pas activement les problèmes.

Système différé au Royaume-Uni

Le Royaume-Uni est un cas intéressant. Il a eu le système le plus efficace au monde pour l'accessibilité de la télévision diffusée pendant de nombreuses années. Il y avait des règles claires pour les grandes chaînes. Ils devaient sous-titrer 90% de leur contenu. Ils devaient fournir des descriptions audio pour 10% de leur contenu. Mais ces règles n'ont pas suivi l'évolution des gens vers davantage de services de diffusion en continu.

Cela signifiait que les utilisateurs avaient une accessibilité moindre quand ils passaient à des services plus récents. Il y a maintenant une nouvelle loi au Royaume-Uni. Cela garantira que les services de diffusion en continu respectent les règles d'accessibilité. Mais cette loi n'entrera en vigueur qu'en 2027.

Ce que le Canada devrait faire

Le Canada a déjà une base solide dans ce domaine en vertu de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*. D'autres lois concernant la radiodiffusion et la diffusion en continu en ligne aident également. Ces lois confèrent des pouvoirs au Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes et au Commissaire à l'accessibilité. Ils peuvent appliquer les exigences d'accessibilité.

Mais il y a encore des lacunes. Les plateformes de diffusion en continu n'ont pas de normes techniques claires. Il n'y a pas de système en place pour vérifier les entreprises. Il faut un moyen plus efficace de s'assurer que les règles d'accessibilité sont respectées.

Le rapport recommande 4 étapes clés.

1. Être clair sur ce que les entreprises de diffusion en continu doivent faire. Préciser les exigences pour les applications, les interfaces télévision, les appareils et les réseaux. Suivre le modèle des États-Unis. Ce modèle définit des tâches claires pour différentes parties du système.
2. Adopter et suivre des normes spécifiques. Utiliser les mêmes normes techniques que l'Union Européenne. Utiliser un document des meilleures pratiques pour les technologies d'assistance. Cela permettrait de s'assurer que tout le monde dans les deux pays sait exactement ce que signifie "accessible". Cela permettrait également de mesurer si les règles sont suivies.
3. Vérifier régulièrement les services. Ne pas attendre les plaintes. Tester les services selon un horaire. Publier les résultats. Montrer ce qui a été testé, ce qui a échoué et quand les corrections seront effectuées.
4. Utiliser une application plus forte. Créer un système avec des conséquences et des incitations. Par exemple, réduire les amendes imposées aux entreprises qui rapportent

et résolvent rapidement les problèmes. Avoir des amendes plus élevées pour les entreprises qui ignorent les problèmes.

Cette approche est un bon équilibre. Cela donne aux entreprises une certaine flexibilité. Mais les rend toujours responsables. Il respecte la coopération entre le gouvernement et l'industrie.

Plus important encore, il élimine le fardeau des personnes handicapées. Ils n'auront pas à se battre seuls pour chaque correctif d'accessibilité.

Pourquoi ça compte

Les pays dotés de systèmes solides obtiennent de meilleurs résultats. C'est parce qu'ils combinent des règles claires, des contrôles réguliers et des conséquences réelles.

Il y a preuve de ce qui fonctionne. Exigences appuyées par des normes spécifiques. Contrôles réguliers effectués au lieu d'attendre les plaintes. Des conséquences réelles données aux entreprises qui ne suivent pas les règles. Ce ne sont pas des demandes inhabituelles. Ces approches ont été utilisées avec succès dans de nombreux pays du monde.

Le Canada peut le faire aussi. Nous pouvons nous assurer que les personnes handicapées puissent pleinement participer à la culture numérique. Nous pouvons apprendre d'autres pays. Nous pouvons éviter les erreurs. Nous pouvons apporter des modifications aux lois, aux normes, aux contrôles et à l'application. La voie est claire. La question qui se pose est de savoir si le Canada s'engagera à rendre la diffusion en continu accessible à tous.

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