

2013

cdj
Conseil de déontologie journalistique

RAPPORT ANNUEL CONJOINT

CONSEIL DE DEONTOLOGIE
JOURNALISTIQUE

cdj
Conseil de déontologie journalistique

CONSEIL SUPERIEUR DE
L'AUDIOVISUEL

CSA
CONSEIL SUPERIEUR
DE L'AUDIOVISUEL





RAPPORT ANNUEL CONJOINT 2013

Introduction

En 2013, 13 plaintes adressées au CSA et transférées au CDJ ont porté sur le traitement, l'objectivité ou la hiérarchisation de l'information. Deux de ces plaintes concernaient le même programme.

12 de ces plaintes concernaient la RTBF et 1 visait le service par internet de RTL.

Toutes les plaintes portaient sur des aspects du traitement de l'information relevant de la déontologie uniquement. Le CDJ en a donc assuré le suivi exclusif.

Aucune procédure conjointe n'a donc été initiée en 2013 mais deux dossiers, ayant donné lieu à un avis du CDJ déclarant les plaintes non fondées sur le plan déontologique en 2012, ont été conclus au CSA par l'adoption de décisions du Collège d'autorisation et de contrôle établissant l'existence d'une infraction au décret coordonné du 26 mars 2009 sur les services de médias audiovisuels¹.

Suite à la réaction d'un plaignant, mécontent que sa plainte ait été transmise au CDJ, alors qu'il avait demandé à ce que son anonymat soit respecté, le Secrétariat d'instruction du CSA a pris l'initiative, dans le cas où le plaignant demande à rester anonyme, de l'informer du fait que le Conseil pour la déontologie journalistique était l'organe compétent pour traiter sa plainte et de lui demander son accord pour transférer celle-ci au CDJ en l'avertissant que les règles de traitement des demandes d'anonymat y différaient de celles appliquées par le CSA. Le plaignant était également invité par le SI à introduire sa plainte directement au CDJ s'il le souhaitait. En réponse au courrier du SI, un plaignant a refusé que sa plainte soit transférée et deux autres n'ont pas donné suite. Cette question a été évoquée lors de la rencontre du mois de décembre 2013 entre CDJ et CSA (voir infra p.9), et une solution a été trouvée de manière à assurer le fonctionnement des deux instances dans le respect des souhaits du public.

Parmi les plaintes transférées, 2 dossiers ont donné lieu à un avis rendu par le CDJ : dans les deux cas, la plainte a été déclarée non fondée. 1 dossier s'est clos par une solution amiable, 3 n'ont pas donné lieu à l'ouverture d'un dossier parce que les plaignants n'ont pas donné les précisions attendues par le CDJ ou n'ont pas souhaité poursuivre la procédure, 4 ont été classés sans suite car les choix rédactionnels mis en cause relevaient de la liberté journalistique sans enfreindre les règles déontologiques. **(NDLR : Restent 2 plaintes dont je ne connais pas le suivi : le remariage dans l'église catholique et la profession d'architecte ds « on n'est pas des pigeons »)**

