

Collège d'autorisation et de contrôle

Avis n°63/2025

Contrôle de la réalisation des obligations de l'entreprise publique autonome à caractère culturel RTBF en tant que distributeur de services de médias audiovisuels pour l'exercice 2024

En exécution de l'article 9.1.2-3, § 1er, 10°, du décret du 4 février 2021 relatif aux services de médias audiovisuels et aux services de partage de vidéos (ci-après « le décret »), le Collège d'autorisation et de contrôle rend un avis sur la réalisation des obligations de entreprise publique autonome à caractère culturel RTBF en tant que distributeur de services au cours de l'exercice 2024, en fondant son examen sur les informations communiquées par cette dernière, notamment dans son formulaire de contrôle annuel, ainsi que des constatations faites quant à son offre de distribution.

Le 19 novembre 2020, la RTBF s'est déclarée en tant que distributeur de services de médias audiovisuels sur ses sites Internet et application AUVIO.

Le présent avis porte sur la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2024.

TRANSPARENCE

Article 2.2-2, § 2, du décret :

« Afin d'assurer la transparence de leurs structures de propriété et de contrôle ainsi que leur degré d'indépendance (...), les distributeurs de services (...) communiquent au Collège d'autorisation et de contrôle les informations suivantes (...) :

1°l'identification des personnes physiques ou morales participant au capital de la société et le montant de leur participation respective (...);

2°la nature et le montant des intérêts détenus par les personnes précitées dans d'autres sociétés du secteur des médias audiovisuels ou d'autres secteurs des médias (...) »

Le distributeur a transmis au Collège les informations de transparence requises. Les données de transparence sont en outre publiées sur la page consacrée à l'entreprise sur le site internet du CSA¹.

DS
kl
DS
Ml

¹ <https://www.csa.be/service/auvio/>.

OFFRE DE SERVICES

Article 3.4-1, § 2, du décret :

« La déclaration [du distributeur de services] comporte les éléments suivants : (...) 2° la composition de l'offre de services de médias audiovisuels ainsi que les modalités de sa commercialisation.

Toute modification de ces éléments doit être préalablement notifiée au Collège d'autorisation et de contrôle ».

L'ensemble des informations requises au sujet de la composition de l'offre de services de médias audiovisuels ainsi que les modalités de sa commercialisation ont été communiquées par le distributeur de services. Ces informations sont disponibles sur son site².

DROITS D'AUTEUR ET DROITS VOISINS

Article 3.4-1, § 5, du décret :

« Tout distributeur de services doit pouvoir prouver, à tout moment, qu'il a conclu les accords nécessaires avec les auteurs et autres ayants droit concernés, ou leurs sociétés de gestion collective, lui permettant pour ce qui concerne ses activités de respecter la législation sur le droit d'auteur et les droits voisins (...) »

RTBF AUVIO a transmis un tableau récapitulatif reprenant, pour les différents services télévisuels distribués, le statut des accords avec les éditeurs de ces derniers lui permettant de respecter à leur égard la législation sur le droit d'auteur et les droits voisins. Il apparaît que plusieurs de ces services ne font l'objet que d'un projet de convention en discussion ou en voie de finalisation.

Pour rappel, conformément à l'article 3.4-1 § 5, du décret, le distributeur de services est tenu d'informer le Ministre compétent.e ainsi que le CSA d'une interruption de plus de 6 mois des accords portant sur la distribution, de conflit ou d'impossibilité durable de conclure de tels accords et de préciser les dispositions prises afin de provisionner les sommes contestées le cas échéant en tenant compte des risques connus. Aucune notification en ce sens n'a été faite auprès du CSA.



2 En ce qui concerne la composition de l'offre, voir : <https://www.rtbf.be/auvio/premium>. Pour ce qui est des modalités de commercialisation, voir : <https://www.rtbf.be/cgu>.

PÉRÉQUATION TARIFAIRES

Article 7.1-2 du décret :

« Pour la même offre de services de médias audiovisuels, le distributeur de services est tenu de garantir un même prix à l'égard de tout utilisateur des services ».

Les informations demandées ont été transmises par le distributeur de services. Les pièces sont intégrées au dossier administratif constitué et tenu à jour par le CSA.

Les tarifs publiés par l'entreprise sont garantis à l'égard de tout utilisateur ayant accès à l'offre Premium RTBF Auvio (payante) sur le territoire de langue française.

