



# Une année en médiation - 2023

En 2023, **23** dossiers ont fait l'objet d'une solution amiable, 13 dans le cadre des échanges entre les parties, 10 en médiation directe. Ces chiffres, qui sont en hausse en comparaison à l'année dernière, peuvent s'expliquer pour partie par la révision du Règlement de procédure du CDJ (dont la nouvelle version est entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2023) dont une disposition prévoit désormais le transfert des plaintes (recevables) qui les visent aux médias disposant d'un **service de médiation interne**, pour traitement en première ligne. La RTBF, seul média concerné pour l'instant, a clôturé 6 dossiers dans le cadre de cette nouvelle procédure. Cette hausse s'explique également par la possibilité, pour le CDJ, de passer désormais par la voie de la **médiation en cas d'autosaisine**. 6 solutions amiables sont intervenues dans ce cadre en 2023. On notera encore qu'un dossier, dont le processus de recherche d'une solution amiable avait échoué dans un premier temps, s'est finalement clôturé sur une telle solution lors de l'**audition** organisée entre les parties, dans le cadre de la procédure de traitement au fond. Finalement, parmi ces 23 dossiers, 2 dossiers de médiation sans plainte – soit des demandes pour lesquelles le CDJ intervient comme intermédiaire entre le public et les médias sans qu'une plainte ne soit déposée – se sont soldés par un « échec ». Dans ce deux cas particuliers, où il intervenait au titre de "facilitateur" dans les échanges entre partie plaignante et média, le CDJ avait signifié qu'il ne pouvait ouvrir de dossier, soit parce que les exigences d'une partie excédaient la proposition de l'autre, soit parce qu'après analyse du dossier, les arguments avancés par le plaignant pour que le CDJ appuie sa demande auprès du média n'étaient pas conformes à la réalité.

## Les thématiques principales

Les solutions amiables de 2023 peuvent être regroupées selon trois thématiques qui confortent, en partie, les mouvements dégagés les années précédentes.

**1.** Le sujet qui revient en tête des solutions amiables depuis trois années consécutives concerne la diffusion d'informations erronées ou déformées. On notera ainsi que 13 dossiers sur les 21 résolus à l'amiable concernaient, intégralement ou partiellement, cet enjeu. La plupart de ces plaintes se sont refermées sur la publication d'un rectificatif ou d'un complément d'information, par la modification ou la suppression des éléments problématiques, par le retrait pur et

simple de la publication, par des explications circonstanciées du média, ou encore par des excuses.

L'importance de cet enjeu illustre le rôle majeur de la rectification dans le travail journalistique. 4 dossiers de médiation évoquaient ainsi un problème de rectification rapide et explicite, ce principe détaillé dans la « **Recommandation sur l'obligation de rectification** », adoptée en 2017. A cet égard, on évoquera un dossier dans lequel un article consacré à un jugement de Cour d'assises confondait l'identité du plaignant avec celle d'un membre de sa famille. Une des mesures prises par le média dans le cadre du processus de recherche d'une solution amiable a donc été de corriger l'article en signalant l'erreur préalablement commise.

**2.** Une deuxième thématique – nouveauté de 2023 – concerne l'article 4 du Code de déontologie, qui a trait principalement à la prudence et au sérieux des enquêtes menées. Ce grief a concerné 9 dossiers, principalement des productions médiatiques qui traitaient de sujets délicats, comme des affaires judiciaires, des accidents ou des sujets d'actualité sensibles, tels que le conflit Israël-Hamas ou les élections de 2024. A titre d'exemple, on peut citer un dossier qui avait trait à une séquence de JT relative à un meeting du *Vlaams Belang* qui donnait la parole à deux représentants de partis appartenant à l'extrême droite. Au titre de solution amiable, les parties se sont accordées, entre autres, sur un engagement de la part du média à faire preuve de davantage de précision et de vulgarisation dans le traitement de cette question.