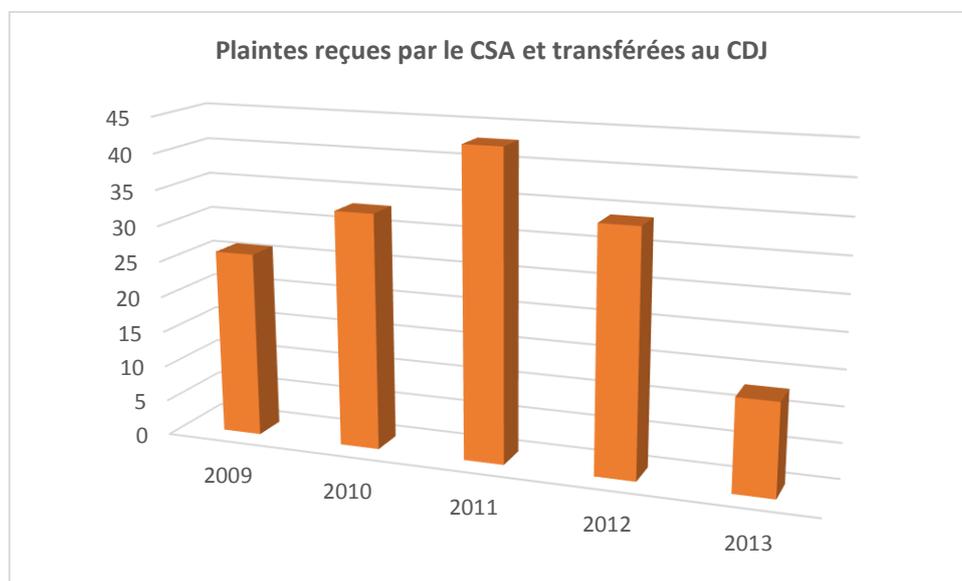
Le CDJ est en effet régulièrement confronté à des plaintes qui, en réalité, ne soulèvent pas d'enjeu déontologique mais expriment un désaccord avec des choix que les journalistes ont la liberté de poser (sélection de citations ou d'interlocuteurs, angle, durée d'une séquence, conclusions à l'issue d'une enquête journalistique...). Ces choix relèvent de la liberté rédactionnelle. Ils peuvent certes être critiqués mais un choix contesté ou même contestable ne cache pas nécessairement un manquement à la déontologie. Les notions d'information partielle ou partielle ou encore de manque d'objectivité souvent

¹ Décisions du 28 mars 2013 (Twizz radio) et du 29 août 2013 (RTBF)

invoquées par les plaignants renvoient en fait à des informations qui ne correspondent pas aux opinions de ces plaignants. Pour le CDJ, de telles plaintes manquent d'enjeu déontologique et ne donnent pas lieu à l'ouverture d'un dossier.

Le présent rapport, rédigé conjointement par le CDJ et le CSA, reprend l'ensemble des plaintes relatives au traitement de l'information transférées par le CSA au CDJ au cours de l'année écoulée et expose le suivi qui y a été donné.

Suite à la poursuite de la procédure d'instruction au CSA, sur base d'une potentielle infraction au décret coordonné du 26 mars 2009 sur les services de médias audiovisuels, dans le cadre de deux plaintes que le CDJ avait jugées non fondées sur le plan de la déontologie, les modes d'application pratique de la procédure prévue à l'article 2, §4, alinéa 4 du décret du 30 avril 2009 réglant les conditions de reconnaissance et de subventionnement d'une instance d'autorégulation de la déontologie journalistique ont été précisés dans le ROI du CSA (articles 43 à 46). Cette procédure s'applique en effet « lorsque le CSA entend ne pas se conformer à l'avis du CDJ »².



² Bien que les décisions des deux organes soient prises sur des bases différentes, déontologiques dans le cas du CDJ, légales dans le cas du CSA.

Gestion des plaintes

Dossiers traités conjointement par le CDJ et le CSA

Cette section comprend l'ensemble des dossiers à propos desquels CDJ et CSA sont tous deux compétents. La procédure conjointe peut s'enclencher sur base d'une plainte transmise par le CSA au CDJ dont un aspect concerne le droit audiovisuel ou sur base d'une demande d'avis au CDJ émanant du CSA dans le cadre de sa capacité d'autosaisine. Le CDJ rend alors un avis, fondé sur le respect de la déontologie journalistique. Le CSA se prononce ensuite sur base de la législation audiovisuelle et adopte une décision motivée, au terme de la procédure de concertation prévue avec le CDJ, si sa conclusion s'écarte de celle qu'a adoptée ce dernier.

Les plaintes traitées ainsi « conjointement » par le CDJ et le CSA sont notamment des plaintes mettant en cause des journaux télévisés, des journaux parlés ou des émissions d'information pour atteinte à la dignité humaine, pour incitation à la discrimination, à la haine ou à la violence ou pour publicité clandestine. Sur ces sujets, le CSA a également le pouvoir de saisir d'initiative le CDJ.

