

**Résultats de l'étude relative  
au contrôle du respect  
et de la qualité des obligations  
des chaînes en matière  
d'accessibilité des programmes**

## Sommaire

<b>Éléments de contexte s'agissant de la réalisation de l'étude relative au contrôle du respect et de la qualité des obligations des chaînes en matière d'accessibilité des programmes</b>	<b>3</b>
<b>Cadre et méthodologie de l'étude</b>	<b>3</b>
<b>Résultats de l'étude</b>	<b>4</b>
<b>Premier constat</b> : la bonne qualité du sous-titrage des programmes diffusés en différé et les difficultés persistantes concernant le sous-titrage en direct	<b>4</b>
L'avis général des téléspectateurs recueillis grâce à l'application « Avametrie »	4
L'avis des experts	7
<b>Deuxième constat</b> : une qualité peu satisfaisante et un volume encore trop faible de programmes interprétés en Langue des Signes Française	<b>8</b>
<b>Troisième constat</b> : des efforts qui restent à fournir s'agissant de l'audiodescription	<b>9</b>
<b>Quatrième constat</b> : la très faible proportion de programmes consacrés à l'actualité électorale rendus accessibles (sous-titres et LSF) : le cas des débats politiques	<b>9</b>
<b>Cinquième constat</b> : la reprise relativement bonne des flux de sous-titrage et de LSF, contrairement au flux audiodécrit, par quatre fournisseurs d'accès à internet : Bouygues, Free, Orange et SFR	<b>10</b>
<b>Conclusion</b>	<b>111</b>

## Éléments de contexte s'agissant de la réalisation de l'étude relative au contrôle du respect et de la qualité des obligations des chaînes en matière d'accessibilité des programmes

Au lendemain des attentats du 13 novembre 2015, le Conseil supérieur de l'audiovisuel a été saisi par de nombreuses associations au sujet de l'absence ou de la mauvaise qualité de l'accessibilité des programmes ayant couvert ces événements. Le 26 novembre 2015, il a annoncé par un communiqué qu'il procéderait au cours de l'année 2016 à des opérations de contrôle de l'ensemble des obligations d'accessibilité audiovisuelle pour en vérifier le respect et la qualité. Il a également précisé que les résultats de cette étude seraient rendus publics et que, si des manquements étaient constatés, il ne manquerait pas d'intervenir auprès des chaînes concernées afin qu'ils ne se renouvellent pas. Cet engagement a été réitéré lors de la réunion de la Commission nationale culture et handicap (CNCH) du 27 janvier 2016.

Ces opérations de contrôle ont été menées par le Conseil et la société Avametrie.

### Cadre et méthodologie de l'étude

Les résultats de l'étude se fondent sur trois modes de contrôle et d'analyse :

- une synthèse des 16 256 témoignages de téléspectateurs recueillis grâce à une application mobile, développée par la société Avametrie, s'agissant de la qualité du sous-titrage proposé par les quinze chaînes retenues par le Conseil (TF1, les cinq chaînes du groupe France Télévisions, Canal+, M6, C8, W9, TMC et les chaînes d'information en continu : BFM TV, I>Télé, LCI et franceinfo:), entre le 24 mars et le 30 novembre 2016 ;
- l'appréciation de la qualité du sous-titrage, de la Langue des Signes Française (LSF) et de l'audiodescription proposés par ces quinze chaînes, sur la TNT, sur 47 extraits vidéo réalisés entre le 26 septembre et le 18 novembre 2016<sup>1</sup>. La qualité a été appréciée au regard des chartes conclues par le Conseil (cf. annexes 1 à 3) : la charte de 2008 relative à l'audiodescription, la charte de 2011 relative au sous-titrage et la charte de 2015 relative à l'interprétation en Langue des Signes Française. Par ailleurs, il convient de préciser que les expertises ont été menées en binômes ; ainsi, un sous-titreur entendant et un correcteur malentendant ont étudié la qualité du sous-titrage des extraits, un interprète entendant et deux experts LSF sourds ont travaillé sur la qualité de la LSF et, enfin, un audiodescripteur et un collaborateur déficient visuel ont évalué la qualité de l'audiodescription ;
- un contrôle de la présence des flux de sous-titrage, de LSF et d'audiodescription sur quatre fournisseurs d'accès à internet (FAI) - Bouygues, Free, Orange et SFR - effectué par les services du Conseil.

