

ROGER BLUM / IGNAZ STAUB (ÉD.)



Les Murs des Lamentations des médias suisses

ROGER BLUM/IGNAZ STAUB (ÉD.)

Les Murs des Lamentations des médias suisses

Caricature en couverture: Christof Eugster
Mise en page/production: Kurt Hildbrand, Walchwil
Impression: Kalt Medien AG, Zug
Copyright: Chez les auteurs

BERNE 2017

Sommaire

1. Avant-propos	
Roger Blum, Ignaz Staub	7
2. Le sens: Des organes de médiation – pourquoi?	
Daniel Cornu	11
L'éthique des médias: une boussole pour les professionnels des médias et les organes de médiation	
René Rhinow	18
3. L'histoire: Une idée venue des montagnes	
Roger Blum	24
4. La procédure: Réclamer, c'est tout simple	
Roger Blum	38
5. La méthode: Comment les médiateurs travaillent	
5.1. SRF: expliquer le travail journalistique	
Roger Blum	42
5.2. RTS: la tradition suisse romande	
Raymonde Richter	47
5.3. RSI : Une certaine liberté	
Francesco Galli	52
5.4. RTR: La «flotte de dissuasion» des Grisons	
Toni Hess	54
5.5. swissinfo: à l'écoute des critiques	
Sylvia Egli von Matt	56
5.6. Diffuseurs privés: une appréciation personnelle	
Oliver Sidler	58
5.7. RTV privées romandes: bons résultats	
Denis Sulliger	62
5.8. RTV privées suisses italiennes: Réclamations rares	
Francesco Galli	63
5.9. Tamedia: l'ombudsman, guide spirituel et thérapeute	
Ignaz Staub	64
5.10. Tamedia romande: intermédiaire indépendant	
Daniel Cornu	68
5.11. AZ-Medien: prendre au sérieux tous les «plaignants»	
René Rhinow	72
5.12. Luzerner Zeitung: au-delà du marketing	
Rudolf Mayr von Baldegg	79
6. Les effets: Comment les médias et l'AIEP voient les médiateurs	
6.1. SRF: le journalisme face aux défis du cinquième pouvoir	
Tristan Brenn	84
6.2. RTS: un dialogue pour mieux comprendre	
Romaine Jean	89
6.3. AIEP: sensiblement déchargée	
Vincent Augustin/Pierre Rieder	93
7. Plan national: le Conseil de la presse et l'AIEP – les fondamentaux	
Roger Blum	97
8. Plan international: L'ONO – plus de pression	
Ignaz Staub	103
9. Annexe	
Liste des médiateurs depuis 1992	109
Adresses des médiateurs	112

1.
Avant-propos

Les véritables Murs des Lamentations

ROGER BLUM ET IGNAZ STAUB

Le Mur des Lamentations, lieu saint juif, se trouve à Jérusalem. Les croyants s'y rendent pour prier, confier leurs soucis, et exprimer leurs vœux sous forme de petits papiers où ils inscrivent leurs souhaits avant de les glisser dans les fentes du mur. Le Mur des Lamentations symbolise la possibilité de s'adresser à une «instance» neutre.

C'est précisément pour cette raison que la notion de «Mur des Lamentations» est souvent utilisée aussi au sens figuré. Lorsque le Conseiller fédéral Willi Ritschard a mis sur pied une Commission de plainte pour la radio et la télévision en 1979, il l'a présentée comme un futur Mur des Lamentations vers lequel pourraient se tourner tous ceux qui étaient mécontents des émissions de la SSR. Cette Commission de plainte, et l'Autorité indépendante d'examen des plaintes en matière de radio-télévision (AIEP) qui lui a succédé, ont rempli cette fonction jusqu'en 1992. Les utilisatrices et utilisateurs des médias leur adressaient toutes sortes de demandes, dont certaines pouvaient être résolues par une brève discussion. Et c'est pour cela qu'en 1992, les organes de médiation ont été créés: pour soulager l'AIEP, et pour faire précéder la procédure juridique à proprement parler d'une étape de conciliation et de conseil. Peu après, des groupes de presse ont eux aussi créé de tels organes de médiation. Aujourd'hui, il existe douze organes de médiation pour les médias en Suisse.