Aucune procédure conjointe n'a été initiée en 2013.

Deux dossiers ouverts en 2012, dont l'issue restait pendante au CSA, se sont conclus cette année.

Reportage sur « The Voice Belgique » diffusé dans le JT de la RTBF (dossier CDJ 12-10)

Pour rappel, dans sa plainte adressée au CDJ et au CSA, le plaignant estimait que le reportage consacré au programme « The Voice » diffusé dans le JT constitue une séquence d'autopromotion. Le CDJ et le CSA ont confirmé tous deux que la plainte relevait de leur compétence respective, à savoir une éventuelle confusion entre communication commerciale et information journalistique pour le CDJ et une potentielle infraction aux règles relatives à la communication commerciale pour le CSA.

Bien que le plaignant n'ait pas poursuivi son action auprès du CDJ, celui-ci a rendu un avis dans le cadre de la procédure conjointe engagée avec le CSA.

Le CDJ a estimé que la responsabilité de la présentatrice du JT n'était pas en cause. Il a considéré qu'« *il était légitime de faire du premier direct de The Voice un sujet du journal télévisé de la RTBF* » étant donné « *le fait que d'autres médias en aient parlé* », ce qui indiquait que « *que le sujet constituait ce jour-là un fait d'actualité* ».

Prenant en compte « *les aléas du direct* » qui n'avaient pas permis de respecter « *la conduite envisagée* », le CDJ a estimé que « *ce sujet se situe à la limite entre la promotion pour un produit de la chaîne et le traitement journalistique d'une information* ». En effet, si « *un certain nombre d'éléments indiquent un caractère promotionnel : ton publicitaire, applaudissements par le public artificiellement suscités, appels à voter (sans indication du coût)... par l'animatrice, d'autres témoignent d'un traitement journalistique au moins partiel du sujet : la diffusion d'extraits des répétitions qui ont fait l'objet d'un montage et la question initiale posée par la présentatrice.* »

Se basant sur la difficulté « *à mesurer par des critères quantitatifs* » le traitement journalistique « *qui se caractérise par une démarche de sélection de l'information, par sa hiérarchisation, par sa mise en forme, par le respect de la déontologie, par de la prise de distance...* », le CDJ n'a pas constaté, dans la séquence incriminée, de manquement manifeste à la déontologie journalistique.

Sans remettre en cause la présence d'une séquence consacrée à « The Voice » dans le JT mais constatant l'absence de « *contrôle journalistique* » durant celle-ci, deux membres du Conseil ont exprimé, cependant, une opinion minoritaire selon laquelle la plainte serait fondée en ce qui concernait la responsabilité de l'éditeur.

Considérant la recommandation du Collège d'autorisation et de contrôle du 22 décembre 2011 *relative à l'autopromotion*, le secrétariat d'instruction du CSA a décidé de poursuivre l'instruction de la plainte sur base d'une éventuelle infraction aux articles 18, §3 et 14, §1^{er} du décret SMA³, enclenchant ainsi la procédure prévue dans le décret du 30 avril 2009 *réglant les conditions de reconnaissance et de subventionnement d'une instance d'autorégulation de la déontologie journalistique*, lorsque « le CSA entend ne pas se conformer à l'avis du CDJ ».

Le Collège d'autorisation et de contrôle du CSA a adopté, le 29 août 2013, une décision dans laquelle il relève la présence, dans la séquence incriminée, de plusieurs éléments permettant, sur base de sa recommandation du 22 décembre 2011 relative à l'autopromotion, de caractériser celle-ci comme relevant de l'autopromotion. Selon le Collège, la RTBF « *devait veiller à traiter le sujet avec la même distance critique que les autres médias et [...] éviter d'utiliser les codes du langage publicitaire et ne pas abandonner la démarche journalistique devant animer un journal télévisé* ».