CONTRIBUTION À LA PRODUCTION D'ŒUVRES AUDIOVISUELLES

Article 6.1.2-1 du décret :

« § 1^{er}. Tout distributeur de services télévisuels doit contribuer à la production d'œuvres audiovisuelles. Cette contribution se fait soit sous la forme de coproduction ou de préachat d'œuvres audiovisuelles, soit sous la forme d'un versement au Centre du cinéma et de l'audiovisuel (...)

§ 3. La contribution annuelle du distributeur de services visée au § 1^{er} est fixée :

1° soit à 2 euros par utilisateurs de l'année précédente (...)

2° soit à 2,5% des recettes de l'année précédente, hors TVA et droits d'auteur, engendrées par le paiement des utilisateurs pour l'obtention des services offerts (...) ».

L'article 6.1.2-1 du décret ne vise pas la RTBF mais la contribution à la production qui fait l'objet d'un contrôle distinct portant sur la mise en œuvre par l'ensemble des éditeurs et distributeurs du respect de ces obligations sera réalisé ultérieurement. Il débouchera sur un avis transversal en la matière.

CONTRIBUTION AU FINANCEMENT DES MÉDIAS DE PROXIMITÉ

Article 7.1-4 du décret :

« § 1^{er}. Tout distributeur de services proposant une offre de services comprenant un service d'un média de proximité verse annuellement au média de proximité concerné une contribution correspondant :

1° soit à 2 euros par an et par utilisateur établi dans la zone de couverture du média de proximité concerné (...);

2° soit à 2,5% des recettes de l'année précédente, hors TVA et droits d'auteur, engendrées par le paiement des utilisateurs établis dans la zone de couverture du média de proximité pour l'obtention des services offerts ».

La RTBF, en qualité de distributeur de services de la FWB, n'est pas soumise à l'obligation de contribuer au financement des médias de proximité.

OBLIGATION DE DISTRIBUTION

Article 7.2-1 du décret :

« § 1er. Pour autant qu'un nombre significatif de personnes utilisent leurs réseaux comme moyen principal de réception de services de médias audiovisuels, les opérateurs de réseau visés à l'article 3.5.1-1 garantissent la distribution sur leurs réseaux d'une offre de base comprenant au moins les services faisant l'objet d'un droit de distribution obligatoire visés à l'article 7.2-2.

Le Gouvernement détermine, après avis du Collège d'avis, sous quelle définition ou format numérique. Les services télévisuels doivent être positionnés en priorité dans la numérotation de l'offre.

L'offre de base est fournie par un distributeur de services. À défaut, les opérateurs de réseau sont tenus d'exercer l'activité de distributeur en fournissant l'offre de base ».

Article 7.2-2, §§ 1er et 4, du décret :

« § 1er. Les distributeurs de services visés à l'article 7.2-1, § 1er, alinéa 3, doivent distribuer au moment de leur diffusion et dans leur intégralité les services télévisuels linéaires suivants :

1° les services de la RTBF désignés par le Gouvernement dont deux au moins doivent être alignés par défaut sur les deux premières positions de l'offre de base des distributeurs de services et un troisième service de la RTBF désigné par le Gouvernement doit être positionné par défaut parmi les neuf premières positions de l'offre de base des distributeurs de services ;

2° le service de média de proximité dans sa zone de couverture qui doit être positionné par défaut parmi les quinze premières positions de l'offre de base des distributeurs de services ;

3° les services, désignés par le Gouvernement, des éditeurs de services internationaux au capital desquels participe la RTBF dont TV5Monde qui doit être positionné par défaut parmi les quinze premières positions de l'offre de base des distributeurs de services ;

4° deux services du service public de la Communauté flamande pour autant que les distributeurs de services de cette Communauté soient tenus de transmettre deux services télévisuels de la RTBF ;

5° un ou des services du service public de la Communauté germanophone pour autant que les distributeurs de services de cette Communauté soient tenus de transmettre un ou des services télévisuels de la RTBF.

