



Une année en médiation

Un enjeu : pouvoir contacter le média

Le règlement à l'amiable est partie intégrante des missions du CDJ. Ainsi, toute plainte introduite au CDJ passe, avant instruction, par une phase obligatoire de médiation.

15 plaintes ont été résolues par médiation dans le courant 2018 (17 en 2017) :

- **1** portait sur un dossier ouvert en 2017 (intégré aux statistiques de l'année 2017) ;
- **10** concernaient des dossiers ouverts en 2018 ;
- **4** sont intervenues dans le cadre de médiation sans plainte (avant ouverture d'un dossier de plainte, lorsque le plaignant sollicite d'emblée une solution amiable).

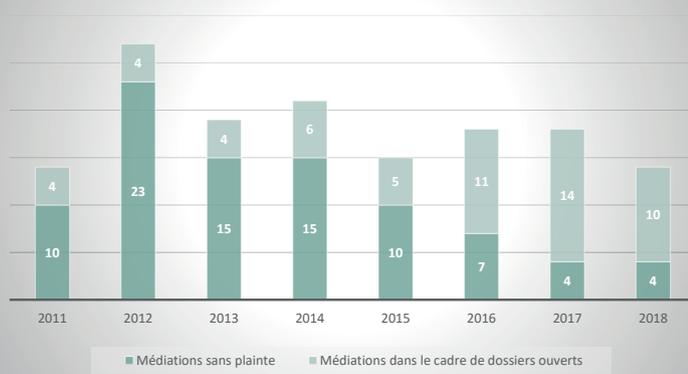
Toutes ces médiations ont réussi.

Le nombre global de médiations par an a légèrement régressé, compte tenu du nombre de dossiers ouverts par an (77 en 2018, 58 en 2017, 76 en 2016). On notera que la durée moyenne d'un dossier résolu en solution amiable est de 55

jours, soit presque 2 mois. Certaines médiations qui passent par une rencontre intermédiaire entre les parties (que ce soit ou non sous l'égide du CDJ) prennent un peu plus de temps en raison de leur organisation.

En 2018, trois problématiques émergent de ces médiations : l'attention aux droits des personnes fragiles, la modération des commentaires et les imprécisions (respect de la vérité / déformation d'information / approximations). On retrouve là sans surprise les points d'attention du public exprimés dans les plaintes et les dossiers ouverts, sauf pour ce qui concerne la modération des commentaires. En effet, depuis la mise en place d'un système de modération commun aux quotidiens (Netimo), les plaintes en la matière ont quasiment disparu. Les deux médiations obtenues sur cette question identifiaient un problème de suivi dans le fonctionnement de l'outil. Dans les deux cas, les médias ont réagi dès qu'ils ont pris connaissance du problème, l'un d'eux sollicitant les gestionnaires de l'outil pour comprendre pourquoi la modération n'était pas intervenue. Ces deux plaintes ont également mis en avant, même si c'est de manière différente, des questions sur la difficulté qu'ont parfois les plaignants à entrer directement en contact avec le média quand ils identifient un problème relatif aux contenus diffusés.

Médiations (2011-2018)



Les médiations 2018 - synthèse

- ◆ Un plaignant soulevait une erreur d'interprétation dans le compte rendu télévisuel et en ligne de statistiques policières en matière de meurtres et assassinats et demandait la publication d'un rectificatif. Le média a accepté de discuter du problème avec le plaignant et lui a proposé la réalisation d'un nouveau sujet dès qu'il disposerait des chiffres complets de la police fédérale



pour l'année 2017. La proposition ayant été acceptée, la médiation a réussi sous réserve de la réalisation de la séquence.