<sup>1</sup> À noter que la durée des extraits étudiés variait de 3 à 5 minutes s'agissant du sous-titrage, s'élevait à 20 minutes s'agissant de l'audiodescription et à 10 minutes s'agissant de la LSF.

## Résultats de l'étude

### Premier constat : la bonne qualité du sous-titrage des programmes diffusés en différé et les difficultés persistantes concernant le sous-titrage en direct

#### L'avis général des téléspectateurs recueillis grâce à l'application mobile (16 256 témoignages)

- **Présentation de l'outil « Avametrie » et méthodologie du recueil des données**

« Avametrie » est un outil numérique, développé par la société Avametrie, à destination des personnes sourdes ou malentendantes, se présentant sous la forme d'une application mobile et permettant de recueillir, en temps réel, les témoignages des téléspectateurs concernant la qualité du sous-titrage.

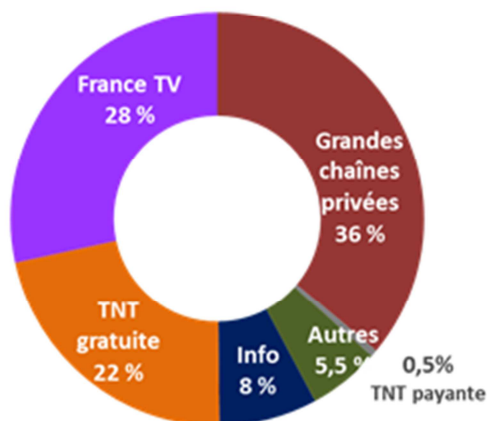
Ainsi, dans le cadre de cette étude, les sélections des programmes et les évaluations se sont faites spontanément, gratuitement et anonymement par les utilisateurs de l'application, entre le 24 mars et le 30 novembre 2016. À noter que 630 utilisateurs uniques de l'application ont apporté leurs contributions durant cette période.

Les critères d'évaluation proposés sur l'application reprennent les critères de la charte relative à la qualité du sous-titrage à destination des personnes sourdes ou malentendantes, signée par le Conseil, le 12 décembre 2011 (cf. annexe 2). Ainsi, pour chaque évaluation, les données suivantes doivent être renseignées sur l'application :

- programmes : chaîne et programme concernés ;
- obligations légales : présence ou non du sous-titrage ;
- recommandations des chartes : qualité du sous-titrage soit, le respect du sens du discours (adaptation), le respect de la langue française (fautes), la temporalité des sous-titres (retard), lisibilité (temps de lecture), les couleurs (distinction des locuteurs), la configuration technique (support, antenne régionale, box utilisée) ;
- exemplarité : sous-titrage satisfaisant.

- **Présentation des données recueillies**

Répartition des évaluations des utilisateurs d' « Avametrie »  
(Source Avametrie)



- **10 480 évaluations portant sur le sous-titrage des programmes diffusés par les chaînes dont l'audience nationale dépasse 2,5 % de l'audience totale des services de télévision :** TF1, Canal+, M6, C8, W9 et TMC (5 860 évaluations), ainsi que sur les cinq chaînes du groupe France Télévisions (4 620 évaluations) ;
- **3 535 évaluations ont été enregistrées concernant le sous-titrage des chaînes de la TNT gratuite** ayant une part d'audience inférieure à 2,5 % de l'audience totale des services de télévision : NT1, NRJ 12, CStar, Gulli, HD1, L'Équipe, 6Ter, Numéro 23, RMC Découverte et Chérie 25 ;
- **Seules 89 évaluations concernaient les chaînes de la TNT payante :** Canal+ Cinéma, Canal+ Sport, Paris Première et Planète+ ;
- **1 246 évaluations relatives à la qualité du sous-titrage sur les quatre chaînes d'information en continu :** BFM TV, I>Télé, LCI et franceinfo ;
- **906 évaluations relatives à quatre chaînes qui ne sont soumises à aucune obligation en matière de sous-titrage :** Arte, LCP/Public Sénat, RTL9 et Téva.

Ces résultats sont à nuancer puisque les utilisateurs d'« Avametrie » sont, en effet, principalement équipés de la TNT.

- **Bilan des évaluations des téléspectateurs**

De manière générale, les évaluations recueillies sur l'outil « Avametrie » font état de la présence et de la bonne qualité du sous-titrage proposé par les chaînes de télévision.

