



Une année en médiation - 2024

En 2024, **21** dossiers ont fait l'objet d'une solution amiable : **11** dans le cadre des échanges entre les parties et **10** en médiation directe. Ces chiffres sont en légère baisse en comparaison à l'année dernière. Comme en 2022, année qui avait enregistré une baisse similaire, l'échec du processus de recherche d'une solution amiable est principalement lié aux tensions inhérentes à certains sujets débattus dans les plaintes, à un manque d'entente entre les parties, possiblement dû à l'âpreté des discussions émergeant du processus, ainsi qu'à la volonté des parties plaignantes de solliciter plus rapidement la décision du CDJ. Par ailleurs, le déclin des dossiers clôturés sur une solution amiable satisfaisante peut également s'expliquer par une diminution du nombre d'autosaisines du CDJ, qui s'élevait à **6** l'an passé. Pour rappel, ces autosaisines concernaient toutes la problématique de la confusion entre publicité et information (art. 13 du Code de déontologie et **Directive sur la distinction entre publicité et journalisme – 2015**). Cette année, le CDJ ne s'est saisi que de deux contenus pour lesquels se posait cette problématique : l'un émanait d'un média qui n'avait pas été visé par une autosaisine en 2023 et avec lequel le CDJ a donc décidé d'entamer un processus de recherche de solution amiable ; l'autre provenait d'un média qui, pour sa part, avait déjà fait l'objet d'un tel dossier, raison pour laquelle le Conseil a décidé, cette fois-ci, d'aller directement au fond, sans passer par la médiation. Cette diminution du nombre de dossiers en autosaisine permet ainsi de mettre en lumière l'amélioration de la pratique des médias que le processus de médiation rend possible dans le cadre de cette procédure, via l'intégration des engagements qu'ils prennent à cette occasion. Par ailleurs, il est intéressant de souligner que l'oubli de la mention publicitaire – visé par l'autosaisine résolue à l'amiable cette année – d'un contenu relatif au nouvel écrin d'une bijouterie, était en réalité purement accidentel et que la charte publicitaire existant entre la rédaction et la régie publicitaire était bien intégrée.

Les thématiques principales

Les solutions amiables de 2024 peuvent être regroupées selon quatre thématiques qui confortent, en partie, les tendances dégagées l'année dernière.

1. Pour la quatrième année consécutive, la principale thématique qui arrive en tête des solutions amiables concerne la diffusion d'informations erronées ou déformées : **13** dossiers sur **21**

visaient, intégralement ou partiellement, cet enjeu. La plupart de ces plaintes se sont refermées par la publication d'un rectificatif ou d'un complément d'information, la modification ou la suppression des éléments problématiques, par le retrait pur et simple de la publication, des explications circonstanciées du média ou encore par des excuses. Il est à noter que, cette année, un nombre plus important de rencontres entre les parties (sous l'égide du CDJ ou non) a été organisé. Ainsi, **4** dossiers qui avaient trait à cette thématique ont pu se refermer à la suite d'une solution amiable sur laquelle se sont accordées les parties lors d'une telle rencontre.

2. La deuxième thématique, relative à l'identification des personnes physiques dans les médias et aux droits des personnes, que l'on retrouve dans **8** dossiers, récupère une place au « classement » cette année, après avoir occupé la troisième position en 2023. A titre d'exemple, on peut citer un dossier qui avait trait à un article portant sur une plainte déposée par la directrice d'une école à la suite de la descente d'une rivière, au cours de laquelle des élèves avaient failli se noyer. L'article mentionnait les nom et prénom de l'intéressée et reprenait sa photo, issue de son profil LinkedIn, sans autorisation. Or, concernant ce dernier élément, le CDJ considère de jurisprudence constante que : hors communication par une autorité publique, la Directive sur l'identification des personnes physiques dans les médias prévoit de ne rendre les personnes identifiables que lorsque la personne y a consenti ou lorsque l'intérêt général le demande ; en matière d'identification par l'image, la même règle s'applique quelle que soit l'origine de la photo ; et, par conséquent, la diffusion d'une photo sur un réseau social ne peut en aucun cas être interprétée comme une autorisation tacite de reproduction et doit répondre aux mêmes conditions. Dans le présent dossier, le média a immédiatement procédé au retrait des nom et prénom de la plaignante, ainsi que de sa photo.