§ 4. Les distributeurs de services visés à l'article 7.2-1, § 1er, 3e alinéa, doivent distribuer au moment de leur diffusion et dans leur intégralité les services sonores linéaires suivants :

1° les services de la RTBF émis en modulation de fréquence ;

2° deux services du service public de la Communauté flamande pour autant que les distributeurs de services de cette Communauté soient tenus de transmettre deux services sonores de la RTBF ;

3° un service du service public de la Communauté germanophone pour autant que les distributeurs de services de cette Communauté soient tenus de transmettre un service sonore du service public de la Communauté française.

Les distributeurs de services visés à l'article 7.2-1, § 1er, 3e alinéa, doivent distribuer les services sonores non linéaires de la RTBF désignés par le Gouvernement. »

Dans le cadre de la mise en œuvre de l'article 7.2-1 (précédemment article 82 du décret sur les services de médias audiovisuels, coordonné le 26 mars 2009), l'objectif poursuivi par le CSA, fixé dans son avis 16/2009³ et précisé dans une série d'avis ultérieurs⁴, a été de déterminer, par zone géographique, au moins un distributeur soumis au « must-carry » pour la plateforme câble (coaxial et bifilaire confondus).

Compte tenu du découpage géographique des réseaux de câble coaxial à la date de référence du 1^{er} janvier 2016, le Collège relève l'existence, à cette date, de quatre marchés géographiques dans la région de langue française : la zone de Brutélé, la zone de Nethys, la zone de Telenet, et, enfin, la zone de Coditel⁵.

Pour chacune des zones ainsi définies, ont été déterminées la pénétration de chaque réseau et les parts de marché de chaque distributeur sur la base du nombre d'abonnés afin de garantir la meilleure mise à jour des données quantitatives.

Le dispositif retenu par le Collège dans son avis n° 2/2014 du 13 mars 2014 repose sur l'application d'un double test afin de déterminer quels distributeurs ou opérateurs sont soumis à l'obligation de distribution imposée alors par l'article 82, § 1^{er}, du décret (article 7.2-1 du décret du 4 février 2021 relatif aux services de médias audiovisuels et aux services de partage de vidéos) :

« 1° Conformément au dispositif existant, le Collège examinera tout d'abord le taux de pénétration des réseaux en déterminant les parts de marché des distributeurs offrant leurs

3 Avis n°16/2009 du 25 juin 2009 relatif au droit de distribution obligatoire.

4 Pour le dernier en date, voy. avis n°2/2014 du 13 mars 2014 relatif au suivi des avis relatifs au droit de distribution obligatoire (« must-carry »).

5 Coditel opère sous la marque SFR (précédemment Numericable). Le 22 décembre 2016, Telenet Group SPRL, une filiale directe de Telenet Group Holding SA, a conclu un accord définitif pour le rachat de Coditel Brabant SPRL à Coditel Holding S.A., une filiale d'Altice N.V. (communiqué de presse de Telenet). Cette concentration a reçu l'approbation de l'Autorité belge de la concurrence le 12 juin 2017.

services sur ce réseau. Si ces parts de marché cumulées dépassent 25% sur une ou plusieurs zones identifiées, le réseau en question sera considéré comme étant utilisé par un nombre significatif de personnes dans la/les zone(s) concernée(s). Si ce n'est pas le cas, les opérateurs et distributeurs actifs sur ce réseau ne seront pas soumis au « must-carry ».

2° Dans un second temps, le Collège se penchera sur les nombres d'abonnés respectifs des différents distributeurs qui utilisent, en partage de signal, un réseau utilisé par un nombre significatif de personnes. Ce n'est que dans le cas où un tel distributeur dépasse lui-même 25% de part de marché sur la zone identifiée ou qu'il a acquis plus de 50.000 utilisateurs sur l'ensemble du territoire de langue française qu'il sera soumis à la règle du « must-carry ». Dans ce dernier cas, le distributeur sera soumis à l'obligation de distribution sur l'ensemble de sa zone de couverture en territoire de langue française. »

Le distributeur ne disposant pas de sa propre infrastructure, le régime de distribution obligatoire ("must-carry") ne lui est pas applicable.

POSITIONNEMENT

Les obligations légales en matière de positionnement par défaut de certains services de médias audiovisuels ne sont pas applicables au distributeur.

ACCESSIBILITÉ

Le Collège d'avis du CSA a prévu dans son *Règlement relatif à l'accessibilité des programmes aux personnes en situation de déficience sensorielle⁶* de 2018, entré en vigueur en 2019, un certain nombre d'obligations à charge des distributeurs de services. Il s'agit, selon le cas, d'obligations de moyens ou de résultat.