**Toutefois, 31 % des téléspectateurs se sont plaints d'une absence de sous-titrage, tous équipements et toutes chaînes confondus.** Il convient à ce sujet de rappeler que la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées fait obligation aux chaînes de télévision publiques et aux chaînes privées dont l'audience nationale dépasse 2,5 % de l'audience totale des services de télévision - les cinq chaînes de France Télévisions, TF1, Canal+, M6, C8, W9 et TMC - de rendre accessibles aux personnes sourdes ou malentendantes la totalité de leurs émissions, en dehors des messages publicitaires et de quelques programmes dérogatoires<sup>2</sup>. Pour les chaînes hertziennes dont l'audience est inférieure à 2,5 % de l'audience totale des services de télévision, une convention conclue avec le Conseil fixe les proportions des programmes accessibles. Ainsi, NT1 et 6Ter doivent sous-titrer 60 % de leurs programmes, Chérie 25 doit en sous-titrer 50 %, HD1, L'Equipe, Numéro 23, NRJ 12 et RMC Découverte doivent en sous-titrer 40 %, CStar, 30 % et enfin Gulli, 20 %.

L'absence du sous-titrage est principalement relevée dans trois cas :

1. dans les journaux télévisés régionaux de France 3, conformément à la dérogation prévue par la loi n° 86-1067 du 30 septembre 1986 : « [...] *La convention peut toutefois prévoir des dérogations justifiées par les caractéristiques de certains programmes. Pour les services de télévision à vocation locale, la convention peut prévoir un allègement des obligations d'adaptation : [...].* » ;
2. sur les chaînes qui n'ont pas l'obligation de sous-titrer l'intégralité de leurs programmes, il semblerait que plusieurs programmes emblématiques ne soient pas accessibles aux personnes sourdes ou malentendantes ;
3. s'agissant des quatre chaînes qui ne sont soumises à aucune obligation de sous-titrage – Arte, Téva, RTL9 et LCP – Avametrie a relevé que lorsque le sous-titrage est proposé, il est jugé de qualité, notamment sur Téva et Arte, et que 83 % des téléspectateurs regrettent que LCP ne soit pas sous-titrée.

<sup>2</sup> **Dérogations prévues par la loi** : les messages publicitaires, les services multilingues dont le capital et les droits de vote sont détenus à hauteur de 80 % au moins par des radiodiffuseurs publics issus d'États du Conseil de l'Europe et dont la part du capital et des droits de vote détenue par une des sociétés mentionnées à l'article 44 est au moins égale à 20 % (Euronews), les services de télévision à vocation locale : la convention peut prévoir un allègement des obligations d'adaptation.

**Dérogations prévues par le Conseil** : les mentions de parrainage, les chansons interprétées en direct, les bandes-annonces, les compétitions sportives retransmises en direct entre minuit et 6 heures du matin, les chaînes de paiement à la séance, les chaînes temporaires, le téléachat, les chaînes dont le chiffre d'affaires est inférieur à 3 M€, les chaînes d'information en continu : leurs conventions prévoient que : « *l'éditeur peut suspendre la diffusion des journaux accessibles aux personnes sourdes ou malentendantes lorsque survient un événement exceptionnel lié à l'actualité* ».

À noter qu'Avametrie précise que, très souvent, des configurations de matériels spécifiques ne permettent pas aux téléspectateurs de profiter du sous-titrage qui est pourtant proposé par la chaîne.

**Par ailleurs, une évaluation sur cinq indique une mauvaise qualité du sous-titrage proposé par les chaînes de télévision s'agissant des programmes diffusés en direct.** À titre d'exemple, les évaluateurs ont particulièrement insisté sur la mauvaise qualité du sous-titrage proposé par deux chaînes généralistes ainsi que par deux chaînes d'information en continu, lors des diffusions des débats de la Primaire de la droite et du centre, le 13 octobre et les 3, 17 et 24 novembre 2016. En effet, le retard d'affichage considérable des sous-titres a empêché la bonne compréhension du débat et, une chaîne, à cause d'un problème technique, n'a pas pu proposer de sous-titres lisibles pendant les 47 premières minutes du programme.

**En revanche, Avametrie précise que les évaluateurs mentionnent la qualité satisfaisante du sous-titrage des programmes diffusés en différé.** A noter que certaines mauvaises habitudes de production des sous-titres sont constatées (cf. deuxième constat en page 8), mais n'empêchent pas une bonne compréhension du contenu des programmes. Les défauts signalés sont, pour la plupart, liés à des problèmes techniques.

