



Ottawa, 10 juillet 2024

Référence : 1011-NOC2024-0137

PAR COURRIEL

Monica Auer, M.A., LL.M.
Directrice exécutive
Forum for Research and Policy in Communications (FRPC)
Ottawa (Ontario)
execdir@frpc.net

Objet : Avis de consultation de radiodiffusion 2024-137 – Requête procédurale en vue de publier les informations sommaires du CRTC sur les plaintes relatives au sous-titrage dans le dossier public

Monica Auer,

La présente constitue une réponse à votre lettre du 26 juin 2024 dans laquelle vous demandez au CRTC de « publier des informations sommaires sur les plaintes relatives au sous-titrage qu'il a reçues depuis le 1^{er} janvier 2014 sur le dossier public de l'avis de Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes 2024-137 avant la fin du mois de juillet 2024... » (traduction).

Le personnel du CRTC aimerait vous faire remarquer que, comme l'indiquent les paragraphes 38 de l'avis de consultation de radiodiffusion 2024-137, des demandes de renseignements ont été envoyées en décembre 2023 aux entreprises de diffusion continue en ligne canadiennes et étrangères afin de recueillir des renseignements portant sur leurs pratiques actuelles en matière de sous-titrage codé. Les réponses reçues de ces entreprises comprennent des renseignements relatifs à leurs procédures internes de traitement des plaintes, des données sur les plaintes relatives au sous-titrage reçues au cours des trois dernières années, ainsi qu'une ventilation de haut niveau quant à l'objet de ces plaintes. Ces renseignements ont été publiés dans le dossier public de l'avis de consultation de radiodiffusion 2024-137.

En outre, comme expliqué dans l'avis de consultation de radiodiffusion 2024-137 et mentionné dans votre lettre, lorsque le CRTC reçoit une plainte relative au sous-titrage d'un téléspectateur, il demande une réponse au radiodiffuseur en question. Par conséquent, les plaintes reçues par le CRTC seraient reflétées dans les renseignements soumis par les entreprises dans le cadre de leurs réponses à ces demandes de renseignements.

Étant donné que les renseignements concernant les plaintes figuraient déjà dans le dossier public, il semblerait qu'il n'y ait pas d'avantage additionnel à fournir les renseignements proposés dans le dossier public. Par conséquent, le personnel du CRTC estime que les parties auront les renseignements par rapport à cet enjeu dont ils ont besoin afin de déposer les observations éclairées sur les questions posées par l'avis de consultation de radiodiffusion 2024-137.

Cordialement,

Nanao Kachi
Directeur, Politique sociale et des consommateurs