Si nous publions cette brochure, c'est parce que leurs missions et leurs compétences telles que les fixe la loi sur la radio et la télévision, entrée en vigueur il y a 25 ans, viennent d'être pour la première fois clairement circonscrites. Cette publication est donc conçue comme une main tendue à ceux qui font comme à ceux qui consomment les médias; son objectif est de montrer comment travaillent les médiateurs, comment se déroulent les procédures, ce que font l'AIEP et le Conseil de la presse, et comment les journalistes réagissent aux organes de médiation. Elle met également à disposition des lecteurs des adresses et des contacts web. Et elle rappelle avec clarté le principe qui anime les organes de médiation.

Ces organes de médiation sont les véritables Murs des Lamentations du secteur des médias. Les consommateurs des médias y trouvent une oreille attentive et peuvent compter sur une réponse compétente à leur demande.

Et les médiateurs gardent toujours à l'esprit l'importance de la liberté des médias, à la différence des individus haineux qui gravitent autour d'Ivo Sasek¹, qui prétendent eux aussi au titre de Mur des Lamentations, et présumant toujours l'existence d'une «dictature des médias». Les médiateurs suisses ne partent pas du principe que les médias doivent tous être traités de «presse à mensonges» et ne prétendent pas non plus qu'ils sont irréprochables. Ils veulent juste protéger le public des manipulations. Et ils veulent aussi expliquer au public, autant de fois que nécessaire, que la liberté des médias existe bel et bien, et que les médias ont un rôle critique à jouer et une fonction de contrôle vis-à-vis de tous les puissants.

Cette brochure a pu voir le jour grâce au soutien de différentes institutions et de différentes personnes. Nous remercions tous les médiateurs suisses, ainsi que les journalistes de la SSR et des médias privés qui nous ont fait parvenir leurs textes.

Nous remercions l'Autorité indépendante d'examen des plaintes en matière de radio-télévision (AIEP), les sociétés membres de la SSR, ainsi que AZ-Medien pour leur soutien financier. Et nous remercions Christof Eugster pour la caricature en couverture, Kurt Hildbrand pour la mise en page, et Kalt Medien AG pour l'impression. Nous sommes convaincus que cette brochure rendra maints services.

¹ www.klagemauer.tv

2.
Le sens

**Un médiateur:
pour quoi faire?**

La durée de l'expérience - dix-huit ans! - ne facilite en rien la réponse. Il pourrait bien exister dans la presse écrite autant de pratiques de la médiation qu'il existe de médiateurs. Selon les intentions particulières des médias, selon les attentes de leurs publics, selon la conception de chaque titulaire. Et ce n'est rien dire encore des changements qui traversent depuis une douzaine d'années le monde de l'information et de la communication. Sociologiques et technologiques, les mutations récentes ne manquent pas de toucher directement à l'exercice de la médiation de presse, l'Internet ajoutant de nouveaux facteurs à la diversité déjà constatée (Elia 2007, p. 71 ss).

A l'origine: une réponse à la suffisance des patrons de presse

Un médiateur: pour quoi faire? Selon *l'Organization of News Ombudsmen* (ONO) son rôle est de recevoir et traiter les plaintes émanant du public quant à l'exactitude, l'équité, l'équilibre et le bon goût dans le traitement journalistique de l'actualité. Sous un angle plus fonctionnel, le médiateur selon l'ONO participe au contrôle de la qualité de son média. Il s'efforce de le rendre plus accessible et plus responsable envers son audience. Il accroît la conscience des journalistes quant aux préoccupations des lecteurs. Il épargne du temps à la direction et aux cadres du journal en prenant directement contact avec les collaborateurs concernés par une réclamation. Il peut enfin faciliter la résolution informelle d'un litige qui, sans son intervention, pourrait aller en justice.