Depuis 2019, le CSA accompagne les distributeurs dans leurs efforts pour atteindre les objectifs poursuivis par le Règlement, notamment au travers d'un Groupe de suivi.

Pour la première année en 2024, ces obligations s'appliquent pleinement. Elles ont fait l'objet d'un monitoring de la part des services du CSA. Ces observations ont également donné lieu à des discussions avec les distributeurs, à l'occasion de rencontres et de questions complémentaires (le monitoring fut mené sur l'application depuis une télévision connectée et un PC Windows) :

Obligation de mettre à disposition des utilisateurs, sans coût supplémentaire pour ceux-ci, tous les programmes rendus accessibles par les éditeurs relevant de la compétence de la Communauté française avec lesquels ils ont conclu un accord de distribution. Les dispositions techniques nécessaires sont à leur charge. Cette obligation de résultat est remplacée par une obligation de tout mettre en œuvre pour y parvenir, dans le cas d'éditeurs ne relevant pas de la compétence de la Communauté française (art. 13) :

⁶ <http://www.csa.be/documents/2871>.

Le monitoring mené par le CSA semble attester du respect de l'intégrité des sous-titres par le distributeur, sur ses propres programmes. L'obligation est rencontrée sur ses propres programmes.

En outre, les contenus d'éditeurs tiers, distribués sur AUVIO en non-linéaire, ne disposent pas des mesures d'accessibilité pourtant offertes sur les services linéaires des éditeurs concernés. Interrogé à ce sujet, la RTBF déclare que « ce point n'a jusqu'ici pas été abordé de manière structurée dans leurs relations contractuelles avec ces partenaires ». Conscients de l'importance de cette question pour l'accessibilité, le distributeur déclare qu'il ouvrira « rapidement ce dialogue avec [leurs] fournisseurs – en particulier les éditeurs venant de la France afin d'intégrer ces exigences dans les discussions futures, tant sur le plan technique que contractuel », afin que « l'accessibilité soit un standard intégré dès la conception et la fourniture des flux ». Le Collège encourage vivement ces démarches en faveur de l'accessibilité de la plateforme AUVIO.

L'obligation est partiellement rencontrée.

Obligation de tout mettre en œuvre pour faciliter l'utilisation des menus de navigation afin de permettre aux personnes en situation de déficience sensorielle un accès rapide et compréhensible aux fonctionnalités d'accessibilité (art. 14) : Le CSA constate la présence d'une section dédiée à l'audiodescription au sein du catalogue AUVIO. Le Collège salue cette initiative mais regrette toutefois que celle-ci ne soit pas davantage mise en avant en lui donnant davantage de visibilité sur son menu d'accueil. Les mesures d'accessibilité sont aisément activables depuis le lecteur média du contenu visionné, tant pour les contenus en VOD que pour les contenus en direct de l'éditeur. Le menu « Langue est sous-titres » permettant de paramétriser l'accessibilité par défaut, pour l'ensemble des contenus, est très clair et facile d'accès. Ces règles s'appliqueront si la langue et les sous-titres choisis sont disponibles . Au regard de la facilité de la procédure d'activation, l'obligation est rencontrée. Toutefois, pour les personnes en situation de déficience visuelle, il ne paraît pas possible de naviguer sur le site au moyen du clavier, depuis un PC Windows, sans outil externe. A ce sujet, le Collège encourage le distributeur à s'approprier les normes en matière d'accessibilité des sites et plateformes internet.

Obligation d'incruster, dans les guides électroniques de programmes (y compris les catalogues de services non linéaires), le pictogramme correspondant au type d'accessibilité disponible (art. 16) : Les pictogrammes sont visibles sur le descriptif détaillé du programme. En dehors de toute section dédiée, il faut cliquer sur la miniature du programme pour avoir accès à ces informations.

L'obligation est rencontrée.

Obligation d'identifier comme telle la piste destinée à l'audiodescription (art. 17) : Les dénominations sont claires et sans équivoque.

L'obligation est rencontrée.

Obligation de communiquer, notamment sur leur site Internet ou leurs applications mobiles, les informations relatives aux programmes rendus accessibles au moyen des pictogrammes (art. 18) : La newsletter, pourtant riche d'informations, ne fait pas mention des informations d'accessibilité. Le Collège encourage le distributeur à réfléchir aux moyens d'inclure ces informations dans ses communications externes et notamment sa newsletter.

