

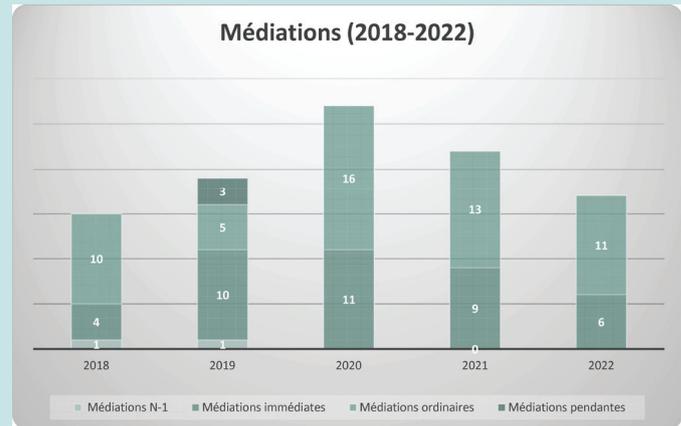
# Une année en médiation - 2022

En 2022, **17** dossiers ont fait l'objet d'une solution amiable, **11** dans le cadre des échanges entre les parties, **6** en médiation directe. Ces chiffres, qui sont en baisse en comparaison aux deux dernières années (en 2020, le CDJ comptabilisait 27 dossiers de solution amiable, tandis qu'en 2021, ils étaient au nombre de 22) peuvent être indicatifs des tensions inhérentes à certains sujets débattus dans les plaintes, d'un manque d'entente entre les parties, possiblement dû à l'âpreté des discussions émergeant du processus, ainsi qu'à la volonté des plaignants de solliciter plus rapidement l'avis du CDJ, ce qui aboutit *in fine* à l'échec de la procédure de recherche d'une solution amiable satisfaisante. Cela étant, parmi les **17** dossiers de 2022, seul un dossier (en recherche de solution amiable directe) s'est soldé par un échec. Dans celui-ci, le plaignant dénonçait un défaut de vérité dans une émission consacrée aux victimes des attentats de Bruxelles dans laquelle il était interviewé, ce que le média, analyse de l'émission à l'appui, contestait. Au vu de la réponse du média, dans laquelle il affirmait que les informations litigieuses avaient été traitées et relayées correctement, le plaignant n'a pas souhaité poursuivre la procédure. On peut noter, à cet égard, que la **Recommandation sur l'obligation de rectification** (2017) prévoit, pour la mise en œuvre de celle-ci, l'existence d'un fait erroné et la reconnaissance de cette erreur. Selon cette recommandation, les jugements de valeur, les commentaires et les opinions, relevant de la liberté d'expression, n'appellent donc pas rectification.

## Les thématiques principales

Les solutions amiables de 2022 peuvent être regroupées selon trois thématiques qui confortent les mouvements dégagés les années précédentes.

**1.** En tête des solutions amiables cette année figurent celles intervenues dans le cadre de plaintes qui reprochent la diffusion d'informations erronées ou déformées. On notera ainsi que **10** dossiers sur les **17** résolus à l'amiable concernaient, intégralement ou partiellement, ce thème. La plupart de ces plaintes se sont résolues par la publication d'un rectificatif ou d'un complément d'information, par la retrait pur et simple de la publication, par une rencontre entre média et plaignant, ou encore par des explications circonstanciées du média. Cela a par exemple