L'expérience confirme les grandes lignes de ce catalogue. Elle ne conduit pas à introduire une discordance majeure. Toute au plus quelques nuances et pondérations. Le propos n'est pas ici de retracer l'historique de la médiation de presse, mais un bref retour à ses sources américaines permet de revenir à l'essentiel. Deux articles parus en 1967 sont considérés comme fondateurs (Glasser 1999). Dans *Esquire*, un journaliste du *Journal-Bulletin* de Providence (Rhode Island), Ben Bagdikian, émet l'idée d'offrir au public une voix autre que l'habituel courrier des lecteurs. Il évoque l'accueil au sein du conseil d'administration du journal d'un «ombudsman de la communauté». L'idée est

reprise par un rédacteur du *New York Times*, Abe Raskin, en termes plus offensifs: se voient ainsi dénoncées «l'indestructible suffisance» des directeurs et rédacteurs en chef de journaux, une presse «adonnée au pharisaïsme, à l'autosatisfaction et encline à se féliciter elle-même». Et de pousser à la création d'un poste d'«ombudsman des lecteurs», dévolu à la défense du public et au traitement adéquat de ses plaintes éventuelles.

De ce discours des origines découle une première pratique modeste, qui pourrait suffire à justifier d'emblée l'activité d'un médiateur de presse: écouter les lecteurs, qu'ils aient raison ou tort, et prendre le temps de leur répondre. La «suffisance» reprochée aux patrons de presse est aussi faite d'un manque de disponibilité, d'une surcharge permanente, du poids de responsabilités éclatées. Le lecteur qui interroge, qui critique, qui polémique est par définition un empêchement de tourner en rond. La tentation est de l'éconduire plus ou moins élégamment. Le médiateur, lui, peut s'offrir le luxe d'une réponse circonstanciée. Une telle intervention est souvent reçue comme une gratification par le plaignant, indépendamment même du contenu de la réponse.

L'écoute du lecteur débouche ordinairement sur la nécessité de lui fournir des explications. Les réponses passent par une présentation des pratiques journalistiques et médiatiques. Elles renvoient aux normes de la déontologie du métier, dont elles évaluent le respect par les journalistes. Elles incluent une dimension descriptive, critique au besoin, des modes opératoires des médias.

Les trois registres de la médiation

Les avis du médiateur prennent des formes diverses: réponse directe au lecteur, note interne à la rédaction ou encore chronique publiée dans le journal, à l'intention du public. Ils présentent une double entrée: pour le lecteur, un exposé des règles professionnelles correctement respectées ou, à l'inverse, une critique de pratiques défailtantes; pour les membres de la rédaction, une défense des usages et des normes du métier ou, au contraire, un rappel des recommandations déontologiques négligées ou violées, par négligence ou délibérément. Les interpellations du public me paraissent se distribuer selon trois registres, confirmant les impressions de mes premières années d'expérience de la médiation (Cornu 2008).

La consultation. Le premier registre restitue des questions d'ordre plutôt général que les lecteurs se posent à propos des pratiques journalistiques et médiatiques. De telles interpellations ne s'ouvrent pas dans tous les cas à un discours critique. Selon quels critères un journal choisit-il les nouvelles et établit-il une hiérarchie des informations? Pourquoi privilégie-t-il à ce point les mauvaises nouvelles? Quel est le rôle des titres, de la «une», miroirs grossissants, miroirs déformants? Le choix des illustrations répond-il seulement à un souci d'informer? Le rôle incitatif de l'image n'est-il pas soumis à une intention de choquer? Quelles sont les règles de comportement des journalistes sur le terrain envers leurs interlocuteurs? Les interpellations de caractère consultatif en appellent principalement à l'expérience professionnelle du médiateur. Il leur arrive de convoquer des considérations relevant de la sociologie de la communication.