3. La thématique suivante – dans le classement pour la deuxième année consécutive – concerne le sérieux des enquêtes menées et la prudence (art. 4 du Code de déontologie). Ce grief est en perte de vitesse par rapport à 2023, malgré le fait que son « succès » était principalement lié à des productions médiatiques qui traitaient de sujets délicats ou d'actualité sensible, et que ces sujets sont toujours très présents en 2024. La baisse de ces dossiers résolus à l'amiable s'explique donc certainement, non pas par une diminution des plaintes relatives à ce type de sujets, mais par l'échec du processus de recherche d'une solution amiable, en raison, comme nous le mentionnions en



introduction, d'une crispation des parties provoquée par l'effet clivant des sujets « sensibles ». Ce grief ne concerne donc plus que 4 dossiers, contre 9 l'année dernière.

4. Une nouvelle thématique – qui arrive à égalité avec la précédente – est relative à l'usage de méthodes déloyales dans la recherche d'information (art. 17 du Code) et est donc visée, elle aussi, par 4 dossiers. Cette augmentation est liée à l'introduction de plaintes avant diffusion ou publication de la production journalistique litigieuse et visant des méthodes de recherche d'information. La possibilité d'introduire de telles plaintes est prévue à l'art. 13 du **Règlement de procédure du CDJ**, qui restreint néanmoins la procédure, dans ce cas, à la seule recherche d'une solution amiable. La plainte ne peut, en effet, être traitée au fond par le CDJ qu'après parution ou diffusion, sur la base d'éléments concrets. En cas d'échec de la recherche de solution amiable, le secrétariat général établit un PV de carence et, après diffusion ou publication, demande à la partie plaignante si elle souhaite maintenir sa plainte, qui est alors, au besoin, instruite. Deux des dossiers qui se sont résolus à l'amiable avaient ainsi été introduits avant la diffusion d'une séquence relative au contrôle d'une battue de destruction aux sangliers par la police de l'environnement (DNF) filmée dans le cadre d'une émission qui suivait ses agents. L'organisatrice de la battue et un des chasseurs présents reprochaient aux journalistes qui accompagnaient lesdits agents de ne pas avoir été informés de leur présence et, par conséquent, de ne pas avoir consenti à la prise d'images. Le média et la société de production en charge de l'émission se sont accordées en direct avec les parties plaignantes et se sont mis d'accord sur la non-diffusion des images litigieuses.

Les solutions amiables 2024 en détail

◆ Une personne déplorait que sa photo et ses nom et prénom soient réapparus dans deux articles datant de 2017, alors qu'elle en avait obtenu le retrait des archives en ligne du média en médiation devant le CDJ à l'époque. Informé immédiatement de l'interpellation, le média a précisé que la réapparition de ces éléments résultait sans doute d'une mise à jour du site et que ses services techniques s'étaient chargés de résoudre le problème. Le dossier a été refermé et classé en médiation directe réussie.

◆ Un plaignant reprochait de ne pas avoir été informé de la présence d'un journaliste pour la prise d'images d'un contrôle d'une battue de destruction aux sangliers par la police de l'environnement (DNF) et de ne pas avoir donné son autorisation pour être filmé.

Il demandait que les images ne soient pas diffusées. Le média et la société de production en charge de l'émission se sont accordées en direct avec le plaignant pour trouver une solution amiable satisfaisante. Le dossier a été refermé et classé en médiation directe réussie.

◆ L'organisatrice de ladite battue reprochait, elle aussi, au journaliste de ne pas avoir demandé préalablement l'autorisation de filmer les chasseurs présents. Elle disait par ailleurs craindre que les chasseurs soient reconnaissables en dépit d'un potentiel floutage de leur visage, en raison de leur voix et du lieu de tournage, et déplorait que le titre de l'émission pour laquelle les images avaient été filmées sous-entende qu'un délit aurait été commis sur la chasse, *quod non*. Elle demandait donc que la séquence sur cette chasse n'apparaisse pas dans l'émission en cause. Le média et la société de production en charge de l'émission se sont accordées en direct avec la plaignante pour trouver une solution amiable satisfaisante. Le dossier a été refermé et classé en médiation directe réussie.