Obligation de désigner un référent accessibilité (art. 19) : Le distributeur a désigné un.e référent.e accessibilité.

GUIDE ÉLECTRONIQUE DE PROGRAMMES, ALGORITHMES DE RECOMMANDATIONS ET DONNÉES PERSONNELLES

Article 8.3.2-1, §§ 1er à 3, du décret :

« § 1. Lorsqu'un distributeur de services utilise une interface utilisateur comprenant notamment un guide électronique de programmes, il peut proposer aux utilisateurs finaux des fonctionnalités permettant de sélectionner, d'organiser et de présenter certains programmes ou certaines applications d'éditeurs de services, et/ou de recommander certains d'entre eux. Il doit veiller à en informer, dans un délai raisonnable préalable à sa mise en œuvre, chaque éditeur de services concerné.

L'éditeur de services ne peut s'opposer à des fonctionnalités proposées par un distributeur de services que pour autant qu'elles porteraient préjudice à son autonomie et à sa responsabilité éditoriales et rédactionnelles ou à ses droits de propriété intellectuelle.

§ 2. Les distributeurs de services doivent garantir la transparence et la neutralité des algorithmes de recommandation des contenus qu'ils mettent en avant dans les interfaces utilisateurs qu'ils utilisent, sans préjudice d'une mise en valeur particulière, dans les résultats de ces recommandations, d'œuvres européennes, en ce compris des œuvres audiovisuelles d'initiative belge francophone.

§ 3. Sous réserve du respect des dispositions légales applicables en matière de traitement de données à caractère personnel, les distributeurs de services communiquent aux éditeurs de services de médias audiovisuels, à des conditions équitables, raisonnables et non discriminatoires, les données de consommation des guides et applications par les utilisateurs finaux les concernant. »

RTBF Auvio affirme utiliser une interface utilisateur comprenant notamment un guide électronique de programmes. Selon lui, l'interface permet de recommander aux utilisateurs finaux certains programmes ou certaines applications d'éditeurs de services. Il a informé préalablement chaque éditeur de services concerné de la possibilité de recommandation aux utilisateurs finaux de certains programmes ou de certaines applications d'éditeurs de services, et garantit la transparence et la neutralité des algorithmes de recommandation des contenus mis en avant dans les interfaces utilisateurs. La RTBF met également en valeur des œuvres européennes, en ce compris des œuvres audiovisuelles d'initiative belge francophone dans les résultats de ces recommandations.

RTBF Auvio précise communiquer aux éditeurs de services de médias audiovisuelles les données d'audience par les utilisateurs finaux les concernant. Enfin, RTBF Auvio mentionne ne pas avoir reçu de demande d'accès, au cours de l'année 2024, de la part d'un ou plusieurs éditeurs de services de médias audiovisuels, à des données de consommation des guides (EPG) et applications (API) par les utilisateurs finaux les concernant.

PUBLICITÉ CIBLÉE

Article 5.8-4 du décret :

« La publicité ciblée ne peut résulter que du choix éclairé du destinataire qu'elle vise et de son consentement préalable.

Conformément aux dispositions légales en vigueur, les éditeurs et les distributeurs de services veillent à informer, de manière complète et transparente, le public sur les données à caractère personnel qu'ils traitent, ainsi que les finalités précises de chacun des traitements qu'ils effectuent aux fins de publicité ciblée. Ils permettent, à tout moment, aux destinataires de la publicité ciblée de se retirer de l'offre de publicité ciblée, ainsi que d'exercer leurs droits légaux.

Les éditeurs et les distributeurs de services doivent tenir informés (sic) le CSA des mesures prises conformément à l'alinéa 2, avant de mettre en œuvre la publicité ciblée.

Le CSA peut saisir l'Autorité de protection des données instituée par la loi du 3 décembre 2017 portant création de l'Autorité de protection des données afin de s'assurer de la licéité des mesures prises par l'éditeur ou le distributeur de services.

