



Une année en médiation - 2020

En 2020, **16** dossiers de plainte se sont refermés sur une solution amiable après échanges entre les parties. L'augmentation est sensible : ces médiations après échanges étaient au nombre de 5 l'an dernier, de 10 l'année précédente. A ces 16 dossiers s'ajoutent d'une part **11** plaintes traitées en médiation directe, ainsi que **3** dossiers de médiation de 2019 finalisés en 2020. Ces derniers dossiers ont été versés à l'année 2019, ce qui porte le total de médiations de 2020 à 27.

Une seule des médiations 2020 s'est conclue par un échec. Le plaignant a dès lors introduit une plainte qui sera examinée sur le fond par le CDJ dans le courant de l'année 2021. Cette plainte porte sur l'utilisation de sondages issus d'une application dans une émission, que le plaignant estime ambiguës car le média laisserait penser qu'ils représentent les tendances de la population en général.

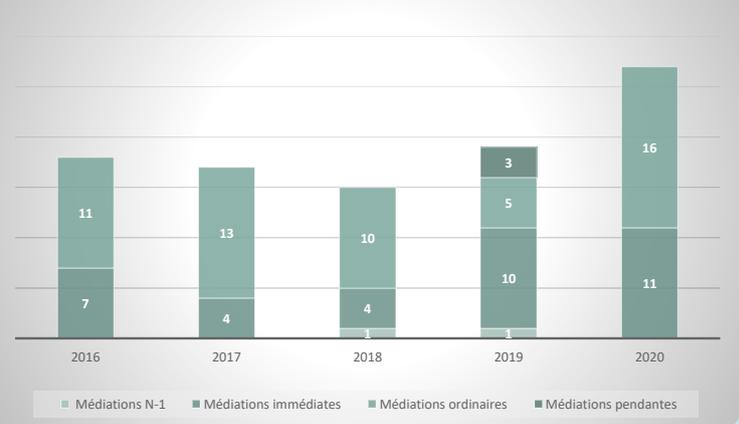
Les thématiques principales qui émergent de ces médiations sont de quatre ordres en 2020 :

◆ La première porte, comme en 2019, sur **la question de l'identification**, et partant du droit à l'image. Ces dossiers « identification » se concluent généralement par l'anonymisation des articles. Cela a notamment été le cas pour une médiation concernant l'évocation d'une ancienne affaire de pédophilie, pour laquelle la plaignante a également obtenu de ne plus jamais être citée en relation avec cette affaire et contactée par un journaliste du média.

◆ La deuxième thématique, récurrente d'année en année mais un peu plus sensible en raison de la crise sanitaire, concerne les plaintes qui reprochent **la diffusion d'informations erronées ou déformées**. La plupart de ces plaintes se sont résolues par la publication d'un rectificatif ou par la modification / suppression des éléments problématiques, ou encore par le retrait pur et simple de la publication. Certains médias ont accompagné cette réponse d'un rappel à l'ordre des journalistes mis en cause.

◆ La troisième thématique porte sur **le droit de réplique**, et a donc trait à des publications mettant en cause certaines personnes, sans que leur ait été donnée la possibilité de s'exprimer à ce sujet. Cette année, ces plaintes se sont généralement résolues par une rencontre entre les parties, leur permettant de la sorte de discuter plus sereinement et d'exposer leur point de vue respectif, mais aussi par la publication d'un droit de réponse ou d'un

Médiations (2015-2020)



rectificatif contenant le point de vue des plaignants. Force est de constater que le CDJ joue régulièrement le rôle d'intermédiaire entre les plaignants souhaitant la publication d'un droit de réponse – sans que cette question ne relève de la déontologie – et les médias et journalistes.