**Enfin, le taux de satisfaction s'agissant de la qualité du sous-titrage est au plus bas pour les chaînes d'information en continu et pour les programmes consacrés à l'actualité électorale.** En effet, 1 246 évaluations collectées portant sur la qualité du sous-titrage des journaux proposés par BFM TV, I>Télé, LCI et franceinfo: faisaient état du nombre insuffisant de programmes accessibles aux personnes sourdes ou malentendantes : selon la société Avametrie, 83 % des votants se plaignent de l'absence de sous-titrage sur ces chaînes. Il convient de préciser que les chaînes d'information en continu disposent d'obligations particulières concernant le sous-titrage. Ces obligations ont été fixées dans leurs conventions conclues avec le Conseil. Ainsi, elles se partagent l'obligation de sous-titrage : trois journaux télévisés du lundi au vendredi ainsi que quatre journaux télévisés le week-end et les jours fériés doivent être sous-titrés, pour BFM TV entre 8 h et 13 h, pour LCI entre 14 h et 20 h et pour I>Télé entre 21 h et minuit. À noter que la nouvelle chaîne d'information en continu, franceinfo:, s'est engagée à sous-titrer six journaux télévisés de dix minutes, chaque jour, à 6 h, 7 h, 8 h, 18 h, 19 h et 21 h 30.

Par ailleurs, s'agissant de l'accessibilité des programmes consacrés à l'actualité électorale aux personnes sourdes ou malentendantes, la société Avametrie précise que la demande est d'autant plus importante en période électorale.

### L'avis des experts

**S'agissant du sous-titrage en différé,** il apparaît globalement de bonne qualité. Selon Avametrie, les chaînes, et notamment les chaînes privées, ont produit les efforts nécessaires pour parvenir à ce résultat satisfaisant.

En effet, l'ensemble des critères de la charte relative à la qualité du sous-titrage sont respectés : le sens du discours est plutôt fidèlement rendu, les règles de la langue française sont largement

respectées, le principe de respect de l'image est appliqué et le temps de lecture semble convenablement respecté<sup>3</sup> par les chaînes.

Toutefois, le respect de certains critères soulève davantage de difficultés : ainsi, le placement du sous-titre sous le locuteur, l'indication des prises de parole par un tiret, le respect du code couleur et surtout le « calage » des sous-titres ne sont pas rigoureusement appliqués. A titre d'exemple, concernant le « calage » des sous-titres, six grandes chaînes affichent les sous-titres avec quelques images d'avance. Selon Avametrie, un défaut technique dans la transmission des sous-titres pourrait être à l'origine de ce décalage.

**S'agissant du sous-titrage en direct**, le constat est moins positif et cela est principalement dû au temps de décalage entre le discours et le sous-titrage. En effet, Avametrie indique que ce phénomène se produit à de trop nombreuses reprises, perturbant considérablement le téléspectateur sourd ou malentendant : en moyenne ce retard est compris entre 10 et 20 secondes, mais il peut s'élever parfois à plus de 45 secondes.

Par ailleurs, la société constate, notamment sur certaines chaînes généralistes, la diffusion d'une nouvelle méthode de sous-titrage : le sous-titrage réalisé en différé selon la méthode du direct (soit l'émission diffusée en différé est sous-titrée selon les règles du sous-titrage en direct, soit l'émission diffusée en direct est sous-titrée par anticipation, les sous-titres étant ensuite calés en direct lors de la diffusion). Cette nouvelle méthode est problématique car, d'une part, les règles du sous-titrage des émissions diffusées en différé ne sont alors plus respectées et d'autre part, les sous-titres diffusés lors d'émissions en direct ne correspondent pas toujours aux propos tenus. En effet, dès que le présentateur s'écarte de son prompteur, le sous-titrage, puisqu'il n'est pas réalisé en direct, ne s'adapte pas à ces changements.

## Deuxième constat : une qualité peu satisfaisante et un volume encore trop faible de programmes interprétés en Langue des Signes Française

Huit extraits interprétés en Langue des Signes Française (LSF) ont été analysés par la société Avametrie.

Pour rappel, il n'existe pas d'obligation pour les chaînes de télévision de traduire des émissions en LSF hormis les engagements spécifiques des chaînes d'information en continu. Les conventions de BFM TV, I>télé et LCI prévoient en effet qu'elles doivent mettre à l'antenne, en plus des trois journaux télévisés sous-titrés, un journal télévisé traduit en LSF du lundi au vendredi. FranceInfo: s'est engagée à diffuser deux journaux télévisés de dix minutes traduits en LSF chaque jour, à 12 h et 19 h 30.