Cette thématique doit être mise en lien avec celle du droit de réplique. En effet, dans 5 de ces dossiers, les plaignants regrettaient d'avoir été mis gravement en cause par le média, sans que leur point de vue n'ait préalablement été sollicité ou, s'il l'avait été, sans qu'il en ait été fait part dans la production journalistique litigieuse. De fait, le **Code de déontologie journalistique** prévoit, en son article 22, que « Lorsque des journalistes diffusent des accusations graves susceptibles de porter atteinte à la réputation ou à l'honneur d'une personne, ils donnent à celle-ci l'occasion de faire valoir son point de vue avant diffusion de ces accusations. L'impossibilité d'obtenir une réponse n'empêche pas la diffusion de l'information mais le public doit être averti de cette impossibilité ». Les solutions amiables trouvées dans de tels cas consistent en général en la publication d'un démenti ou du point de vue de la personne mise en cause, une modification de la production litigieuse ou encore sa suppression pure et simple.



3. La troisième thématique – qui descend dans le classement par rapport à 2022 –, présente dans 6 dossiers, porte sur la question des droits des personnes (garantis à l'article 24 du Code de déontologie), et partant sur celle de l'identification des personnes physiques. Cette année, ces dossiers concernent principalement le volet « droits des personnes » de l'art. 24 du Code – et non le volet « identification » comme c'était le cas les années précédentes – ; ils ont exclusivement trait à la presse écrite. Ces dossiers, souvent liés à des griefs relatifs au droit de réplique, se sont généralement conclus par une modification de l'article ou la publication d'un démenti. Ainsi, comme en 2022, on notera que les griefs déontologiques liés aux droits des personnes sont de moins en moins fréquents, alors qu'en 2020, les dossiers y relatifs conclus par une solution amiable occupaient la tête du classement.

4. Une nouvelle thématique – qui arrive en troisième position à égalité avec celle des « droits des personnes » – est relative à la confusion publicité-information. L'article 13 du Code de déontologie prévoit en effet, notamment, que : « (...) Les rédactions s'assurent que les messages publicitaires sont présentés de façon à éviter la confusion avec l'information journalistique (...) ». Ce principe est par ailleurs approfondi par une Directive du Conseil, intitulée « **Directive sur la distinction entre publicité et journalisme** » et adoptée en 2015. Si ce grief arrive aujourd'hui sur le podium des thématiques abordées dans les dossiers de médiations, c'est grâce à la possibilité pour le CDJ – ouverte en 2023 par le nouveau Règlement de procédure – de jouer un rôle de médiateur lorsqu'il ouvre un dossier de sa propre initiative (autosaisine). Cette possibilité a été utilisée dans 6 dossiers qui concernaient des contenus pour lesquels le CDJ avait relevé l'ambiguïté de présentation, « selon toute apparence, publicitaires, qui utilisent tous les codes graphiques des contenus journalistiques au point de se confondre avec eux ». Réuni en plénière pour aborder la procédure à suivre pour les traiter, le Conseil a donc décidé de privilégier, dans un premier temps, la voie de la médiation et du dialogue avec le média. Au vu de la longueur de traitement de ces dossiers – dont les avancées ne pouvaient être examinées qu'à l'occasion des réunions plénières du CDJ – et de la nécessité d'éviter que l'ensemble du CDJ n'ait à traiter de ces médiations, au risque de devoir se déjuger si jamais ils devaient être traités au fond, il a été décidé de charger la commission interne du CDJ (nouvellement instituée et composée de son président, vice-président et d'un troisième membre effectif appartenant à la catégorie « Société civile » ou « Rédacteurs en chef ») de débattre des dossiers et d'évaluer les solutions amiables proposées par les médias. Une fois la décision de la commission adoptée, celle-ci est alors soumise pour confirmation au CDJ réuni en plénière.

### *Les autosaisines « amiables » du CDJ en détail*

Le CDJ s'est autosaisi de plusieurs contenus – publicités ou publiereportages – dont il avait relevé l'ambiguïté de présentation : un contenu relatif à un produit destiné à traiter le syndrome du côlon irritable, un autre à un complément alimentaire à base d'échinacée, ou encore à une alternative aux bas de contention, un publiereportage sur la Grèce, un tweet et le contenu y associé relatifs à un concours pour gagner la montre « idéale » pour la fête des pères, ou encore deux publiereportages « culinaires ». Dans ces 6 dossiers de médiation, les médias ont généralement fourni des explications circonstanciées sur le problème de présentation pointé, ainsi que sur la charte qui les lie aux annonceurs, et ont proposé des mesures ou des actions systématiques pour éviter la confusion relevée. Dans certains cas également, les médias ont indiqué avoir rappelé à leurs équipes les principes applicables à ces contenus. Le Conseil, réuni en plénière, a considéré que ces mesures constituaient une solution amiable satisfaisante à ses yeux. Les dossiers ont été refermés et classés en médiation réussies.