été le cas dans un dossier où la plaignante reprochait à un média d'avoir choisi un titre de Une qui laissait penser que la Russie était responsable de l'explosion de deux missiles en Pologne, sans que cette information n'ait été confirmée au moment de sa parution. Le dossier s'est clôturé par une solution amiable grâce aux explications fournies par le média, qui y indiquait les raisons pour lesquelles il avait été amené à titrer de cette manière au moment du bouclage papier, et comment il avait logiquement mis à jour cette information par la suite. L'importance de cette thématique illustre le rôle majeur de la rectification des informations erronées dans le travail journalistique. Si le CDJ admet que les médias et les journalistes commettent des erreurs (celles-ci étant humaines), il leur demande néanmoins de les rectifier explicitement et rapidement, afin d'assurer la bonne compréhension de l'information par le public et de permettre aux personnes ayant déjà pris connaissance du fait erroné de s'en apercevoir et de saisir la teneur réelle des faits. Ce principe est jugé à ce point essentiel que le Conseil a décidé de prévoir la possibilité, dans son nouveau **Règlement de procédure** (entré en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2023), de déclarer une plainte irrecevable si elle porte sur une faute qui a fait l'objet d'une rectification conforme à la Recommandation y relative.

**2.** La deuxième thématique porte sur la question de l'identification, et partant sur celle du droit à l'image, mais aussi d'une éventuelle violation des droits des personnes qui en découle. Cette année, la majorité des dossiers « identification » concernent la presse écrite et



se concluent généralement par l'anonymisation de la publication. On notera que les griefs déontologiques liés aux droits des personnes sont moins fréquents en 2022. Le nombre de dossiers y relatifs qui se sont conclus par une solution amiable sont en diminution depuis 2020, année où cette thématique occupait la tête du classement. Ce changement peut s'expliquer pour partie par l'intégration progressive des principes déontologiques existants aux contenus en ligne et pour autre partie à la place grandissante qu'occupent les plaintes dites « citoyennes » devant le CDJ, qui déplacent les préoccupations du public vers les enjeux de respect de la vérité.

3. Une troisième thématique – (ré)émergente – concerne la gestion et la modération des forums et des espaces de discussions en ligne des médias, généralement liée à celle de l'incitation à la discrimination, à la haine et au racisme. On peut observer, à ce sujet, que les médias sont davantage confrontés à de nouveaux *challenges* (spams, pirates informatiques, etc.) engendrés par le développement et l'utilisation des plateformes en ligne, et face auxquels les instruments de modération personnalisés dont les médias se dotent rencontrent des difficultés. A titre d'exemple, un plaignant avait saisi le CDJ relativement à l'usurpation de son identité, en lien avec la diffusion de posts contraires à la vérité ou haineux dans les espaces de commentaire d'un média, qui a alors pris des mesures jugées satisfaisantes par le plaignant pour résoudre ce problème. On voit donc que les médias sont de plus en plus amenés à mettre en balance leur volonté de dialoguer avec le public, auquel il donne la possibilité de contribuer aux débats par la mise en place de ces espaces de discussions en ligne, avec la nécessité d'une surveillance accrue qui résulte de leur mise en place, en raison de l'usage dévoyé qui en est fait par certains. On rappellera utilement, à cet égard, que l'obligation déontologique en matière de modération est une obligation de moyen, que la jurisprudence du CDJ considère qu'elle ne peut intervenir qu'*a posteriori* 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.

## Les solutions amiables 2022 en détail

- ◆ Un plaignant signale une erreur dans un article consacré au steak doré qu'un footballeur belge s'est offert à Dubaï. Le média, informé par le CDJ, a rectifié le passage contesté. Le plaignant s'est dit satisfait de cette rectification explicite et rapide,

regrettant néanmoins que des commentaires malveillants aient été postés à partir de l'information erronée. Le dossier a été refermé et classé en médiation réussie.

