



Une année en médiation - 2019

Une tendance nouvelle : prendre le CDJ à témoin

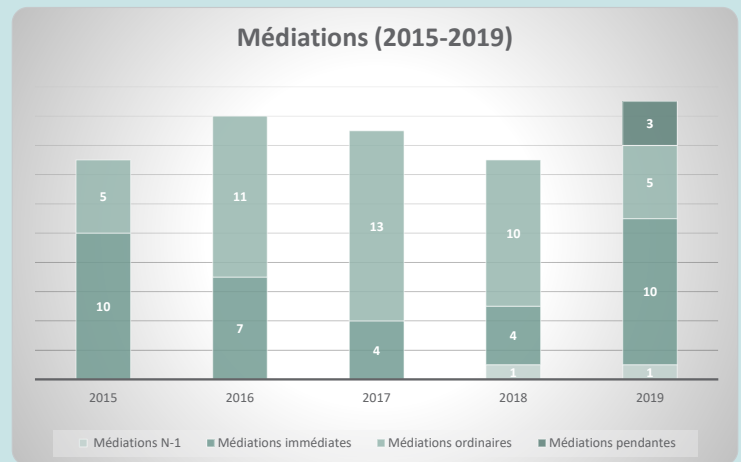
En 2019, 10 dossiers de plainte ont donné lieu, à peine ouverts, à une recherche immédiate de solution amiable. De telles tentatives sont possibles soit parce que les plaignants envisagent d'emblée cette solution dans leur mail de plainte, soit parce qu'ils ont déjà proposé une telle solution au média avant de s'adresser au CDJ mais s'inquiètent de ne pas encore avoir obtenu de réponse. Le CDJ apparaît alors comme l'interlocuteur susceptible de les aider dans leur démarche. Une autre tendance a émergé en 2019, qui consiste à mettre le CDJ en copie d'une demande de médiation adressée au média, une manière de le prendre à témoin et d'envisager (suggérer) la suite qui pourrait être donnée à la demande si la médiation n'aboutissait pas. Le CDJ n'intervient pas de prime abord dans de tels dossiers, sauf le cas échéant pour inviter le média à répondre et préciser au plaignant qu'il a la possibilité de revenir vers le CDJ en cas d'échec de la médiation. On notera qu'une onzième médiation immédiate a été obtenue en 2019 sur un dossier ouvert à la fin de l'année 2018.

10 de ces 11 médiations directes ont réussi. L'une d'entre elle a échoué, à la suite de quoi la procédure de traitement au fond a démarré. Cette procédure s'est conclue par une décision d'absence d'enjeu déontologique.

A ces 10 dossiers s'ajoutent 5 autres dossiers de plainte qui ont été résolus par médiation dans le cadre de l'instruction. L'une de ces médiations n'a pas abouti et n'a pas connu de suite sur le fond, car elle était irrecevable. La plainte portait en effet sur la question du droit à l'oubli numérique, qui ne relève pas de la déontologie journalistique mais de la seule responsabilité éditoriale des médias. Le CDJ accepte dans ces dossiers d'accompagner le plaignant, qui ne sait pas toujours vers qui se tourner pour formuler sa demande, en lui précisant que sa plainte est néanmoins irrecevable.

3 autres recherches de solution amiable sur des dossiers 2019 étaient toujours pendantes au moment de clôturer ce rapport.

La durée moyenne de résolution d'une plainte par médiation est de 85 jours. Plusieurs échanges sont parfois nécessaires avant d'aboutir à une solution acceptable par toutes les parties.



Les thématiques principales qui émergent de ces médiations sont de trois ordres en 2019.

La première porte, sans surprise, sur la question de l'identification à laquelle peut être jointe celle de l'usage hors contexte de l'image d'une personne. L'un de ces dossiers « identification » résolu en médiation a rappelé l'importance, pour la rédaction d'un média, de disposer d'un point de contact unique et visible pour le public qui soulève une question à résoudre en urgence. Dans le dossier en cause, un plaignant qui demandait à un média le retrait immédiat de sa photo dont la publication le mettait en danger avait reçu une fin de



non-recevoir du service marketing auquel il s'était adressé à défaut de trouver un autre point de contact.

La deuxième thématique, récurrente d'année en année, concerne les plaintes qui reprochent la diffusion d'informations erronées ou déformées. La plupart de ces plaintes se résolvent très souvent par la publication d'un rectificatif ou d'un complément d'information accompagné d'excuses. Dans certains cas, plus rares, les explications circonstanciées apportées par le média permettent de démontrer que l'information a bien été vérifiée avant publication.

La troisième thématique porte sur le droit à l'oubli numérique qui revient de temps à autre à l'avant-plan des préoccupations des plaignants. Comme souligné plus haut, cette question n'est pas d'ordre déontologique mais relève de la responsabilité de l'éditeur. Pour autant, le CDJ joue dans ce cas le rôle d'intermédiaire tant pour réexpliquer la règle au plaignant que pour relayer sa demande au média, étant entendu que si la médiation échoue, il ne subsistera pas de possibilité d'instruire la plainte, celle-ci étant par nature irrecevable. Le délai de recevabilité est en effet de deux mois maximum après première diffusion et ces plaintes portent le plus souvent sur des archives en ligne.