Promotion de « La Libre Belgique » dans le JP de Twizz radio

Pour rappel, le secrétariat d'instruction du CSA a constaté que le JP de 18h30 sur Twizz radio comprenait systématiquement une rubrique dans laquelle le rédacteur en chef de la Libre Belgique annonçait les titres du quotidien du lendemain. Considérant que ces séquences étaient susceptibles de constituer de la communication commerciale et compte tenu du fait que des règles déontologiques pouvaient également être enfreintes, en particulier la directive du CDJ du 15 décembre 2010 *relative à la distinction entre publicité et journalisme*, il a sollicité l'avis du CDJ.

Celui-ci a rendu un avis, en date du 12 septembre 2012, selon lequel « *les éditeurs [recourant] de plus en plus à une diffusion multimédias [...] des partenariats se nouent aussi entre médias pour valoriser les points forts des uns et des autres au bénéfice de la qualité de l'information* ». Considérant que cette démarche relève « *de la liberté éditoriale* », qu'elle constitue « *une collaboration rédactionnelle au profit des auditeurs de la radio* » et que « *le public n'est pas trompé* », le CDJ a conclu qu'aucun manquement déontologique ne pouvait être constaté dans le chef de Twizz radio.

Considérant que des doutes subsistaient sur le caractère promotionnel de la séquence au regard de la législation audiovisuelle, le secrétariat d'instruction du CSA a décidé de poursuivre l'instruction du dossier sur base d'une éventuelle infraction à l'article 14 §6 du décret SMA⁴.

Le Collège d'autorisation et de contrôle du CSA a rendu, le 28 mars 2013, une décision selon laquelle l'éditeur a diffusé de la communication commerciale clandestine. Il relève en effet que « *si, sur le principe, [...] une collaboration rédactionnelle valorisant sous forme audio le travail de journalistes de la presse écrite peut constituer une pratique acceptable, voire intéressante et profitable pour le public, [...] la mise en forme de cette collaboration dans le cas d'espèce s'est révélée à plusieurs reprises, plus que maladroite [...], au vu du contexte et notamment des liens économiques entre l'éditeur et La Libre Belgique* ».

³ Respectivement, présence d'autopromotion dans un JT et identification de la communication commerciale.

⁴ Interdiction de la communication commerciale clandestine.

Plaintes transmises par le CSA au CDJ et qui ont donné lieu à un avis du CDJ

Le décret du 30 avril 2009 prévoit que les plaintes adressées au CSA « relatives à l'information qui sont sans rapport avec ses attributions décrétales » sont transmises au CDJ. Concrètement, lorsqu'il reçoit une telle plainte, le CSA informe le plaignant de son transfert au CDJ, qui la traite selon sa propre procédure. Le CDJ a aussi la possibilité d'intervenir en tant que médiateur entre les parties concernées.

Ces plaintes dénoncent le plus souvent un manque d'objectivité, d'impartialité ou d'honnêteté de l'information, la diffusion d'images violentes, une confusion entre information et communication commerciale ou une atteinte au droit à l'image et au respect de la vie privée.

Généralisation abusive par l'insertion d'un intertitre dans un reportage du JT de la RTBF (dossier 13-25)

Dans son JT du 28 mai, la RTBF a diffusé un reportage consacré à la décision du conseil communal de la ville Gand de permettre à ses fonctionnaires de porter des signes religieux. Le bandeau introduisant la séquence mentionnait « A Gand comme à Istanbul » alors qu'aucune allusion à Istanbul n'était faite dans le commentaire.

Deux personnes ont regretté l'amalgame induit par l'intertitre qui leur a paru réducteur.

Pour le CDJ, aucun enjeu déontologique ne peut être mis en évidence dans la séquence incriminée. Si « le sous-titre placé en bas d'écran a sans doute manqué de clarté » et « était probablement inopportun et mal choisi parce que faisant référence à un élément (Istanbul) qui n'était pas présent dans le reste du commentaire ni dans l'actualité à ce moment-là », le CDJ considère a considéré qu'en l'occurrence « cela ne relevait pas de la déontologie ».