- ◆ Un plaignant introduit une plainte contre trois tweets diffusés sur le compte d'un média qui renvoient à des publiereportages en ligne relatifs au bitcoin et à une société active dans ce domaine, et contre trois articles en ligne du même média consacrés aux cryptomonnaies. Il reproche aux premiers de ne pas informer le lecteur qu'ils sont redirigés vers un contenu publicitaire, et aux seconds de confondre contenu publicitaire et contenu journalistique. Le plaignant, qui indique être favorable à une solution amiable, propose une « action corrective » du média destinée à « mieux distinguer visuellement les publiereportages des articles de la rédaction ». Dans sa réponse, le média a expliqué que la solution technique qui doit bloquer toute apparition d'un publiereportage sur sa page Twitter, avait connu des ratés à la suite d'une intervention technique, ratés pour la plupart immédiatement identifiés, la plainte ayant permis de pointer ceux qui leur avaient échappé. Tout en rappelant son indépendance rédactionnelle en la matière, il a également indiqué que les articles revêtaient une valeur informative, en expliquant notamment que l'un d'eux traitait d'un communiqué de la société en question, dans lequel elle faisait part de sa volonté de s'inscrire auprès de la FSMA et que ce sujet relevait d'une thématique qu'il suit de très près depuis plusieurs années. Au regard de ces explications circonstanciées et de ses propres constats quant aux mesures prises par le média dans ce dossier, le plaignant a accepté de mettre fin à la plainte sur solution amiable. Le dossier a été refermé et classé en médiation réussie.
- ◆ Une personne interpelle le CDJ relativement à un article consacré à la décision du tribunal correctionnel de Liège dans une affaire d'inceste. La plaignante reproche à la journaliste d'y décrire certains faits de manière détaillée, précise ne pas avoir réussi à contacter le média et demande au CDJ de l'interpeller pour éviter la publication de ce genre d'articles. Dès lors que la plaignante mentionnait ne pas vouloir introduire de plainte, le CDJ l'a informée de la transmission de son courrier au média en lui rappelant – sans entrer dans le fond du dossier – le principe d'un compte rendu d'audience. La plaignante n'a pas donné de suite. Le dossier a été refermé et classé en médiation directe réussie.
- ◆ Un plaignant, qui mène, sous pseudonyme, une action YouTube vis-à-vis du danger que certains automobilistes représentent pour les cyclistes, reproche à un média qui l'a interviewé d'avoir révélé sa

véritable identité, alors qu'il lui avait expressément demandé de ne pas le faire. Informé de la plainte, le média a immédiatement procédé au retrait du nom du plaignant de la publication contestée. Le plaignant s'est dit satisfait de cette initiative. Le dossier a été refermé et classé en médiation réussie.

- ◆ Un plaignant reproche à un média de présenter un ancien juge, intervenant dans une de ses émissions comme « juge » et « président honoraire du tribunal correctionnel de Bruxelles », alors que celui-ci est pensionné depuis plus d'une année. Privilégiant la solution amiable, il demande une explication du média sur les raisons qui justifiaient l'usage de ces qualificatifs. Le média a répondu positivement à cette demande, expliquant notamment que les juges sont nommés à vie, en vertu de l'art. 152 de la Constitution. Au regard de ces explications circonstanciées, le plaignant a décidé de mettre fin à la plainte. Le dossier a été refermé et classé en médiation réussie.
- ◆ Une plaignante reproche à un journaliste, auteur d'un éditio et d'un article consacrés à une action contestataire menée par des travailleurs et militants lors d'un événement qu'elle avait organisé, de ne pas avoir vérifié les informations publiées, notamment en ne se rendant pas à la manifestation concernée et en ne prenant pas contact avec un de ses responsables. Après discussions et rencontre, les parties ont convenu de la publication de compléments d'information en lien avec l'article, dont une réponse de la plaignante aux propos tenus à son encontre. Le dossier a été refermé et classé en médiation réussie.
- ◆ Un député transmet la copie d'un courrier de signalement adressé à la rédaction d'un média dans lequel il relève, dans un article consacré aux votes des députés relativement à l'abattage rituel à Bruxelles, une information erronée relative à la manière dont il a voté. Après analyse, il est apparu que le média avait rapidement donné suite à la demande du député formulée dans son courrier : il a procédé à une rectification rapide et explicite de l'information erronée, a expliqué au député, dans la réponse qu'il lui a adressée, l'origine de l'erreur, et lui a présenté des excuses. Le CDJ a constaté que le média avait rapidement donné suite à la demande du plaignant et l'avait mise en œuvre. Il a ainsi considéré qu'une solution amiable acceptable par les parties avait été obtenue et que la plainte ne devait donc pas donner lieu à l'ouverture d'un dossier. En l'absence de contestation du plaignant, le dossier a été classé en médiation directe réussie.