L'arbitrage. Un deuxième groupe d'interpellations exprime les attentes des lecteurs en termes de rectitude journalistique. L'interpellation se fait ici plus ouvertement critique. Elle se focalise sur un cas précis, un média particulier. Elle se rapproche de la plainte déposée auprès du Conseil suisse de la presse, organe de régulation veillant à l'application de la Déclaration des devoirs et des droits des journalistes, code de déontologie de la profession. Les petites erreurs de faits non corrigées décrédibilisent un journal dans son ensemble. D'autres, plus lourdes, sont rarement rectifiées à hauteur de leur gravité. Les journalistes ne mesurent pas toujours le poids des mots dans des situations conflictuelles. Telle qualification piquante discrédite un acteur, dévalorise une action. L'usage d'adjectifs ou d'adverbes malencontreux biaise le sens d'une information et trahit des choix personnels du journaliste.

C'est sur ce même registre que s'exprime l'exigence d'objectivité, que sont dénoncés les manquements à l'équité (donner loyalement la parole à une personne mise en cause dans un article), que se manifeste la revendication d'une information mieux équilibrée - la situation au Proche-Orient continue d'occuper une place centrale à ce propos.

La liberté d'expression, si chère aux journalistes? Les lecteurs la défendent aussi. Moins sous l'aspect de la liberté de la presse, souvent discutée quant à sa conception et son application, que pour eux-mêmes. C'est de la liberté de

faire valoir leur propre point de vue qu'il est d'abord question. Par la prise en compte du courant d'opinion auquel les uns ou les autres se rattachent, par la place qui leur est accordée dans le courrier des lecteurs, par l'accueil qui leur est assuré sur les forums de discussion électroniques.

Ces interpellations renvoient pour la plupart aux normes déontologiques du journalisme, découlant elles-mêmes de droits fondamentaux et de valeurs éthiques. Le médiateur procède dans la plupart des cas à un arbitrage et, lorsque la plainte du lecteur lui paraît fondée, préconise à l'interne une forme adéquate de correction ou de réparation. Par la suggestion d'une mesure concrète, il se distingue du Conseil de la presse, qui s'en tient à une prise de position.

La conciliation. Dans le troisième groupe se retrouve tout ce qui touche aux droits de la personne, en particulier à la vie privée, à la protection du nom et de l'image. Il y est question du traitement des faits divers et des affaires judiciaires, du respect de la présomption d'innocence, des conditions de publication de l'identité ou de la photographie d'un prévenu, de l'attention requise envers les victimes, des risques de contamination d'actes de violence dans la société par la publicité que leur accordent les médias.

Sur ce registre, dont les thèmes suscitent souvent la controverse, le médiateur n'est pas confronté seulement à des esprits critiques. Il l'est à des plaignants, des gens qui expriment des griefs personnels et prennent place dans l'antichambre des tribunaux. Ce sont alors non seulement des normes déontologiques, mais aussi des articles du Code pénal ou du Code civil qui sont en jeu. Quelle est alors sa compétence? Chaque média devrait en définir clairement l'étendue.

Indiquée par l'*Organization of News Ombudsmen*, la voie consistant à préconiser la résolution informelle d'un litige est très étroite. Elle est celle de la conciliation. Le médiateur de presse n'est pas nécessairement formé à la médiation au sens admis par le monde juridique : chercher à dégager, d'entente avec les deux parties, un compromis qui mette fin au litige sans qu'aucune d'elles ne se sente frustrée, victime d'un acte inique ou arbitraire. L'engagement personnel du médiateur en vue de la conciliation l'expose à se voir instrumentalisé par l'une ou l'autre des parties si l'affaire vient en justice. La

médiation touche ici à ses limites. Lorsqu'une procédure judiciaire est ouverte ou imminente, l'habitude est plutôt de remettre le conflit aux services juridiques du média. Cette option est préférable déjà dans les cas relevant du droit de réponse. C'est alors à l'interne que le médiateur peut intervenir et faire éventuellement part de ses recommandations.

Un instrument de relations publiques?