◆ Une quatrième thématique – (ré)émergente – qui peut être dégagée concerne **l'incitation à la discrimination, à la haine et au racisme**, qui peut être mise en lien avec la modération des commentaires. Dans le cadre de telles plaintes, le CDJ a, à plusieurs reprises, rappelé aux plaignants que l'obligation déontologique en matière de modération est une obligation de moyen, que sa jurisprudence considère que celle-ci ne peut intervenir qu'*a posteriori* (et non *a priori*) lorsque les internautes s'expriment via les réseaux sociaux, et qu'une différence doit être faite entre ce qui relève de l'accident ou ce qui résulte de la négligence ou de l'omission systématique. Dans sa jurisprudence, le CDJ a conclu à plusieurs reprises qu'il peut arriver que l'un ou l'autre message qui aurait dû être supprimé passe exceptionnellement à travers les mailles du filet sans qu'il y ait pour autant de faute déontologique par rapport à l'obligation générale de modération. En l'occurrence, dans le cadre de telles plaintes, le CDJ alerte le média – qui s'est souvent doté d'un instrument de modération personnalisé – de l'existence des commentaires contestés ; le média intervient rapidement pour les supprimer et, parfois, pour améliorer son système de filtrage, ce qui suffit à mettre fin à la plainte.



Les médiations 2020 – synthèse

Dossiers 2019

◆ Le plaignant reproche à un article en ligne et à une séquence de JT, consacrés aux personnes qui usurpent le titre d'architecte et qui se réfèrent au cas d'un architecte paysagiste, de ne pas mentionner certaines informations importantes, faisant ainsi passer tous les architectes paysagistes pour des usurpateurs. Plaignant et média se sont rencontrés et se sont accordés sur la diffusion d'un rectificatif en lien avec l'article en ligne. Le dossier a été classé en médiation réussie.

◆ Les plaignants reprochent aux articles de deux médias (plaintes distinctes) consacrés aux déclarations d'une conseillère de l'opposition à propos du projet de (re)construction d'une maison de repos dans la commune, d'avoir donné une version non vérifiée des faits sans solliciter le point de vue de la majorité, alors qu'il n'y avait pas d'urgence. Les parties ont accepté le principe d'une rencontre en médiation sous l'égide du CDJ afin de mettre à plat les problèmes identifiés et de rechercher une solution concertée. Les deux rencontres ont permis aux parties de dialoguer sereinement sur les questions que soulevaient les articles en cause et, plus largement, sur la problématique des échanges contradictoires dans de telles situations. Les plaignants se sont dit satisfaits et les deux dossiers ont été classés en médiation réussie.

Dossiers 2020

◆ Le plaignant reproche à une chronique radio (également publiée en ligne), consacrée à l'arrivée de la 5G en Belgique, de diffuser plusieurs fausses informations. Le plaignant ayant interpellé le média préalablement à l'introduction de sa plainte au CDJ, l'échange entre les parties a été privilégié. Après avoir pris connaissance de la réponse circonstanciée du média détaillant les différents articles qu'il avait consacrés au même sujet, le plaignant a accepté celle-ci au titre de solution amiable, non sans relever que la lecture des différentes productions listées rendait d'autant plus inexcusables certains passages de la chronique en cause. Le dossier a été refermé et classé en médiation réussie.

◆ La plaignante reproche à un article, consacré à une affaire de pédophilie notoire, de permettre son identification, de lui faire revivre des faits pour lesquels elle a tourné la page et de lui prêter des propos qu'elle n'a pas tenus. Le média et la plaignante se sont accordés sur une solution amiable qui comprenait l'anonymisation de l'article principal en ligne, le retrait d'un article secondaire relatif aux mêmes faits ainsi que l'envoi d'un courrier à la rédaction qui précise que les nom et prénom de la plaignante ne seraient

plus jamais évoqués dans cette affaire et que la plaignante elle-même ne serait plus contactée à l'avenir par un journaliste du média. Le dossier a été refermé et classé en médiation réussie.

◆ Un plaignant signale au CDJ, avec copie au média, la demande de droit de réponse adressée à ce dernier, qui a relayé les propos accusatoires d'une personne à l'égard d'une autre sans solliciter de droit de réplique. Après discussion, le média a répondu positivement à sa demande. Le dossier a été classé en médiation aboutie.