◆ Une école dénonçait l'utilisation d'images filmées en son sein pour illustrer une séquence d'information sur le placement sous mandat d'arrêt d'un enseignant en Flandre orientale pour agressions sexuelles sur mineurs, sans autorisation préalable et sans préciser que ces images étaient sans rapport avec les faits dont question. Des échanges avec le média, il est apparu que ce dernier avait déjà répondu à la plaignante après réception de la mise en demeure qu'elle lui avait adressée directement après la diffusion de la séquence litigieuse, réponse que l'intéressée n'avait néanmoins pas reçue en raison d'une erreur d'adressage. Dans sa réponse, le média présentait ses sincères excuses et indiquait avoir pris la décision de supprimer les images litigieuses et de diffuser un correctif, publié dès le lendemain dans la même émission d'information. Le média a également précisé avoir organisé des discussions en interne à la suite de cet incident. La plaignante s'est dite satisfaite de ces initiatives. Le dossier a été refermé et classé en médiation directe réussie.

◆ Un plaignant déplorait que le titre d'un article relatif à un viol intrafamilial assimile ce crime à un dérapage. Cela étant, dans un second courrier et constatant que le titre avait rapidement été modifié, il a indiqué retirer sa plainte. La plainte a été refermée et classée en médiation directe réussie.

◆ Un plaignant déplorait la diffusion d'informations qu'il estimait insuffisamment vérifiées, déformées, ainsi que l'omission de certaines autres, dans une émission consacrée à une enquête sur les pratiques de la diplomatie marocaine en Belgique. Dans le cadre du processus de recherche d'une solution amiable directe entre les parties, une réunion a été organisée, à l'issue de laquelle elles se sont accordées sur un ajout porté à la fin de l'article en ligne consacré à l'émission litigieuse.

Le dossier a été refermé et classé en médiation directe réussie.

◆ Une plaignante dénonçait le caractère diffamatoire, mensonger et approximatif d'un article relatif à des altercations ayant eu lieu lors de l'occupation d'un bâtiment de l'ULB en soutien à la Palestine, relevant certaines informations qui témoignaient, selon elle, d'un parti pris anti-palestinien. Elle regrettait également que le point de vue des étudiants occupant l'ULB n'ait pas été sollicité et relayé, au vu de la gravité des accusations. Après discussion, les parties se sont accordées sur l'organisation d'une rencontre, à l'issue de laquelle le média a proposé une nouvelle version de l'article tenant compte de l'ensemble des points abordés lors de celle-ci. La plaignante, qui s'est dite insatisfaite de la proposition du média (et de la rencontre), a néanmoins indiqué l'accepter, « faute de mieux ». Le dossier a été refermé et classé en médiation réussie.

◆ Un plaignant affirmait que la photographie d'une agence de presse, choisie pour illustrer un article d'un autre média consacré aux manifestations organisées devant l'ambassade d'Israël, consistait en un photomontage de plusieurs photos prises sous différents angles et à différents endroits et assemblées pour donner l'impression qu'il s'agissait d'une seule et même photo de la manifestation. Deux dossiers avaient été ouverts, l'un contre le média et l'autre contre l'agence de presse. Informé de la plainte, le média a transmis des explications circonstanciées, dans lesquelles il indiquait n'avoir effectué aucune retouche, si ce n'est de contraste, et un simple recadrage, en insistant sur le fait qu'il ne touchait jamais à la nature d'un cliché ni n'utilisait l'intelligence artificielle pour retoucher ses photos. De son côté, l'agence de presse, qui avait fourni la série de photos prises sur les lieux, a expliqué, en résumé, ne jamais modifier les photos, exception faite des retouches classiques (luminosité, contraste), soulignant que de telles modifications d'images constituerait une modification de la vérité, soit une menace bien trop lourde vis-à-vis de la confiance de ses clients. Le plaignant s'est dit satisfait de ces explications. Les dossiers ont été refermés et classés en médiation réussie.