Par sa fréquence et son ampleur, la part accordée à l'explication des pratiques journalistiques expose le médiateur lui-même à la critique. Ne serait-il pas préposé, au fond, à une «défense et illustration» du journalisme, alors qu'il est censé se vouer d'abord à l'écoute du lecteur? Ne serait-il, en somme, qu'un instrument de relations publiques de l'entreprise médiatique, porteur d'une «belle image» d'ouverture et de capacité autocritique? Ne serait-il que le valet de l'éditeur qui le rémunère, quitte à dénicher n'importe quelles justifications aux prétendus méfaits des journalistes, afin de mériter sa prébende?

Une objection pertinente a été émise à cette conception utilitariste de la médiation de presse : soutenir qu'un média d'information dispose d'un médiateur uniquement par intérêt financier, «c'est oublier que seule une minorité de médias a désigné un médiateur» (Ferreira Maia, 2004).

Un médiateur: pour quoi faire? Les imperfections inhérentes à la fonction et aux hommes qui l'exercent ne suffisent pas à bannir la médiation de presse des moyens reconnus de renforcer au sein des médias le sens de leurs responsabilités dans la société (Bertrand, 1999). C'est aux Etats-Unis qu'est née la notion de *Media Accountability System*. Quels sont les autres moyens? Un code de déontologie et des chartes d'entreprise, des conseils de la presse, des revues critiques, la formation des journalistes, la recherche universitaire, la création d'associations de professionnels et d'usagers attachés à la qualité de l'information. Dans cette panoplie, le médiateur a sa place. Et il a de quoi faire.

Bibliographie succincte

Claude-Jean BERTRAND (éd.), *L'arsenal de la démocratie. Médias, déontologie et M.A.R.S*, Paris. Economica, 1999.

Daniel CORNU, *Médias mode d'emploi*. Le journaliste face à son public, Genève, Labor et Fides, 2008.

Cristina ELIA, *Gli Ombudsman dei giornali come strumento di gestione della qualità giornalistica*, Faculté des Sciences de la communication, Université de la Suisse italienne, Lugano, 2007. Texte en ligne sur le site du Réseau des bibliothèques de Suisse occidentale <http://doc.rero.ch> sous «Thèses».

Kenia FERREIRA MAIA, «Le fragile compromis des principes de justification de la médiation de presse», dans *Questions de communication* 6, 2004, p.203-216.

Theodore L. GLASSER, «L'ombudsman de presse aux Etats-Unis», trad. fr., dans Claude-Jean Bertrand (éd.): *L'arsenal de la démocratie, op. cit.*, p. 277-284.

L'éthique des médias: une boussole pour les professionnels des médias²

RENÉ RHINOW

I. Qu'entendons-nous par éthique?

L'éthique est une discipline philosophique qui s'attache à définir les critères de l'action bonne ou mauvaise et de l'appréciation des motifs et des conséquences de cette action. L'éthique normative interroge les normes et les valeurs et s'intéresse à ce qui permet d'établir la justesse morale d'une action. L'éthique descriptive se consacre aux normes et aux systèmes de valeurs qui prédominent dans les faits.

Les critères et points de vue spécifiques peuvent être comparés à un squelette, une «trame structurelle» (Otfried Höffe), dans les mailles de laquelle l'individu est mis au défi de trouver des positions morales fondamentales et des vertus. Ce processus représente une activité pratique ayant sa propre autonomie et relève de la responsabilité de celui qui cherche en s'appuyant sur ses dons, sa situation et son environnement culturel. L'éthique ne prescrit rien, ne définit pas ce qui est juste, elle n'est pas une feuille de route: elle transmet des critères et des points de vue à partir desquels un jugement de valeur est possible, et facilite ainsi la recherche de ce qui est juste et approprié.³ L'éthique se subdivise en différentes branches, correspondant à différents domaines de l'existence. L'éthique des médias⁴ représente l'une de ces branches.