Atteinte au droit à l'image dans un reportage diffusé par la RTBF (dossier 13-27)

Le 4 juin, la RTBF a rediffusé dans l'émission *Devoir d'enquête* un reportage datant de 15 mois environ et intitulé « Le droit chemin ». Ce reportage, tourné au tribunal correctionnel de Liège, relate différentes audiences au cours desquelles apparaissent des prévenus dont certains ont le visage flouté alors que d'autres sont reconnaissables.

Le plaignant affirmait n'avoir jamais donné d'accord pour être filmé, dénonçait le fait qu'il apparaisse de manière identifiable dans ce reportage et déplorait le préjudice subi par sa famille et lui-même.

La RTBF, pour sa part, a affirmé que la juge présidant l'audience du tribunal avait demandé à toutes les personnes présentes si elles acceptaient d'être filmées et que le plaignant ne s'y était pas opposé.

Le CDJ relève que les éléments factuels dont il dispose « ne lui permettent pas d'établir avec une certitude absolue la réalité des faits ». Il présume que le plaignant « ne s'y est pas opposé, dès lors que d'autres personnes ont exprimé leur refus d'être filmées et ont, de ce fait, bénéficié du floutage. De plus, l'avocat du plaignant a signalé avoir accepté le tournage [...]. Enfin, il ne s'agit en aucun cas ici d'un enregistrement clandestin ; les caméras étaient bien visibles ». Le Conseil estime qu'il « ne peut donc pas conclure à une atteinte au droit à l'image du plaignant ».

Autres plaintes transmises par le CSA au CDJ

Reportage consacré à la renonciation du pape Benoît XVI dans le JT de la RTBF

Le plaignant reprochait à la chaîne d'avoir, de manière partielle, particulièrement mis en évidence les points négatifs du pontificat et d'avoir ainsi dénigré la communauté catholique.

Décision : pas d'ouverture de dossier parce que les choix et analyses rédactionnels relèvent de la liberté journalistique et ne constituent pas des enjeux déontologiques à moins que le respect de la vérité ne soit plus garantie.

Reportage consacré à la pédophilie dans l'église catholique après l'annonce de la renonciation du pape Benoît XVI dans le JT de la RTBF

Le plaignant mettait en cause le choix rédactionnel consistant à faire suivre l'annonce de la renonciation du pape par un reportage sur la pédophilie dans l'église ne reposant sur aucune actualité et dénonçait, de ce fait, un parti pris dans le chef des journalistes.

Décision : pas d'ouverture de dossier parce que le plaignant n'a pas souhaité poursuivre la procédure.

Reportage consacré à la renonciation du pape Benoît XVI dans le JT de la RTBF

Le plaignant mettait en cause l'objectivité des journalistes dans le traitement du sujet qu'il jugeait tendancieux en ce qu'il faisait la part belle aux critiques et déplorait de ne pas disposer d'informations complètes et équilibrées pour juger de l'actualité.

Décision : pas d'ouverture de dossier parce que le plaignant n'a pas souhaité poursuivre la procédure.

Article consacré au décès d'une fillette suite à des relations sexuelles avec son époux, sur le site RTL info.be

Le plaignant mettait en cause l'objectivité des journalistes en raison du fait que l'illustration de l'article consistait en une photo de femmes

voilées faisant la prière et jugeait islamophobe l'association d'un tel fait divers à l'islam.

Décision : la plainte s'est résolue par la médiation, le plaignant ayant accepté les explications fournies par le rédacteur en chef de rtl.be sur les choix du sujet et de l'illustration.

Reportage consacré aux horaires réservés aux femmes dans une piscine de Charleroi dans le JT de la RTBF

Les reproches formulés à l'encontre de la RTBF portaient sur un manque d'analyse et de nuance dans le traitement du sujet.

Décision : pas d'ouverture de dossier parce que le traitement du sujet relève des choix légitimes des journalistes et qu'en l'occurrence les choix posés ne portaient atteinte à aucune règle déontologique.

Reportage consacré au « djihad du sexe » dans le JT de la RTBF

..... ?