### *Les solutions amiables de 2023 en détail*

◆ Des plaignantes reprochent à un journaliste de les avoir rendues identifiables dans un article consacré à un incident qui aurait eu lieu lors d'une classe de dépaysement avec des élèves de primaire, et de ne pas les avoir contactées avant diffusion, alors qu'il y formule des accusations graves portant atteinte à leur honneur, leur réputation et leur vie privée. Elles relèvent encore que certaines informations n'ont pas été vérifiées et induisent le lecteur en erreur. Après discussion entre les parties, une mention relative à l'absence de droit de réplique et au fait que les plaignantes contestent les informations a été ajoutée en bas de l'article ; les publications *Facebook* relatives à l'article ont été supprimées. Les plaignantes se sont dites satisfaites de ces mesures. Le dossier a été refermé et classé en médiation réussie.

◆ Un plaignant reproche à un média d'avoir, dans une première version d'un article consacré au jugement rendu par une Cour d'Assises dans une affaire judiciaire de féminicide, confondu son identité avec celle d'un parent, y compris dans le titre. Il relève également que, malgré une mise à jour de l'article effectuée quelques heures plus tard, la publication *Facebook* y relative affiche toujours l'ancien titre comprenant son nom. Après prise de contact immédiate avec le média, celui-ci a corrigé la publication *Facebook* en cause et l'article, dans lequel il a précisé l'erreur préalablement commise, et a présenté ses excuses au plaignant. Le plaignant s'est dit satisfait de ces mesures. Le dossier a été refermé et classé en médiation (directe) réussie.

◆ La plaignante souligne la double victimisation à l'œuvre dans trois comptes rendus d'audience qui traitent du viol dont elle a été victime. Elle demande au CDJ, notamment, ce qui peut être envisagé pour éviter que cela n'arrive à d'autres. Constatant que la demande intervenait en dehors du délai de recevabilité, le CDJ a proposé, compte tenu de la démarche constructive avancée par cette plaignante, d'organiser une rencontre avec le média et la journaliste, hors procédure. La journaliste a indiqué être pleinement disposée à rencontrer la plaignante avec son avocate, sans le média et sans le CDJ. La plaignante a refusé ces conditions. La médiation hors plainte a échoué.

◆ Une plaignante déplore qu'une séquence de JT relative à un meeting du *Vlaams Belang* donne la parole à deux intervenants sans mentionner leur appartenance à l'idéologie d'extrême droite, présente un mouvement de cette mouvance comme un parti politique, manque de contextualisation – notamment en ne mettant pas en perspective les propos tenus par les intervenants – et laisse croire, par le montage du reportage, à une libre parole en direct. Après discussion, les parties ont convenu de l'organisation d'une rencontre, à l'issue de laquelle elles se sont accordées sur une solution amiable en deux volets : d'une part, une modification du titre et de la description de la vidéo litigieuse, afin d'y faire explicitement apparaître que le *Vlaams Belang* est un parti d'extrême droite et que ce parti est accusé de racisme ; d'autre part, un engagement de la part du média à faire preuve de davantage de précision et de vulgarisation dans le traitement de la thématique « extrême droite », qu'il sera amené à aborder régulièrement dans le contexte (pré-) électoral. Le dossier a été refermé et classé en médiation réussie.