**S'agissant de la qualité des programmes traduits en LSF sur les chaînes d'information en continu**, quatre extraits ont été analysés : le journal de 13 h pour BFM TV, celui de 16 h 30 pour I>télé, celui de 19 h 30 pour FranceInfo: et enfin celui de 20 h pour LCI. De manière générale, la visibilité de l'interprète n'est pas satisfaisante sur ces journaux télévisés. Avametrie souligne également, à de

<sup>3</sup> La société a précisé que le temps de lecture était difficile à évaluer lorsque l'on ne connaît pas le « time-code » des sous-titres.



nombreuses reprises, les lacunes de certains interprètes ainsi que des interprétations en LSF non retransmises dans leur intégralité (ex : début du programme non traduit, coupures inappropriées).

**S'agissant des chaînes généralistes**, ces manquements se retrouvent. À noter qu'Avametrie mentionne la grande qualité du programme proposé par France 5, *L'œil et la main* : un programme entièrement bilingue qui comprend du français oral, écrit et de la LSF.

Enfin, **concernant le volume de programmes interprétés en LSF**, Avametrie indique que, chaque semaine, seulement 6 heures 30 de programmes sont accessibles aux personnes sourdes utilisant la LSF. Cette faible proportion est d'autant plus remarquable et critiquée en période électorale.

### Troisième constat : des efforts qui restent à fournir s'agissant de l'audiodescription

Les dix préconisations de la charte relative à l'audiodescription (cf. annexe 1) sont globalement respectées par l'ensemble des chaînes étudiées par Avametrie.

Toutefois, elle précise que cette charte est remise en question par la majorité des professionnels du secteur ainsi que par des associations de personnes aveugles ou malvoyantes. En effet, selon la société, la charte ne développe ni n'aborde de nombreux points pourtant essentiels à la production d'une bonne audiodescription (ex : la prise en compte de l'univers sonore d'un film et sa relation avec l'image, les choix de mise en scène d'une séquence et l'esthétique de l'image qui sont le propre de la création audiovisuelle et cinématographique).

Avametrie relève également que, s'agissant de l'audiodescription d'un programme, la collaboration avec une personne déficiente visuelle compétente ne semble pas systématique.

### Quatrième constat : la très faible proportion de programmes consacrés à l'actualité électorale rendus accessibles (sous-titres et LSF) - le cas des débats politiques

De manière générale, les nombreuses saisines adressées au Conseil mentionnent la proportion insuffisante de programmes consacrés à l'actualité électorale rendus accessibles aux personnes sourdes ou malentendantes et aux personnes sourdes signantes.

Pour rappel, la délibération du 4 janvier 2011 relative au principe de pluralisme politique dans les services de radio et de télévision en période électorale précise que :

*« III. — Accessibilité des programmes aux personnes sourdes ou malentendantes  
Conformément à l'article 74 de la loi du 11 février 2005 susvisée, les éditeurs de services de télévision dont l'audience moyenne annuelle dépasse 2,5 % de l'audience totale sont tenus d'assurer l'accès, par sous-titrage ou langue des signes, des personnes sourdes ou malentendantes à l'ensemble des programmes consacrés à l'actualité électorale.  
Les autres éditeurs de services de télévision sont tenus de favoriser l'accès, par sous-titrage ou langue des signes, des personnes sourdes ou malentendantes aux principaux programmes consacrés à l'actualité électorale aux heures de forte audience et s'efforcent en particulier de rendre accessible la retransmission des débats organisés entre des candidats ».*

Dans le cadre de cette étude, Avametrie a pu mesurer la qualité de l'accessibilité des débats télévisés de la Primaire de la droite et du centre diffusés le 13 octobre et les 3 et 17 novembre 2016, par trois chaînes différentes. La société a relevé qu'une chaîne en particulier avait offert un sous-titrage de bonne qualité, et que les deux autres avaient connu davantage de difficultés : un temps de décalage trop important entre le discours et le sous-titrage pour l'une, et une impossibilité de fournir un sous-titrage lisible durant les 47 premières minutes de la retransmission du débat<sup>4</sup> pour la seconde.