Décision : pas d'ouverture de dossier parce que le traitement du sujet relève des choix légitimes des journalistes et qu'en l'occurrence les choix posés ne portaient atteinte à aucune règle déontologique.

Reportage consacré au test de dépistage rapide du HIV dans le JT de la RTBF

Le plaignant reprochait à la RTBF de ne pas avoir signalé qu'une personne interviewée sur le sujet travaille en réalité pour une association qui intervient sur ce terrain.

Décision : pas d'ouverture de dossier car le plaignant n'a pas fourni au CDJ, dans le délai requis d'un mois, les éléments nécessaires lui permettant d'établir les faits et de traiter la plainte.

Emission « Questions à la Une » (RTBF) consacrée aux « petits partis »

Le plaignant reprochait à la RTBF de pratiquer un amalgame, sous le terme de « populisme », entre partis « peu démocrates » et Mouvement

de Gauche et dénonçait la superficialité du traitement du sujet.

Décision : pas d'ouverture de dossier car les journalistes sont libres d'apprécier la manière dont ils traitent un sujet, pour autant que les choix posés ne portent atteinte à aucune règle déontologique, ce qui est le cas en l'occurrence.

Reportage consacré au remariage non autorisé par l'église catholique dans le JT de la RTBF

Le plaignant reprochait à la RTBF d'avoir sali son image et celle de sa paroisse en laissant penser que les portes de son église sont fermées aux personnes qui se remarient alors que celles-ci y sont accueillies pour des célébrations après le passage à la maison communale. Il estimait que

le choix des images avait induit une image mensongère dans l'esprit du public et qu'il aurait dû être interviewé dans le cadre du sujet.

Décision : ?

Emission « On n'est pas des pigeons » (RTBF) consacrée à l'immobilier

Le plaignant reprochait à la RTBF un manque d'objectivité compte tenu du caractère tendancieux de ses reportages dont il estimait qu'ils portaient le discrédit sur la profession d'architecte en relayant des assertions « infamantes » non fondées.

Décision : un dossier est ouvert au CDJ suite aux informations complémentaires fournies par le plaignant.

Relations et rencontres entre le CDJ et le CSA

La réunion semestrielle du mois de juin s'est limitée à un échange de courriers entre les deux institutions, CSA et CDJ constatant de commun accord le bon fonctionnement des procédures mises en place, les échanges très réguliers qu'ils entretiennent et le fait qu'aucun sujet ne nécessitait une rencontre formelle de concertation.

CSA et CDJ se sont cependant rencontrés en décembre 2013, une question particulière s'étant posée quant à la manière de traiter les plaintes assorties d'une demande d'anonymat reçues par le CSA.

Sur le formulaire de plainte du CSA, le plaignant peut cocher une case s'il ne souhaite pas que ses coordonnées soient communiquées à l'éditeur ou au distributeur incriminé. La formulation en a été adaptée, pour permettre que cette demande du plaignant ne s'oppose pas à un transfert vers l'instance compétente en cas d'irrecevabilité auprès du CSA. Cependant, alors que le CSA respecte dans tous les cas la demande d'anonymat des plaignants, le CDJ a adopté en la matière une politique différente, estimant que la mise en cause morale d'un média engage également la responsabilité de l'auteur de la plainte. Le respect de l'anonymat du plaignant n'est donc pas automatiquement garanti mais fait l'objet d'une décision du Conseil sur base des arguments développés par le plaignant. Si le Conseil juge que la demande d'anonymat n'est pas fondée, le plaignant en est averti et a, alors, le loisir de renoncer à sa plainte ou à son anonymat, s'il décide de poursuivre la procédure.

Suite au mécontentement d'un plaignant dont la plainte a été transférée au CDJ, qui s'est trouvé ainsi en possession de ses coordonnées, le sujet a donc été évoqué lors de la réunion conjointe du 17 décembre 2013. La solution adoptée par les deux instances consistera en un transfert automatique par le CSA des plaintes assorties d'une demande d'anonymat, le secrétariat d'instruction du CSA étant chargé de préciser au plaignant les conditions de traitement de l'anonymat en vigueur au CDJ et de l'assurer que celui-ci sera respecté, au sein du CDJ, dans les premières étapes de la procédure jusqu'à ce qu'il y renonce lui-même, le cas échéant, si le CDJ juge sa demande non fondée.