◆ Un plaignant reproche à un média une absence de modération de commentaires, qu'il juge racistes, sous un article – diffusé sur sa page *Facebook* – consacré à un naufrage en Grèce. Il souligne avoir directement alerté le média, qui lui a signalé que le service de modération en avait été informé, mais relève que les commentaires litigieux étaient encore en ligne plusieurs heures plus tard. Dès réception de la plainte, un contact a été pris avec le média, qui a immédiatement réagi, confirmant que le processus de modération avait déjà été mis en œuvre mais que certains utilisateurs visualisaient encore les commentaires. Le média a alors décidé de supprimer immédiatement le post *Facebook* de manière à ne pas laisser les commentaires apparents, le temps de trouver où se situait le problème et pour éviter que d'autres commentaires indésirables ne viennent remplacer ceux qui avaient été supprimés. Informé de ces initiatives au titre de solution amiable, le plaignant

n'a pas donné suite. Le dossier a été refermé et classé en médiation directe réussie.

◆ Un plaignant reproche à un média le choix de l'illustration d'une Une relative au Qatargate représentant la ministre des Affaires étrangères voilée. Il estime que l'association des mots, de l'image et du dossier a pour conséquence un glissement sur le terrain du racisme et un renforcement des préjugés. Après discussion entre média et plaignant, les parties se sont accordées sur une solution amiable consistant en la publication sur le site web du média, y compris 24 heures en page d'accueil, ainsi que dans l'édition papier du jour, d'un texte concédant le choix inapproprié de la photo d'illustration. Le dossier a été refermé et classé en médiation réussie.

◆ Un plaignant demande l'intervention en médiation du CDJ auprès d'un média pour faire valoir son droit à l'oubli numérique relativement à deux comptes rendus judiciaires dans des affaires le concernant, s'appuyant pour ce faire sur son acquittement par la Cour d'appel de Bruxelles un an plus tôt. A l'analyse et en l'état des informations à sa disposition, le CDJ a constaté que les faits dont les articles rendent compte – pour lesquels le plaignant avait été condamné –, bien que liés, ne sont pas les mêmes que ceux pour lesquels il avait été acquitté par la Cour de Bruxelles. Ainsi, puisque le plaignant avait déjà pu contacter le média et les moteurs de recherche, qui n'avaient pas donné suite à sa demande de déréférencement, le CDJ n'a pas pu appuyer plus avant sa demande, qui ne tombait par ailleurs pas sous sa compétence – le droit à l'oubli numérique relevant de la liberté rédactionnelle des médias – et était irrecevable puisque hors délai.

◆ Un plaignant dénonce la manière dont un média traite la question de la future interdiction de refuser les demandes d'avortement pour les hôpitaux bruxellois dans une séquence de JT et deux articles en ligne. Malgré un premier constat de l'échec du processus de recherche d'une solution amiable, les parties se sont accordées, lors de l'audition organisée dans le cadre de la procédure de traitement au fond du dossier, sur une solution amiable qui prévoit que le média aborde (en lien avec l'actualité) un ou des sujets sur les enjeux futurs de l'obligation des hôpitaux bruxellois de prendre en charge toute IVG. Le dossier a été refermé et classé en médiation réussie.

◆ Des plaignants dénoncent un article et la vidéo y associée consacrés à la réception d'un mariage qui a connu des désagréments multiples, à l'égard desquels ils regrettent notamment l'omission de certaines informations essentielles pourtant communiquées au journaliste et, concernant la vidéo, l'absence de contradictoire. Après

discussion, les parties se sont entendues sur le retrait de la vidéo et sur l'intervention du média auprès de tiers (dans la mesure où ils sont identifiables) en cas de signalement d'utilisation de la vidéo. Le dossier a été refermé et classé en médiation réussie.

◆ Un plaignant, auteur d'un documentaire sur la Covid-19 et cité dans un article de décryptage consacré au réseau des désinformateurs sur l'Évras en Belgique, regrette que ce dernier laisse penser qu'il se serait lui aussi répandu en désinformation sur le sujet. Le média, auquel la plainte a été transférée, a indiqué avoir modifié l'article immédiatement après sa réception, et avoir porté ces modifications à la connaissance du lecteur à la fin de celui-ci. Informé de ces initiatives, le plaignant a indiqué accepter que le dossier se referme en médiation, continuant cependant à déplorer que l'article qualifie toujours son documentaire de « complotiste ». Le dossier a été refermé et classé en médiation directe réussie.