**Il convient de rappeler que l'avis des experts Avametrie vient nuancer les avis des téléspectateurs recueillis grâce à l'outil « Avametrie » : en effet, le sous-titrage avait été jugé mauvais sur l'ensemble des trois chaînes par ces derniers (cf. bilans des évaluations des téléspectateurs en pages 6 et 7).**

Par ailleurs, dans le cadre de la rediffusion de ces débats sur les plateformes de télévision de rattrapage de ces chaînes, aucun ajustement n'a été opéré s'agissant de la qualité du sous-titrage proposée lors du direct.

Enfin, aucun débat n'a été interprété en Langue des Signes Française.

### **Cinquième constat : la reprise relativement bonne des flux de sous-titrage et de LSF, contrairement au flux audiodécrié, par quatre fournisseurs d'accès à internet : Bouygues, Free, Orange et SFR**

Afin de vérifier la présence des flux de sous-titrage, d'audiodescription et de LSF sur quatre fournisseurs d'accès à internet (FAI) - Bouygues, Free, Orange et SFR -, les services du Conseil ont réalisé et contrôlé 42 enregistrements<sup>5</sup> d'une durée variant de 3 à 20 minutes.

**S'agissant de la box Bouygues**, les services du Conseil n'ont relevé qu'une seule absence de sous-titrage, sur une chaîne d'information en continu, le 3 novembre 2016, lors du pré-débat de la Primaire de la droite et du centre.

**S'agissant de la box Free**, une seule absence de sous-titrage a été constatée, sur une chaîne d'information en continu, le 3 novembre 2016, lors du débat de la Primaire de la droite et du centre.

**S'agissant de la box Orange**, les services du Conseil ont relevé que l'audiodescription n'était pas proposée pour deux programmes annoncés pourtant comme audiodécriés. Il convient de préciser que le flux de sous-titrage était accessible pour ces deux programmes.

**S'agissant de la box SFR**, les services du Conseil ont relevé un problème de son sur un programme jeunesse d'une chaîne généraliste proposé en audiodescription : dès que le flux d'audiodescription est activé, le son disparaît.

<sup>4</sup> Un problème technique semble être à l'origine de cette absence.

<sup>5</sup> Cinq enregistrements ont été effectués par Avametrie. À noter que les programmes enregistrés sur les FAI sont les mêmes que ceux qui ont été effectués sur la TNT par les services du Conseil et transmis à Avametrie pour analyse.

Par ailleurs, les services du Conseil ont également contrôlé la présence des flux de sous-titrage sur ces quatre FAI, dans le cadre du débat de la Primaire de la Belle alliance populaire, du 19 janvier 2017. Seul le sous-titrage proposé par la box Orange n'est pas lisible : en effet, aucune phrase complète ne s'affiche à l'écran.

Enfin, l'attention du Conseil a été appelée sur la qualité de réception et d'affichage du sous-titrage, notamment concernant les programmes en direct, qui ne sont pas homogènes entre les différents fournisseurs d'accès à internet, alors même que les fichiers des flux d'accessibilité transmis par les chaînes sont les mêmes pour tous les FAI.

## Conclusion

Les opérations de contrôle du respect et de la qualité de l'ensemble des obligations d'accessibilité audiovisuelle menées par le Conseil et la société Avametrie dans le courant des mois de septembre, octobre et novembre 2016, ont permis de mesurer précisément les progrès qu'il reste à réaliser par l'ensemble des éditeurs et distributeurs afin de parvenir à une meilleure accessibilité des programmes pour les personnes en situation de handicap auditif ou visuel.

Comme il s'y est engagé, notamment lors de la réunion de la Commission nationale culture et handicap du 27 janvier 2016, le Conseil va restituer les principaux résultats de l'étude, dans le courant du premier semestre 2017, d'une part, aux chaînes de télévision concernées (y compris, dans le détail de l'analyse faite par Avametrie pour chacune d'entre elles) et, d'autre part, aux principales associations de personnes en situation de handicap visuel ou auditif ainsi qu'au Conseil national consultatif des personnes handicapées (CNCPH).

Par ailleurs, s'agissant de la charte relative à l'audiodescription, le Conseil envisage de rencontrer les auteurs ainsi que les associations de personnes aveugles ou malvoyantes afin de procéder, si nécessaire, à la révision de cette dernière.

Enfin, s'agissant des quatre fournisseurs d'accès à internet contrôlés dans le cadre de cette étude, le Conseil envisage de leur adresser un courrier afin de les informer des divers dysfonctionnements relevés et leur en demander les raisons.