- ◆ Une mère déplore que les informations publiées par un quotidien à propos du décès de sa fille n'aient pas été correctement vérifiées auprès de la famille. Elle regrette aussi l'usage d'une photo sans autorisation. La plaignante qui avait également écrit au média demandait qu'on sensibilise la journaliste auteure de l'article à la question. La plainte, hors délai, n'était pas recevable. Contacté par le CDJ, le média a indiqué qu'il avait donné suite à cette demande et avait rectifié l'information. La médiation a dès lors été considérée comme réussie.
- ◆ Un plaignant conteste, via le CSA, la diffusion, dans un journal parlé diffusé en ligne, de l'interview d'un parent d'une des victimes d'un accident ferroviaire. Il estime que cette interview est une intrusion dans la douleur des victimes. Ayant pris connaissance des arguments du média en réponse à sa plainte, le plaignant a indiqué qu'il estimait que cette réponse circonstanciée lui apportait l'éclairage et les réponses qu'il attendait. Constatant qu'une solution amiable avait pu être obtenue, le dossier a été refermé et classé en médiation.
- ◆ Une internautes se plaint de l'absence de modération de commentaires incitant à la haine, publiés en lien avec deux articles du Soir.be qui évoquaient pour l'un une action policière à l'encontre de migrants au parc Maximilien, pour l'autre le mouvement « wetoo ». La plaignante indique qu'elle a alerté à plusieurs reprises le média, sans réponse ou action de sa part. Informé de la plainte, le média a indiqué avoir supprimé les commentaires litigieux et avoir pris contact avec la société chargée de modérer ces derniers afin de comprendre ce qui s'était passé. Il lui a rappelé l'attention à porter dans son travail sur les sujets liés à la migration. Le média qui avait expliqué pourquoi les interpellations de la plaignante n'avaient pas été traitées, l'invitant à passer par les canaux prévus à cet effet, a constaté après une dernière remarque de celle-ci que la procédure existante n'était pas opérationnelle. Il a pris l'engagement de modifier celle-ci au plus vite via l'implémentation de trois solutions techniques. La plaignante s'est dit satisfaite de la solution obtenue.
- ◆ Un plaignant signale au CDJ qu'une demande de rectification adressée à un média qui a relayé, sans lui donner l'opportunité de réagir, le communiqué de la ville à laquelle il s'oppose dans un dossier de conformité d'un parking souterrain est restée sans réponse. Interpellé, le média a donné suite à la demande ; le dossier a été classé en médiation réussie.
- ◆ Un média introduit une plainte pour plagiat à l'encontre d'un confrère. Le journaliste visé par la plainte a présenté ses excuses à l'auteur du texte et à la rédaction du média. Il a également proposé de verser une indemnité à l'auteur pour le nombre de caractères repris. Les parties se sont accordées sur le montant à verser. La médiation a abouti.
- ◆ Un plaignant conteste l'absence de modération des commentaires associés à l'article d'un site en ligne consacré à la communauté turque, qui selon lui incitent à la haine. Le média a accédé à la proposition du plaignant de retirer l'article (et fermer l'espace commentaires).
- ◆ La plaignante reproche à deux articles qui rendent compte d'une décision judiciaire à son égard et évoquent son insolvabilité et son retrait de la société civile, de l'identifier et de mettre en avant des éléments de sa vie privée. Lors d'une rencontre amiable menée sous l'égide du CDJ, le média a proposé, après avoir pris connaissance de la situation particulière de la plaignante, d'anonymiser les

deux articles en cause de manière à ce qu'elle n'y soit plus identifiable. La proposition a été acceptée. La médiation a abouti.

- ◆ Une plaignante conteste la diffusion sur un site de presse en ligne des images vidéo de l'agression sexuelle d'une jeune fille au Maroc. Elle estime que répercuter de telles images porte notamment atteinte à la dignité des victimes et contribue à l'humiliation de celles-ci. Après échange, les parties s'accordent sur une solution amiable qui consiste d'une part à publier sur le site, en lieu et place de l'actuelle photo liée à l'article, un texte précisant que la vidéo a été retirée par égard pour la victime après dépôt de plainte au CDJ, et d'autre part, à l'envoi aux collaborateurs du média (et copie au CDJ) d'un mail de sensibilisation à la nécessité de ne pas diffuser l'identité des victimes d'agressions sexuelles sans leur consentement. La médiation a abouti.
- ◆ L'éditorial et un billet d'humeur d'une revue rendent compte de propos tenus lors d'une conférence-débat consacrée au boycott universitaire et culturel de l'Etat d'Israël. Le plaignant qui avait constaté, enregistrement à l'appui, que le média y affirmait des « choses inexactes et diffamatoires » à l'égard d'un intervenant et l'en avait informé, regrettait l'absence de publication d'un rectificatif. Informé de la plainte, le média a demandé à prendre connaissance de l'enregistrement et, après écoute, s'est engagé à publier un rectificatif explicite dans sa prochaine édition.
- ◆ Un plaignant s'inquiète de l'absence de modération de plusieurs commentaires incitant à la haine, publiés en lien avec des articles en ligne relatifs à l'agression d'un jeune garçon dans une école secondaire. Le plaignant, qui disait s'être adressé au média, s'étonnait de ne pas avoir de réponse. Il est apparu qu'il avait en fait erronément contacté un autre média. Informé de la plainte, le média concerné a identifié les différents moyens possibles pour

l'interpeller directement et a d'initiative supprimé les commentaires litigieux. Le plaignant s'est dit satisfait de la solution obtenue.