◆ La propriétaire d'un immeuble qui avait pris feu reprochait à un article en ligne consacré audit incendie de donner l'adresse précise des faits et de mentionner l'ouverture d'une enquête de la police pour incendie « malveillant » alors que la police n'était pas descendue sur les lieux. Informé immédiatement de la plainte, le média a rectifié l'information le jour-même. La plaignante s'est dite satisfaite. La plainte a été classée en médiation directe réussie.

◆ Une plaignante reprochait à un média d'avoir basé une séquence relative à la mendicité sur son témoignage, qui avait été publié dans les pages d'un autre média, sans son accord, sans l'avoir

contactée, en sortant des extraits de leur contexte et en la discréditant. Une demande de médiation directe avait également été introduite par le média source vis-à-vis du média en charge de l'émission et une rencontre entre ceux-ci était organisée dans ce cadre. La plaignante avait indiqué attendre l'issue de cette rencontre avant de se prononcer. Prenant note de la réussite de la solution amiable intervenue entre les médias, elle a demandé, en complément, qu'un courrier d'excuses lui soit adressé au nom de l'équipe de l'émission. Le média a accepté cette demande. Le dossier a été refermé et classé en médiation réussie.

◆ Le média auquel la plaignante avait accordé son témoignage avait introduit une demande de médiation directe avec le média en charge de l'émission, dès lors qu'il contestait la manière dont l'enquête et l'image avaient été reprises. A l'issue de la rencontre, les parties se sont accordées sur l'envoi, par le producteur de l'émission litigieuse, d'un courrier à l'attention du rédacteur en chef du média source dans lequel devaient être reprises les conclusions de la discussion entre les parties sur le cas particulier, dont des pistes d'amélioration suggérées pour le futur. Le dossier a été refermé et classé en médiation réussie.

◆ Le directeur d'une école primaire déplorait le choix du titre d'un *teaser* et d'une Une, ainsi que celui de l'illustration de cette Une et de l'article auquel elle renvoyait, relatifs à un scandale sexuel ayant pris place dans son école à la fin des années 1980, qui donnaient le sentiment que les faits s'étaient déroulés récemment. Après discussion, les parties se sont accordées sur une rencontre entre le plaignant et un représentant du média. Lors de la rencontre, le plaignant a pu formuler son ressenti personnel, ainsi que partager les conséquences personnelles et collectives des productions litigieuses, tandis que le représentant du média a fourni des explications circonstanciées sur le dossier, déplorant le *teasing* et l'illustration de l'article en cause, et a présenté ses excuses au nom du média. Le dossier a été refermé et classé en médiation réussie.

◆ Outre un grand nombre d'erreurs et d'imprécisions, une partie plaignante dénonçait la diffusion de graves accusations, sans qu'il lui ait été donné la possibilité de faire valoir son point de vue, dans un article consacré au conflit ayant opposé une quinzaine de militaires francophones aux institutions qui règlementent les pensions pour invalidité des militaires. Informé de la plainte, le média a proposé, au titre de solution amiable, la publication d'un droit de réponse dès que possible, à la même place et de la même importance que l'article en cause. La partie plaignante a accepté cette proposition. Le dossier a été refermé et classé en médiation réussie.

◆ Le CDJ s'était autosaisi d'un contenu publicitaire relatif au nouvel écrin d'une bijouterie dont il avait relevé l'ambiguïté de présentation, qui se rapprochait de celle des contenus éditoriaux. Il avait décidé

de privilégier, dans un premier temps, la voie de la médiation et du dialogue avec le média. Dans ce cadre, ce dernier a transmis des premières explications circonstanciées dans lesquelles il soulignait le caractère isolé de l'oubli de la mention publicitaire du contenu et faisait part de la charte existant entre la rédaction et les annonceurs. Après une demande de complément d'information du CDJ, le média a, une nouvelle fois, souligné le caractère accidentel de l'oubli litigieux et a précisé avoir effectué un rappel des règles en vigueur à son équipe de rédaction et à la régie publicitaire. Réuni en séance plénière, le CDJ a considéré que le dossier pouvait être refermé et classé en médiation réussie, non sans demander de rappeler au média le prescrit de la Directive relative à la distinction entre publicité et journalisme (2015).