◆ Un plaignant signale au CDJ, avec copie au média, la diffusion de tweets à connotation raciste qui illustraient un article consacré à l'agression sexuelle d'une journaliste de la VRT. Le journaliste a donné rapidement suite à l'interpellation, s'est excusé de l'erreur commise et a indiqué que les tweets contestés avaient été retirés de l'article. Le dossier a été classé en médiation directe réussie.

◆ Une personne interpelle le CDJ, sans introduire de plainte, à la suite de la diffusion sur le site d'un média belge francophone d'une vidéo amateur en ligne qui témoigne de la situation critique dans un hôpital italien et qui montre des patients sans leur autorisation. Informé, le média a fourni des explications circonstanciées quant au choix de la rédaction et a décidé également de les expliciter dans un avertissement dans l'article qui accompagnait la vidéo. La personne en a été informée. Le dossier a été classé en médiation directe réussie.

◆ Un plaignant reproche au média la diffusion d'informations erronées dans un article en ligne qui rend compte des mesures d'hygiène à prendre en compte en matière d'alimentation. Immédiatement informé de la plainte, le média a procédé au retrait de l'article. Le plaignant a considéré ce retrait comme une solution amiable acceptable. Le dossier a été classé en médiation directe réussie.

◆ Une plaignante reproche au média la diffusion sans autorisation de son image dans une séquence de JT consacrée au contrôle des promeneurs dans un bois. Dans le cadre de la recherche d'une solution amiable, la plaignante a demandé des excuses écrites du média. Ce dernier les lui a envoyées. Le dossier a été refermé sur médiation réussie.

◆ Un plaignant reproche à un article en ligne, qui rend compte d'une question posée par un journaliste lors d'une conférence de presse relative aux décisions prises lors du Conseil national de sécurité, de qualifier de

« théorie du complot » une énumération de faits incontestables, ce qui s'apparenterait à une « fake news ». Le plaignant demandait le retrait pur et simple de l'article au titre de solution amiable. Le média y a donné suite précisant que la décision de retrait tenait non pas au choix des termes « théorie du complot » en tant que tels dans le titre, mais en raison du décalage entre le contenu de l'article et ce titre qui ne permettrait pas au lecteur moyen de percevoir l'analyse du journaliste l'ayant amené au choix d'un tel titre. Le dossier a été refermé et classé en médiation réussie.

◆ Une plaignante reproche à un journaliste de ne pas avoir vérifié ses informations, notamment en sollicitant son point de vue, pour la rédaction d'un article consacré au refus d'un propriétaire de louer un bien à un chef étoilé au prétexte qu'il travaille dans l'Horeca. La plaignante et le média se sont accordés sur une solution amiable consistant d'une part au retrait de l'article contesté, d'autre part à la publication d'un rectificatif à convenir avec le média. La plaignante reprochait également à deux sites agrégateurs de contenus d'avoir relayé cet article. Les sites ayant retiré l'article et le média source ayant rectifié l'information, la plaignante a considéré qu'une solution amiable avait été trouvée dans ces deux autres dossiers. Les trois dossiers ont été clôturés et classés en médiations réussies.

◆ Une personne demande que la mention erronée de son âge dans un article qui lui est consacré soit corrigée. Le média a donné suite à sa demande. Le dossier a été classé en médiation directe aboutie.

◆ Un plaignant reproche au titre d'un article, relatif à des échanges entre Donald Trump et son épouse en marge des festivités de la fête nationale américaine, d'être discriminant en ce sens qu'il sous-entend qu'une femme doit obéir à son mari. Le média a d'initiative modifié le titre de l'article de telle sorte que les reproches formulés ne trouvaient plus à s'appliquer. Le plaignant a considéré ce correctif comme une réponse satisfaisante. Le dossier a été classé en médiation directe aboutie.