En règle générale, le chemin de l'éthique passe par le dialogue. Il est pavé de procédures d'examen qui consistent à confronter les valeurs, les normes morales et les intérêts divers et à évaluer leur signification et leur importance dans le cas concret visé. Au bout du compte, l'examen des valeurs est un pro-

2 Ce texte reprend en partie mon article «Nur ein abgehobenes Zauberwort? Zur Medienethik» paru dans *AZ/Nordwestschweiz* le 2.7.2016

3 Cf. entre autres: Otfried Höffe, *Ethik. Eine Einführung*, Munich 2013

4 Sur l'éthique des médias en général, cf. par ex. Marlis Prinzing, Matthias Rath, Christian Schicha, Ingrid Stapf (éd.), *Neuermessung der Medienethik. Bilanz, Themen und Herausforderungen seit 2000*, Weinheim et Bâle 2015, ainsi que le *Handbuch Medienethik*, sous la direction de Christian Schicha et Carsten Brosda, Wiesbaden 2010, notamment l'article consacré au journalisme de Carsten Brosda, 257 ss.

cessus dont l'issue est toujours ouverte, et qui débouche sur la responsabilité autonome de l'instance décisionnelle.

II. Les règles professionnelles, concrétisation de l'éthique des médias

Lorsque des organes de médiation sont chargés d'examiner si une publication a respecté ou non les règles fondamentales de l'équité journalistique, ils se réfèrent rapidement et directement à l'éthique des médias. Celle-ci traite de la pratique raisonnée des médias dans leur activité quotidienne et, tente, dans certaines situations problématiques, d'aider les acteurs à décider et à agir de manière responsable. Ce qui signifie que l'éthique des médias (elle aussi) ne fournit que des critères, des principes, mais aucune solution prête à l'emploi. Pour reprendre les termes de Marlis Prinzing, professeur en sciences des médias: «Réfléchir, examiner des arguments selon des critères éthiques, accroît la sûreté décisionnelle, mais ce n'est pas tout: cela permet aussi de régler la boussole éthique et de mettre le cap sur un journalisme axé sur certaines valeurs et crédible».⁵

En Suisse, comme d'ailleurs dans d'autres pays, les fédérations professionnelles ont créé différents codes, c'est-à-dire des règles, pour définir ce qui signifie l'éthique des médias dans la pratique et en lien avec différents types de cas. Ces règles s'appuient sur des principes d'éthique des médias tels que que l'équité, la protection de la vie privée, la présentation fidèle des événements, l'interdiction de la discrimination, la prise en compte des minorités, etc.⁶

Cependant, ces directives ont besoin d'être précisées dans la pratique concrète. Souvent, elles n'indiquent pas de solution déterminée pour tel ou tel cas particulier, mais tentent d'initier et de canaliser la définition de ce qu'il serait juste de faire dans la situation concernée. L'éthique des médias se trouve donc au tout début d'une succession de concrétisations qui s'étendent des règles professionnelles à la publication responsable.

De ce fait, une importance particulière revient au processus qui se déroule à l'intérieur du monde des médias et surtout au sein de la rédaction, par lequel on examine ce dont on peut répondre dans les cas problématiques, et où l'on

5 Marlis Prinzing, *Medienethik und die Praxis*, in: Prinzing et al. (Fn 4), 312

6 Cf. par ex. Marlis Prinzing, Roger Blum, *Medienregulierung zwischen normativen Anforderungen und faktischen Defiziten*, in: Prinzing et al. (Fn 4), 260

doit placer la frontière entre l'acceptable et le non-acceptable. Cela ne doit pas se faire dans la solitude de la «salle de rédaction» (qui de toute façon a cédé la place aux bureaux en open space), mais par des échanges entre les journalistes responsables et, en cas de désaccord, avec le médiateur. Dans cette perspective, l'éthique des médias (aussi) peut être rangée dans la catégorie de *l'éthique du discours*, qui s'efforce de rechercher le vrai et le juste dans les processus de communication. Tous les professionnels des médias doivent toujours garder à l'esprit que sur les questions délicates, ils ou elles ne décident pas seuls, mais qu'ils doivent toujours rechercher le dialogue au sein de la rédaction avec les membres compétents. Pour simplifier un peu: l'éthique des médias exige de la réflexion et du discours sur l'équité dans certains champs problématiques concrets du travail journalistique et éditorial.