◆ Un plaignant transmet la copie d'un courrier de signalement adressé au rédacteur en chef d'un média, dans lequel il lui reproche d'avoir usé d'un titre faux et diffamatoire à son égard et d'avoir refusé de publier sa demande de droit de réponse. Contacté par le CDJ, le média a pris toutes les mesures pour qu'une rencontre en médiation puisse se tenir rapidement dans ses bureaux. Au terme de la rencontre, le média a indiqué que les parties s'étaient accordées pour remanier l'article litigieux. La modification ayant été mise en œuvre, le dossier a été refermé et classé en médiation directe réussie.

◆ Le plaignant dénonce l'usage dans un JT d'une carte d'Israël sur laquelle le plateau du Golan est intégré au territoire israélien, qu'il considère contraire à la résolution n°497 du 17 décembre 1981 du Conseil de sécurité et véhiculant un message politique incompatible avec la « neutralité journalistique ». Le média, informé immédiatement de la plainte, a modifié le jour-même sa carte de référence, sur laquelle le territoire occupé du plateau du Golan est désormais hachuré. Le plaignant ayant indiqué être satisfait, la plainte a été refermée et classée en médiation directe réussie.

◆ Un plaignant regrette l'absence de citation et la citation incorrecte de sources – étant l'auteur de l'une d'entre elles – dans une séquence de JT dans laquelle une journaliste décrypte, infographies à l'appui, la répartition et l'évolution du financement des cultes en Belgique, à la suite des dernières révélations liées aux abus sexuels au sein de l'Église catholique. Après échange entre les parties, celles-ci se sont accordées sur une adaptation de la

séquence sur la plateforme en ligne du média et sur l'envoi d'une lettre officielle d'excuses au plaignant. Le dossier a été refermé et classé en médiation réussie.

◆ Un plaignant transmet la copie d'un courrier de signalement adressé à un média dans lequel il demande des explications relatives au choix de certains documentaires sur le conflit Israël-Hamas. Le média, informé immédiatement de l'interpellation, a indiqué n'avoir trouvé aucune trace de celle-ci et a communiqué de courtes explications circonstanciées rappelant l'autonomie dont il dispose concernant ce type de choix. Ces éléments de réponse ont été communiqués au plaignant. Le dossier a été refermé et classé en médiation directe réussie.

◆ Le conseil d'une partie plaignante reproche à une série de trois articles consacrée au décès d'un jeune homme handicapé dans le centre dans lequel il était hébergé, de relayer des informations erronées quant aux circonstances du décès, créant ainsi un climat de suspicion à l'encontre de la maison d'hébergement. Informé de la plainte, le média a pris contact directement avec le conseil de la partie plaignante. Au terme des discussions, ce dernier a indiqué avoir trouvé une solution amiable en direct avec le média qui satisfait à l'ensemble des demandes de sa cliente. La plainte a été refermée et classée en médiation directe réussie.

◆ Le conseil de la même partie plaignante reproche à un article d'un autre média, consacré également au décès du résident, d'avoir publié des informations inexactes. Informé de la plainte, le média a pris contact directement avec le conseil de la partie plaignante. Au terme des discussions, ce dernier a indiqué avoir trouvé une solution amiable en direct avec le média, consistant notamment en la publication d'un démenti publié par une agence de presse et la suppression des passages litigieux de l'article concerné. La plainte a été refermée et classée en médiation directe réussie.

◆ Un plaignant reproche à un journaliste, auteur d'un reportage consacré aux pouvoirs organisateurs des écoles catholiques, d'avoir rendu reconnaissable une des écoles mises en cause et, ce faisant, de l'avoir identifié en tant que responsable de celle-ci. Il déplore la publication d'informations qu'il juge erronées, à charge et insuffisamment vérifiées, notant à cet égard que le journaliste n'a pas tenté de le contacter alors qu'il le met en cause. Après plusieurs échanges, les parties se sont entendues sur la publication, *in extenso* et sans commentaire, dans le colophon de l'édition à paraître du média, d'un texte (un rectificatif) rédigé par le plaignant. Le dossier a été refermé et classé en médiation réussie. ■