- ◆ Ce même député transmet la copie d'un deuxième courrier de signalement adressé à la rédaction d'un autre média à l'égard duquel il formule des griefs identiques contre un article lui aussi consacré aux votes des députés relativement à l'abattage rituel à Bruxelles. Après analyse, il est apparu que le média avait rectifié rapidement et explicitement l'information erronée dès qu'il en avait pris connaissance. Le CDJ a considéré qu'une solution amiable acceptable par les parties avait ainsi été obtenue et que la plainte ne devait donc pas donner lieu à l'ouverture d'un dossier. En l'absence de contestation du plaignant, le dossier a été classé en médiation directe réussie.
- ◆ Une plaignante déplore la gestion de certains commentaires postés sur le forum en ligne d'un média, qu'elle qualifie de racistes, d'appels à la violence et au meurtre. Elle demande, au titre de solution amiable, une information détaillée des mesures prises par le média pour assurer et améliorer la modération des commentaires et le suivi des demandes de modération des internautes. Après une discussion en conciliation avec le média, qui a rappelé que la modération était une obligation de moyens, précisé que l'outil de modération utilisé pour son forum avait rencontré des problèmes techniques qui devaient être résolus et montrait de l'intérêt pour certaines suggestions de la plaignante, cette dernière a estimé qu'une solution amiable satisfaisante avait été trouvée, tout en indiquant avoir l'intention d'utiliser le bouton « Nous contacter » qui lui permettrait de signaler un commentaire qui lui semblerait inadmissible.
- ◆ Une plaignante regrette que l'article d'un site d'information en ligne, consacré à l'éventuelle absence du Grand Prix de Belgique dans le pré-calendrier de la saison 2023 de Formule 1, propage des insinuations sans fondement et présente comme établis des faits qui ne le sont pas, tout en n'octroyant aucun droit de réplique aux personnes principalement mises en cause. Après discussions, les parties se sont accordées sur une suppression de l'article litigieux – le média soulignant cependant que cette suppression ne constituait en aucun cas la reconnaissance d'une faute dans son chef – et sur le fait, pour la plaignante, de renoncer à introduire toute autre procédure. Le dossier a été refermé et classé en médiation réussie.
- ◆ Une personne déplore qu'une émission, consacrée aux victimes des attentats de Bruxelles dans laquelle elle est interviewée, relaie des accusations graves à son encontre sans les avoir vérifiées. Elle demande au journaliste et au média de rétablir la vérité et de lui présenter des excuses. Le média a communiqué une réponse circonstanciée à l'issue de laquelle il notait qu'aucune solution

amiable ne s'imposait à ses yeux, estimant que le journaliste avait traité et relayé correctement les informations litigieuses. À la suite de cette réponse, le demandeur s'est dit non satisfait, précisant au CDJ sa volonté de ne pas poursuivre la procédure. Le dossier a été refermé sur échec de solution amiable directe.