Les médiations 2019 – synthèse

- ◆ Un plaignant signale au CDJ, avec copie au média, la demande de rectification qu'il a adressée à ce dernier suite à la publication d'un article relatif à un dossier d'urbanisme qui l'oppose à une autorité communale. Il estime que le média a relayé le communiqué de la ville sans lui donner l'opportunité de réagir. Le média a donné suite à sa demande. Le dossier a été classé en médiation réussie.
- ◆ Un plaignant reproche à un média en ligne d'avoir publié sans autorisation la photo non floutée d'un policier des services spéciaux qui inspecte la salle du tribunal où doit se dérouler un procès en lien avec le terrorisme. Il demande le retrait immédiat de la photo. Informé, le média a répondu positivement à sa demande, mettant ainsi fin à la plainte.
- ◆ Un plaignant s'adresse simultanément au CDJ et à un média qui a consacré un article au lancement sur le marché belge du nouveau produit d'une marque alimentaire. Il reproche à l'article de confondre information et publicité. Le média a été invité à répondre en première ligne au plaignant tandis que le plaignant a été informé de la possibilité de déposer plainte au CDJ s'il ne trouvait pas réponse. Le plaignant n'ayant pas donné suite, le dossier a été classé en médiation directe aboutie.
- ◆ Un plaignant demande au CDJ de faire reporter la publication d'un article prévu le lendemain au motif qu'un parent, contacté par une journaliste dans le cadre d'un droit de réplique, n'a pu fournir tous les éléments détaillés nécessaires à sa défense et les lui a promis ultérieurement. Le plaignant a été informé des principes régissant la liberté éditoriale du média et de l'impossibilité de trancher immédiatement, comme il le souhaitait et sans autre élément d'information, sur une éventuelle faute dans le chef du média. Le média a été informé à toutes fins utiles de la démarche du plaignant auprès du CDJ. Le dossier n'a pas connu d'autres suites et a en conséquence été classé en médiation directe aboutie.
- ◆ Une personnalité publique reproche à un article en ligne qui évoque la condamnation pour escroquerie d'un parent d'avoir déformé les faits et d'avoir diffusé des informations d'ordre personnel non nécessaires. Le média qui estime ne pas avoir commis d'erreur a néanmoins proposé de retirer l'article de ses éditions en ligne. La plaignante ayant accepté la solution amiable, le dossier a été refermé sur médiation aboutie.

- ◆ Une plaignante demande l'intervention en médiation du CDJ suite à la publication d'un compte rendu judiciaire dans lequel elle s'estime identifiable et pour lequel elle a demandé, sans succès, au journaliste auteur de l'article de l'anonymiser. A l'analyse, il apparaît que le média a néanmoins donné suite à sa demande. La médiation a dès lors été considérée comme réussie.
- ◆ Une personnalité publique fait part au CDJ de la demande qu'elle a formulée à plusieurs médias belges de retirer une photo d'elle – qu'elle estime hors contexte – qui illustre les articles évoquant des faits de violence pour lesquels elle a déposé plainte en France. Une seule intervention en médiation a été nécessaire, la plupart des médias, contactés directement par la plaignante ayant remplacé la photographie. La médiation du CDJ ayant réussi, le dossier a été clôturé.
- ◆ Un plaignant demande, au nom du droit à l'oubli, l'anonymisation ou le retrait de plusieurs articles publiés il y a plus d'un an qui rendent compte d'une escroquerie dont il a été, selon lui, indûment accusé d'être responsable. Les éléments du dossier ont été transmis au média tandis que les informations relatives à l'engagement des médias belges (charte) en matière de droit à l'oubli ont été rappelés au plaignant qui a été invité à fournir au média concerné les différentes informations nécessaires à l'analyse de sa demande. Aucune suite n'ayant été donnée, la médiation a été considérée comme aboutie.
- ◆ Un plaignant conteste la publication, dans un article consacré aux poursuites menées à l'encontre d'une femme suspectée de participation aux activités d'un groupe terroriste, de la photo d'une mineure ayant dans le passé fait l'objet d'un avis de recherche de la police et placée depuis sous mesures de protection judiciaire. Informé le jour-même de cette plainte, le média a reconnu son erreur et pris l'initiative de retirer immédiatement la photo contestée de ses éditions en ligne. Il a également indiqué envisager les mesures nécessaires pour que la photo de la mineure figurant dans sa banque images ne soit plus utilisée. Le plaignant a considéré que les réponses et engagements du média constituaient une forme de solution amiable acceptable. Le dossier a été refermé et classé en médiation réussie.
- ◆ Une plaignante identifie plusieurs erreurs factuelles dans un article en ligne consacré à la situation politique du Cameroun et reproche au journaliste son absence de vérification de l'information. Après avoir pris connaissance du rectificatif et de la réponse circonstanciée apportés par le média, elle n'a pas donné suite à sa plainte. Le dossier a été clôturé en médiation directe réussie.
- ◆ Un plaignant dont le nom et l'adresse sont cités dans un article en ligne datant de 2008 qui évoque son acquittement dans une affaire d'empoisonnement au CO demande son anonymisation. Après avoir rappelé au plaignant que la question de la gestion des archives en lignes relève de la liberté éditoriale du média, non de la déontologie, une tentative de solution amiable a été recherchée, sans succès : le média a refusé l'anonymisation indiquant appliquer ainsi la charte de droit à l'oubli que tous les éditeurs de presse ont signée. Il a observé que, dès lors que l'article en ligne mentionne clairement que la personne est acquittée, il n'y a pas lieu de modifier ou d'adapter le texte. Il explique encore qu'il est important pour lui de ne pas dévier de cette charte, au risque de ne pouvoir justifier sa ligne officielle dans d'autres cas. La médiation n'a pas abouti.
- ◆ Un expert interviewé pour donner son avis à propos d'une décision du tribunal d'application des peines reproche au journaliste de lui prêter des propos qu'il n'a pas tenus et d'en avoir déformé d'autres. Après échange, les parties ont convenu d'une solution à l'amiable qui consistait, en plus