En cas de méconnaissance du présent article, la publicité ciblée sera considérée comme une forme de publicité clandestine et, à ce titre, strictement interdite. »

RTBF Auvio affirme avoir, au cours de l'année 2024, recouru à de la publicité ciblée. Il affirme avoir informé de manière complète et transparente le public sur les données à caractère personnel qu'il traite, ainsi que les finalités précises de chacun des traitements qu'il effectue aux fins de publicité ciblée, conformément aux dispositions légales en vigueur. Il indique également permettre à tout moment, aux destinataires de la publicité ciblée de se retirer de l'offre de publicité ciblée, ainsi que d'exercer leurs droits légaux.

RESPECT DE L'INTÉGRITÉ DU SIGNAL

Article 7.1-3 du décret :

« Les services de médias audiovisuels mis à la disposition du public par un distributeur de services ne peuvent faire l'objet de superpositions par des bandeaux à des fins commerciales ou de modifications sans l'accord explicite de l'éditeur de ces services, à l'exception des bandeaux qui sont uniquement activés ou autorisés par les destinataires d'un service pour un usage privé, tels que les bandeaux résultant de services de communications individuelles, les éléments de contrôle de toute interface utilisateur nécessaire au fonctionnement d'un équipement ou à la navigation entre les programmes, par exemple les indicateurs de volume, les fonctions de recherche, les menus de navigation ou la liste des canaux, les bandeaux légitimes tels que les avertissements, les informations d'intérêt public général, les sous-titres ou les bandeaux de communications

commerciales fournis par l'éditeur de services de médias, ainsi que des techniques de compression des données qui réduisent la taille d'un fichier de données ainsi que d'autres techniques visant à adapter un service aux moyens de diffusion, telles que la résolution et l'encodage, sans modification du contenu. »

RTBF Auvio affirme n'avoir pas, au cours de l'année 2024, ni recouru à une technique de superposition des services de médias audiovisuels par des bandeaux (« overlays ») à des fins commerciales, ni recouru à une technique de modification des services de médias audiovisuels.

LISTE DE TARIFS

Article 8.3.1-2, alinéa 3, du décret :

« Un opérateur de réseau qui fournit des services de système d'accès conditionnel pour les services de médias audiovisuels numériques, assure à tout éditeur ou distributeur de services qui le lui demande, les services techniques permettant que leurs services de médias audiovisuels numériques soient captés par les utilisateurs autorisés par l'intermédiaire de décodeurs gérés par l'opérateur de réseau, à des conditions équitables, raisonnables et non discriminatoires.

Lorsqu'il exerce d'autres activités, l'opérateur de réseau qui fournit des systèmes d'accès conditionnel tient une comptabilité financière distincte pour ce qui concerne son activité de fourniture de services d'accès conditionnel.

Lorsque les services de médias audiovisuels numériques sont fournis contre une rémunération de la part des utilisateurs, les distributeurs de services publient une liste des tarifs pour l'utilisateur, qui tienne compte de la fourniture ou non de matériels associés. »

Le distributeur publie bien sur son site Internet une liste des tarifs pour l'utilisateur.

AVIS DU COLLÈGE D'AUTORISATION ET DE CONTRÔLE

Le Collège d'autorisation et de contrôle est d'avis que RTBF Auvio a globalement respecté, pour l'exercice 2024, les obligations que lui impose le décret coordonné sur les services de médias audiovisuels et qui font l'objet du présent contrôle.

Concernant le respect de la législation sur le droit d'auteur et les droits voisins dans le cadre des activités de télédistribution, le Collège constate que certains services distribués ne font l'objet que d'un projet de convention en discussion ou en voie de finalisation. Il rappelle à cet égard que tout distributeur de services est tenu, conformément à l'article 3.4-1, § 5, al. 3, du décret, d'informer le Ministre compétent ainsi que le CSA de toute interruption de plus de 6 mois d'accords portant sur la distribution, de tout conflit ou d'impossibilité durable de conclure de tels accords et de préciser les dispositions prises afin de provisionner les sommes contestées le cas échéant en tenant compte des risques connus.

Concernant l'accessibilité, le Collège salue les efforts du distributeur et l'encourage à poursuivre ses démarches visant à proposer l'accessibilité des programmes diffusés par d'autres éditeurs et mis à disposition sur sa plateforme, au même titre que ses propres programmes. Il insiste sur la nécessité de collaborer avec des personnes en situation de déficience sensorielle à tous les stades de développements des outils et fonctionnalités d'accessibilité afin de s'assurer de l'adaptation de ces derniers aux besoins réels des publics cibles.