- ◆ Une personne transmet la copie d'un courrier qu'elle a adressé à la rédaction d'un média à propos d'une dépêche consacrée à une manifestation contre l'occupation israélienne des territoires palestiniens. La personne reproche au média de ne pas avoir précisé qui en étaient les organisateurs et quels étaient ses objectifs réels. Considérant que le plaignant interpellait directement le média, le CDJ a encouragé cette démarche d'échange, signalant qu'en cas d'échec le plaignant pourrait revenir vers lui afin d'introduire une plainte. Le plaignant n'ayant pas donné suite, le dossier a été refermé et classé en supposant une médiation directe réussie avec le média.
- ◆ Des plaignants déplorent l'absence de modération de commentaires incitant au racisme ou à la haine publiés dans un espace de discussion ouvert en lien avec l'article d'un média mis en avant sur sa page Facebook. Informé de la plainte, le média a indiqué que, contacté directement par les plaignants, il avait donné suite le plus rapidement possible à leur demande de modération. Il a également fourni des explications circonstanciées relatives aux mécanismes mis en place pour garantir la modération des commentaires sur ses forums. Au regard de ces explications et du rappel de la jurisprudence du CDJ en matière d'obligation de modération (obligation de moyen), les plaignants ont accepté de mettre fin à leur plainte sur solution amiable. Le dossier a été refermé et classé en médiation directe réussie.
- ◆ La propriétaire d'un bien immobilier déplore qu'un article, consacré à l'appel à l'aide d'une famille expulsée du logement qu'elle loue en raison d'un arrêté d'inhabitabilité, contienne des informations erronées et s'étonne de ne pas avoir été contactée avant publication pour donner son point de vue. Elle demande la correction de l'article. Après échanges entre les parties, le média a publié la version des faits de la plaignante dans ses éditions papier et en ligne et a clairement (bien que tardivement pour l'édition en ligne) lié celle-ci avec les premiers articles publiés. La plaignante s'est dite satisfaite des publications. Le dossier a été refermé et classé en médiation réussie.

- ◆ Une plaignante reproche à la Une des éditions papier et digitale d'un média, relative à l'explosion causée par deux missiles en Pologne, à la frontière avec l'Ukraine, de laisser penser que les missiles avaient été lancés par la Russie, alors que cette information n'avait pas encore été confirmée. Informé de la plainte, le média a apporté des explications circonstanciées sur la publication en cause, expliquant comment, au moment de l'heure du bouclage papier, les informations à sa disposition l'ont amené à titrer de la sorte et comment, par la suite, l'information a logiquement été mise à jour. La plaignante s'est dite satisfaite de ces explications. Le dossier a été refermé et classé en médiation réussie.
- ◆ Une plaignante déplore qu'une séquence de JT, consacrée à l'arrivée à l'aéroport de Bruxelles de vacanciers belges bloqués à Cancun et Cuba pendant 48h en raison de problèmes techniques, également diffusée sur le site d'information du média, diffuse, sans son autorisation, des images amateur d'un tiers montrant sa fille dormant sur le sol de l'aéroport. Elle en demande le retrait. Le média, contacté directement par la plaignante et après échanges entre les parties, a procédé d'abord par prudence au retrait des images en ligne, puis, après analyse, au floutage des images dans la séquence mise à disposition sur d'autres plateformes de telle sorte à ne pas permettre l'identification de l'enfant. La plaignante s'est dite satisfaite de ces mesures, bien qu'invitant le média à réfléchir davantage au droit à l'image d'un mineur avant de diffuser des vidéos amateur émanant du public. Le dossier a été refermé et classé en médiation réussie.
- ◆ Un plaignant informe le CDJ de l'usurpation de son identité et de la diffusion de posts contraires à la vérité ou haineux dans les espaces de commentaire d'un média. Comme il indiquait chercher des réponses concrètes, le processus de recherche de solution amiable a été privilégié. Informé, le média a pris certaines initiatives : il a demandé au prestataire chargé de la modération en première ligne des contenus de faire le nécessaire sur un plan technique pour mettre fin à ces usurpations d'identité ; plusieurs mesures ont été prises, à la fois particulières (liées à cet usurpateur) et générales ; il a indiqué être conscient que des pirates sont toujours à l'affût de failles et qu'il lui faudra rester vigilant ; il a fait supprimer les commentaires ayant fait l'objet d'une usurpation. Le plaignant s'est dit satisfait des réponses apportées par le média. Le dossier a été refermé et classé en médiation réussie. ■