des excuses du journaliste, en la rectification explicite tant en Une qu'en pages intérieures de l'information. Le plaignant a accepté la solution mise en œuvre non sans souligner ses réserves persistantes sur la manière dont le sujet en cause avait été traité, tant dans le chef du journaliste qui lui avait indiqué avoir utilisé *Wikipédia* plutôt que de réécouter l'entretien enregistré, que dans celui du média seul responsable de l'erreur de Une.

- ◆ Une plaignante reproche à un journaliste d'avoir usé d'expressions qui confondent faits et opinions, déforment la réalité et minimisent la gravité des faits évoqués dans un article consacré à une décision du tribunal correctionnel de Charleroi dans une affaire de viol sur mineure. Le média a proposé à la plaignante de réécrire les passages litigieux et de rappeler par courriel à tous ses collaborateurs les recommandations de l'Association des journalistes professionnels (AJP) relatives au traitement médiatique des violences faite aux femmes. La plaignante ayant accepté, le dossier a été refermé et classé en médiation réussie.
- ◆ Des plaignants contestent la publication d'une photographie dans laquelle ils figurent, qui illustre un article en ligne consacré à la lutte contre les marchands de sommeil. Ils soulignent l'utilisation hors contexte et sans autorisation de leur photo, qui les associe à une activité criminelle. Les parties s'accordent sur une nouvelle publication de la photo en ligne accompagnée d'un texte rectificatif qui, en plus des excuses du média, précise que les personnes montrées sont étrangères aux faits évoqués et rappelle le contexte dans lequel la photo a été prise. Le dossier a été classé en médiation réussie.
- ◆ Un plaignant reproche la diffusion d'une interview en ligne dans laquelle un acteur politique mentionne l'origine étrangère des victimes d'un accident de roulage, estimant que l'information est fautive et a été diffusée sans autre

vérification. Il demande le retrait de la vidéo, diffusée telle quelle sur le site du média, sans autre mise en perspective, Sans reconnaître de faute déontologique dans le traitement de l'information, le média a donné suite à la demande du plaignant. Le dossier a été refermé et classé en médiation directe réussie.

- ◆ Une famille conteste la diffusion d'un article et d'une vidéo en ligne qui rendent compte des circonstances d'un grave accident de circulation et dans lesquels ils estiment être identifiables. Le conseil de la famille demandait que le média confirme par écrit le retrait de la vidéo qu'il avait déjà accepté. La démarche en médiation entamée avec le média avant la plainte a été poursuivie, sans succès en dépit des explications et de la confirmation apportées. Un dossier de plainte a été ouvert, sous réserve d'analyse de la vidéo qui n'était plus disponible.

Des solutions interpersonnelles et globales

En toute logique, les formes de médiation les plus sollicitées sont intrinsèquement liées aux problèmes soulevés : la rectification intervient le plus souvent dans les plaintes qui relèvent des erreurs ou des déformations dans l'information, le retrait ou l'anonymisation des contenus dans celles qui mettent en avant un problème d'identification. Il arrive aussi que le temps de la médiation permette au média d'identifier un problème déontologique auquel il se propose de répondre non seulement de manière particulière, en corrigeant le tir, mais également, de manière plus globale, en rappelant à ses équipes les principes déontologiques à suivre dans des circonstances similaires. La médiation dépasse alors le simple cadre de la résolution interpersonnelle pour servir de point de référence à la pratique des journalistes travaillant au sein du média. ■