Les représentants des deux instances ont également évoqué le suivi des plaintes transférées. A cet égard, les procédures de collaboration mises en place satisfont les deux parties. Pour rappel, le CSA communique les supports audiovisuels dont il peut disposer au CDJ, lui permettant d'analyser les plaintes transmises, et informe les plaignants du fait que leur plainte ressort de la compétence du Conseil de déontologie journalistique. Pour sa part, le CDJ informe le CSA, comme le plaignant, de la manière dont il assure le suivi de ces plaintes.

Enfin, les représentants des deux conseils s'informent habituellement sur les groupes de travail qu'elles mettent en place, les problématiques qu'elles suivent et l'évolution de leurs travaux, ainsi que sur des questions d'ordre général en matière d'évolution des conditions de délivrance des contenus d'information.

La collaboration CDJ/CSA

Les modalités de collaboration entre le Conseil de déontologie journalistique (CDJ) et le Conseil supérieur de l'audiovisuel (CSA) sont définies dans le décret du 30 avril 2009 « *réglant les conditions de reconnaissance et de subventionnement d'une instance d'autorégulation de la déontologie journalistique* ».

Ce décret prévoit que les plaintes adressées au CSA « *relatives à l'information qui sont sans rapport avec ses attributions décrétales* » sont transmises au CDJ.

Parallèlement, le CDJ est chargé de renvoyer au CSA « *les plaintes relatives à l'audiovisuel qui sont sans rapport avec ses propres attributions* ». Dans la pratique, ce cas de figure ne s'est encore jamais présenté.

Outre les traitements de plaintes conjoints prévus lorsque les deux instances sont compétentes sur base de leurs textes normatifs respectifs, le décret envisage encore deux cas de figure particuliers dans lesquels une procédure de traitement « conjoint » CSA-CDJ est d'application : en cas de plainte laissant apparaître une récurrence d'un éditeur endéans les 12 mois après que le CDJ ait rendu un avis concernant cet éditeur et comportant les mêmes griefs, et en cas de plainte adressée au CSA par trois chefs de groupes politiques démocratiques reconnus au Parlement de la Fédération Wallonie-Bruxelles.

Au-delà de ces collaborations d'ordre contentieux, le décret permet au CSA d'initier et de participer à des réflexions communes avec le CDJ relativement à la déontologie journalistique, par exemple à propos de l'évolution des pratiques journalistiques.

En outre, le décret impose au CDJ et au CSA de se réunir deux fois par an, en juin et en décembre, afin d'« *évaluer le bon fonctionnement des mécanismes mis en place* ».

Enfin, le décret prévoit la publication d'un rapport annuel commun aux deux instances au sujet de l'ensemble des plaintes reçues au cours de l'année écoulée. C'est l'objet du présent document. Par souci de transparence, celui-ci se veut le plus exhaustif possible. Toutes les plaintes et dossiers ouverts d'initiative, qu'ils aient fait l'objet d'un traitement « conjoint » par le CDJ et le CSA ou simplement d'un transfert du CSA au CDJ y sont répertoriés.

Résidence Palace, Bloc C
Rue de la Loi 155 bte 103
1040 Bruxelles
www.deontologiejournalistique.be
info@deontologiejournalistique.be



Boulevard de l'Impératrice 13
1000 Bruxelles
www.csa.be
info@csa.be
twitter : @csabelge

Table des matières

Introduction.....	2
Gestion des plaintes	4
Dossiers traités conjointement par le CDJ et le CSA	4
Plaintes transmises par le CSA au CDJ et qui ont donné lieu à un avis du CDJ	6
Autres plaintes transmises par le CSA au CDJ	7
Relations et rencontres entre le CDJ et le CSA	9
La collaboration CDJ/CSA	10