◆ La directrice d'une école avait introduit une demande de médiation directe à l'égard de l'article d'un média qui portait sur la plainte déposée par l'intéressée à la suite de la descente d'une rivière au cours de laquelle des élèves de l'école et d'autres établissements scolaires avaient failli se noyer. Elle demandait le retrait de son prénom et de sa photo de l'article en cause dès lors que, soulignait-elle, elle n'avait pas donné son accord à la publication de son image – issue d'un réseau social – et que le journaliste ne l'avait pas informée que la conversation téléphonique qu'ils avaient eue constituait une interview. Informé immédiatement de la plainte, le média indiqua avoir procédé au retrait des nom, prénom et photo de la plaignante. Le dossier a été refermé et classé en médiation directe réussie.

◆ Un plaignant reprochait à un média, dans un article consacré à un match de football de P1, de ne pas avoir vérifié en suffisance des informations et d'en avoir omis d'autres essentielles. Après discussion, les parties ont convenu de se rencontrer sous l'égide du CDJ. Lors de cette rencontre, elles se sont accordées sur une solution amiable consistant en la rédaction d'un nouvel article complémentaire à l'information préalablement diffusée, après avoir recoupé les faits relatés à plusieurs témoins et personnes de référence, article soumis pour relecture – uniquement à titre d'information ou, si nécessaire, pour corrections de nature technique – avant publication au plaignant. Le dossier a été refermé et classé en médiation réussie.

◆ Une personne sollicitait l'aide du CDJ pour la suppression de ses nom et prénom d'un article consacré au procès d'assises d'un membre de sa famille. Après que le plaignant a transmis le complément d'information nécessaire à la recevabilité de sa demande de médiation et qu'il lui a été signalé que la mention de

son nom de famille dans cet article – qui consistait en un compte rendu d'audience – était considérée comme une information d'intérêt général, la demande a été transmise au média. Celui-ci y a donné suite en supprimant le prénom de l'intéressé de l'article litigieux et d'un second article qui rendait aussi compte du procès. Le dossier a été classé en médiation directe réussie.

◆ Un plaignant reprochait à un éditorial consacré au système de nomination dans l'enseignement de contenir deux affirmations contraires à la vérité, de nature à donner au public une vision biaisée des enjeux liés à la nomination des enseignants et de porter préjudice à ces derniers. Informé de la plainte, le média a contacté directement le plaignant. Les parties se sont accordées sur la publication d'un article rectifiant les affirmations erronées et mettant en perspective statistique les préjugés sur l'absentéisme des enseignants. Le dossier a été refermé et classé en médiation réussie.

◆ Une personne signalait la diffusion d'une publicité anti-UNRWA (l'Office de secours et de travaux des Nations unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient) émanant du ministère de l'Intérieur israélien sur les sites de deux médias et s'interrogeait sur la compatibilité de cette information avec la déontologie journalistique, ainsi que sur la facilité avec laquelle un gouvernement étranger en guerre peut insuffler une propagande. Contactés immédiatement, les médias ont indiqué avoir directement échangé avec le plaignant sur ce point, notant que le contenu de la publicité ne reflétait pas la position de la rédaction sur la guerre à Gaza et précisant que ces publicités à caractère politique sont liées au dysfonctionnement d'un opérateur extérieur. Ils ont confirmé que la régie publicitaire et l'équipe technique mettaient tout en œuvre pour supprimer ces publicités et éviter qu'elles reviennent. Informé de ces explications circonstanciées et de ces initiatives, le plaignant a été invité à indiquer s'il souhaitait toujours déposer plainte ou s'il considérait que la réponse des médias était susceptible de constituer une forme de solution amiable. Il n'a pas donné suite. Le dossier a été refermé et classé en médiation directe réussie.

◆ Une manufacture d'orgues déplorait qu'un reportage et un article relatifs à l'exportation d'un orgue d'une société concurrente ait localisé sans raison cette dernière dans la ville où se situe son propre siège social. Elle indiquait être favorable à une solution amiable consistant en la rectification de l'information erronée et des explications circonstanciées du média concernant celle-ci. Le média a accepté la proposition et a procédé à une rectification explicite, tant sous l'article en ligne que dans une séquence de JT. Le dossier a été refermé et classé en médiation réussie. ■