◆ Un plaignant identifie plusieurs informations qu'il dit erronées dans un article consacré aux réactions à l'aménagement d'une nouvelle piste cyclable qui laissent entendre que la nouvelle piste serait superflue. Après plusieurs échanges d'arguments de part et d'autre, le média a publié un rectificatif dont le plaignant s'est dit satisfait. Le dossier a été refermé en médiation réussie.

◆ Un plaignant reproche à un article, papier et en ligne, relatif à un masque qu'arbore une ministre, de déformer la réalité en généralisant le port incorrect momentané du masque par la ministre. Il demande la publication

immédiate d'un rectificatif. Ayant pris connaissance de la plainte et de la proposition de solution amiable, le média a immédiatement décidé de publier le correctif souhaité, non sans avoir pris contact au préalable avec le plaignant. Le plaignant s'est dit satisfait et le dossier a été classé en médiation réussie.

◆ Un plaignant estime que le titre d'un article en ligne, relatif à un homme abattu par la police dans le Michigan, est contraire aux faits décrits dans l'article dont attestent les images vidéo qui l'accompagnent. Après avoir examiné à la fois l'article mis en cause, les images concernées ainsi que les articles de presse américains sur lesquels était basé l'article vidéo, le média a conclu que la plainte était fondée et a pris en conséquence les mesures immédiates suivantes : le titre, qui ne correspondait pas au contenu de l'article, a été modifié, l'article reprécisé, la rédaction a présenté ses excuses pour cette erreur, son auteur a été rappelé à l'ordre et s'est excusé personnellement pour ce titre erroné. Cette solution a rencontré les attentes du plaignant. Le dossier a été refermé et classé en médiation réussie.

◆ Un plaignant conteste le titre d'un article en ligne, consacré à l'arrestation par deux policiers en Australie d'une personne qui ne porte pas de masque, qu'il estime de parti pris et non conforme aux faits que montrent les images vidéo diffusées en lien avec l'article. Après avoir pris connaissance de la plainte le média a décidé de modifier le titre de l'article, de repréciser la légende de la capture d'écran ainsi que le contenu de l'article, il a rappelé au rédacteur vidéo la prudence de mise pour ce genre de faits, et l'a invité à plus de précision dans ses titres. Le plaignant a indiqué qu'il pouvait se contenter des mesures prises par le média, non sans remarquer pour autant que la rectification apportée aurait pu être explicite. Le dossier a été refermé et classé en médiation réussie.

◆ Un plaignant relève une information fautive et non vérifiée dans un article consacré au récit du sauvetage d'un chien en danger par trois associations, et regrette de ne pas avoir été sollicité alors qu'il était mis en cause. Il a indiqué être favorable à une rencontre constructive avec le journaliste et le média. Cette rencontre a eu lieu et les parties l'ont estimée pleinement satisfaisante. Le dossier a été refermé en médiation réussie.

◆ Un plaignant relève l'ambiguïté qui préside à l'utilisation régulière par un média des résultats de différents sondages issus d'une application. Il reproche à ces résultats de laisser penser qu'ils reflètent les tendances de la population en général, alors qu'aucun élément donné à l'antenne ne permet d'en mesurer la portée. Informé, le média a communiqué une réponse dans



laquelle il rappelait le principe de l'application de sondages et la manière dont il en est fait usage à l'antenne. Estimant que ce courrier ne répondait pas aux questions qu'il posait et eu égard au risque considérable d'amalgame, le plaignant a indiqué ne pas être satisfait de la réponse du média. En outre, il se demandait si préciser à l'antenne qu'il s'agit d'un sondage, quand cela est fait, suffit à valider la démarche. La seconde réponse du média ne variant pas de la précédente, la médiation n'a pas abouti.

◆ Un plaignant reproche à la séquence d'une émission consacrée à des dérives sectaires de contenir des allégations fausses, erronées ou déformées et de faire un amalgame entre ces activités et les autres dérives sectaires constatées dans l'émission. Le CDJ a accompagné la réponse, que le média avait adressée au plaignant qui l'avait contacté directement, d'explications circonstanciées proposées au titre de solution amiable. Les plaignants ne s'y sont pas opposés. La plainte a été classée en médiation directe réussie.