- ◆ Une association dénonce la diffusion d'informations non avérées et des amalgames dans le billet d'humeur d'un quotidien consacré au ramadan. Les parties se sont accordées, lors d'une rencontre organisée par le CDJ, pour diffuser sur le site et les réseaux sociaux de la plaignante du compte rendu commun de la médiation. Celui-ci a fait état notamment des excuses du journaliste et du média, de l'absence d'intention stigmatisante dans leur chef et a entériné l'échange d'information futur entre les parties en cas de problème.
- ◆ Un plaignant reproche à un article de presse consacré à l'ouverture d'une nouvelle boulangerie-pâtisserie dans la région de Namur d'entretenir la confusion entre information et publicité. Le média reconnaît une erreur dans son chef indiquant qu'il s'agissait d'un publi-reportage dont la mention a disparu à l'étape de composition. Le plaignant a accepté les explications circonstanciées du média qui a donné des preuves de sa bonne foi et a attiré l'attention de ses services afin que cela ne se reproduise plus.
- ◆ Le plaignant reproche à deux médias d'avoir relayé une dépêche – qu'il estimait partielle – relative aux déclarations d'une tierce personne qui le mettait, selon lui, gravement en cause. Un accord à l'amiable a été trouvé entre le plaignant et les deux médias qui ont publié le complément d'information figurant dans une seconde dépêche, l'accompagnant d'un erratum.

Ecoute et dialogue

Les formes de médiation varient avec les situations. A chaque cas sa solution en quelque sorte. Pour autant, les solutions



prises en place en 2018 mettent en évidence l'importance du dialogue et de l'écoute pour réussir. L'an dernier on a ainsi déjà pu noter que les explications circonstanciées que le média apporte sur la production mise en cause suffisent parfois pour obtenir une solution amiable. Cette année on relèvera plus particulièrement le rôle que peuvent jouer les rencontres entre les parties. Parce qu'une plainte est l'expression d'une émotion en même temps qu'un reproche, parce que les pratiques journalistiques relèvent de mécaniques peu ou pas connues, porter de l'attention au point de vue de l'autre permet incontestablement de mieux le comprendre et de lever les barrières entre les personnes, plaignant, journaliste ou rédacteur en chef. La rencontre en elle-même est dans certains cas solution amiable. Elle peut aussi se conclure par des mesures spécifiques, comme une rectification ou la mise à jour d'une information. Quelle qu'elle soit, une telle solution n'est pas nécessairement liée à la reconnaissance d'une erreur, voire d'une faute. Elle procède simplement d'un échange entre personnes qui s'entendent, au propre comme au figuré.

Certains dossiers soulignent l'importance pour un média de pouvoir répondre en première ligne à des demandes urgentes, via un point d'appel (qui peut être une adresse mail) unique, visible et fonctionnel. Le CDJ a enregistré en 2018 plusieurs appels téléphoniques de personnes inquiètes suite à la diffusion d'une information qui les mettait en cause et qui ne savaient pas comment contacter le média responsable. Deux médiations obtenues sur la question de la modération des commentaires se sont soldées par le constat d'une réelle difficulté pour le plaignant d'identifier le meilleur moyen de joindre en urgence une personne de référence au sein du média. Dans ces situations, le CDJ oriente les plaignants vers le média lui laissant le soin de répondre résoudre le problème en première ligne. Dans ces situations comme dans les autres, le Conseil n'entrera en jeu que lorsque ce premier contact aura échoué ou aura été refusé. ■

Réussir une médiation ?

« S'assagir un petit peu, lâcher du lest... »

Depuis l'an dernier, un média – *La Dernière Heure* – se distingue par le nombre réussi des médiations dans les dossiers le concernant.

L'empathie serait-il l'ingrédient essentiel d'une médiation réussie ? Arnaud Goenen, secrétaire général de la rédaction de *La Dernière Heure* confirme. « L'empathie permet de désamorcer les tensions inhérentes à une plainte, où chacun a tendance à camper sur ses positions, alors que dans une certaine mesure, tout article peut être sujet à interprétation et peut donc être perçu différemment selon la personne qui le lit ». Il estime qu'apaiser ces tensions passe par un effort de remise en question : il faut être capable de sortir de ses retranchements, « de s'assagir un petit peu, de lâcher du lest », comme il le souligne. Lorsqu'il rencontre le plaignant, le média peut établir une communication plus sereine, ajoute-t-il, « lui exposer ses arguments avec plus de richesses et lui permettre d'exprimer ses reproches avec plus d'acuité. A l'écrit, on va peut-être formuler une réponse où on essaie davantage de compter les points et de contrer les arguments avancés par l'autre partie. Dans la médiation, on va faire part d'un point de vue ou d'une philosophie propre au média ». Le fait de mettre en relation de manière plus directe les deux parties lui semble d'autant plus intéressant que « pouvoir accéder au média lors d'une médiation permet justement aux plaignants de ne pas considérer que les médias sont des élites inaccessibles ». Pour autant, il reconnaît que rechercher une solution amiable n'est pas sans difficulté pour le média qui peut se sentir attaqué par la plainte. Il en est cependant convaincu : la médiation participe d'une forme de démocratie, « en laissant aux gens – même ceux qui ont des préjugés – l'opportunité de nous rencontrer et de nous confronter à nos écrits ». Réaliste, il ajoute aussi que si éviter une « condamnation » du CDJ, souvent ressentie difficilement par le média et le journaliste mis en cause, peut être un incitant à la médiation celle-ci ne doit cependant pas être acceptée à n'importe quel prix.