◆ Une plaignante transmet au CDJ un courriel adressé à deux médias (plaintes distinctes) qui leur demande la rectification d'informations erronées parues dans des articles consacrés à un compte rendu d'audience dans un dossier de trafic d'êtres humains. Considérant que la plaignante s'adressait directement aux médias et qu'une réponse positive de leur part était susceptible d'éteindre les griefs formulés, le courrier a été relayé immédiatement auprès des médias. Un rectificatif ayant été rapidement publié, la plaignante a marqué sa satisfaction. Les plaintes ont été classées en médiation directe réussie.

◆ Un plaignant contestait son identification rendue possible de manière indirecte dans un article relatif à une escroquerie aux points de fidélité. Le média, qui avait été interpellé directement, a rapidement supprimé les indices pointés par le plaignant sans reconnaître de faute. Cette action du média étant de nature à éteindre les griefs qui étaient formulés à son encontre, il a été proposé au plaignant de refermer sa plainte. Dans un premier temps, il a indiqué qu'une solution était bien intervenue pour la publication en ligne mais qu'il voulait maintenir la plainte contre la publication papier dont il venait d'apprendre l'existence. Après discussion avec le CDJ, il a confirmé qu'il privilégiait la recherche d'une solution amiable, a concédé qu'il n'était pas possible d'obtenir une correction similaire pour l'article papier et a accepté que la solution amiable obtenue pour l'article en ligne mette un terme définitif à la plainte qui avait été introduite au CDJ. La plainte a été classée en médiation réussie.

◆ Un plaignant reproche à un média d'avoir tronqué le sens des propos qu'il avait tenus dans le cadre d'une interview et de ne pas avoir correctement rectifié les erreurs qu'il lui avait signalées. Le plaignant était favorable à une solution amiable qui privilégiait la publication d'un nouveau rectificatif qui tienne correctement compte des éléments mis en avant dans sa première demande. Le média y a donné une suite positive. Le dossier a été refermé sur médiation réussie.

◆ Un plaignant soulignait l'absence de fondement et de rigueur scientifique d'un article consacré à la manière dont chacun peut augmenter son « taux vibratoire ». Plaignant et média se sont accordés sur une solution amiable qui privilégiait la reconnaissance d'une défaillance de contrôle sur la publication, la publication d'un rectificatif et un rappel aux journalistes concernées des principes rédactionnels et déontologiques en jeu. Le média y a donné une suite positive. Le dossier a été refermé sur médiation réussie.

◆ Une plaignante sollicitait l'intervention en médiation du CDJ auprès du média pour mettre fin aux commentaires haineux publiés par les internautes dans son espace de discussion *Facebook* ouvert en lien avec un article consacré au portrait d'une avocate. La demande de modération a été transmise au média qui a supprimé immédiatement l'espace de discussion. La demande ayant été rencontrée, le dossier a été refermé et classé en médiation directe réussie.

◆ Une plaignante reproche à un article, consacré au décès d'une personne sans domicile fixe dans une station de métro, de déshumaniser la personne décédée. Informé, le média a reconnu que son journaliste avait relayé les inquiétudes de la personne qui l'avait informé du décès sans se questionner sur la pertinence de relater ce sentiment d'insécurité en pareille circonstance, et que cette information était, de manière générale, mal formulée et, de manière particulière, peu opportune. Il a aussi indiqué être disposé à envisager la parution d'un article qui aborde la question du sans-abrisme sous un angle positif en donnant prioritairement la parole aux personnes sans-abri. La plaignante, a marqué son accord non sans préciser que l'article à paraître puisse traiter de l'insécurité et de la vulnérabilité des personnes sans domicile fixe. Le dossier a été classé en médiation réussie. ■