L'organe de médiation représente en quelque sorte le bras armé de ce discours. Son rôle se distingue notamment de celui des professionnels des médias par deux aspects: le caractère *sélectif* de sa participation et l'absence de *pression temporelle*. Un médiateur n'intervient que lorsqu'une demande est déposée en ce sens. C'est pourquoi il est si important que l'éthique des médias soit systématiquement respectée au sein des rédactions, et que les médiateurs puissent avoir une influence sur les rédactions. Cela peut passer par des ateliers internes et des études de cas, mais aussi par la diffusion en interne des décisions du Conseil de la presse ou d'autres organes et des avis rendus par l'organe de médiation. L'attitude et l'engagement de la rédaction en chef se révèlent décisifs: à elle de faire savoir que dans sa maison, les règles déontologiques doivent être respectées et que la priorité absolue revient à la qualité du journalisme.

L'autre différence de taille par rapport au quotidien des journalistes réside dans la situation dans laquelle le médiateur se trouve pour évaluer la situation. Le médiateur peut prendre son temps, par exemple pour soupeser les valeurs et les intérêts en jeu dans le cas visé, trouver une orientation à l'aide de la boussole que lui fournit l'éthique des médias, il peut effectuer des auditions, consulter des dossiers et faire le point sur la pratique d'autres organes de contrôle d'éthique des médias, notamment du Conseil de la presse. Son travail se fait dans le calme (relatif), sans agitation, sans précipitation; la réflexion prime sur la rapidité et la productivité.

III. Qu'est-ce qui relève de l'éthique des médias?

Au premier plan de l'éthique des médias figure l'éthique journalistique: quels sont les principes qui guident le travail quotidien des journalistes? Personne ne conteste le fait que les professionnels des médias ont un rôle d'utilité publique à remplir, qui consiste à instaurer, justement, une sphère publique. On a pu, parfois, débattre pour savoir si le journalisme éthiquement correct ne devait avoir qu'une fonction de «transmission», consistant essentiellement à informer avec «neutralité» le public, ou s'il devait ou pouvait aussi avoir une dimension critique, engagée, l'amenant, dans sa quête de la vérité, à mettre en cause, critiquer, véhiculer des opinions politiques. Aujourd'hui, nul ne conteste plus le fait que ces deux missions incombent aux médias. D'où cette problématique récurrente: ces deux fonctions doivent-elles être exercées de manière strictement distincte? L'information et le commentaire doivent-ils figurer dans des contenants séparés, caractérisés comme tels? Le Code des journalistes l'exige: le public doit être en mesure de faire la différence entre les faits et les commentaires. Hélas, ce n'est pas ce que font tous les médias. Les journaux idéologiquement marqués, surtout, ayant une ligne politique définie, se préoccupent souvent rarement de séparer l'information factuelle du jugement de valeur. Certes, il faut reconnaître que cette distinction n'est pas toujours évidente, car la perception de la réalité est en grande partie tributaire du regard subjectif qui la filtre, et échappe à l'objectivité pure. Mais cela n'autorise personne à «vendre» des opinions pour des faits, et cette exigence est encore plus importante à l'ère des fake news et du «subjectivisme de la vérité». Le principe cardinal est que toute manipulation du lectorat par le mélange des faits et des opinions doit être proscrit.

IV. Dimensions de l'éthique des médias

Les professionnels des médias évoluent dans un environnement empreint de diverses *relations*. Dès lors, on peut subdiviser l'éthique journalistique selon le type de relations concernées: relations des professionnels des médias avec leurs sources (par ex. protection des informateurs), avec les destinataires de leurs informations (par ex. protection de la personnalité), avec le lectorat (équité et diligence) ou avec l'opinion publique globale (par ex. équité et honnêteté dans

la recherche). Cela couvre les principaux aspects, mais pas tous les aspects de l'éthique des médias. L'éthique des médias ne se limite pas à l'*éthique individuelle* des professionnels des médias, qui en appelle à la morale personnelle des journalistes. Ils sont intégrés à un système marqué notamment par l'organisation de la rédaction et le code de valeurs de l'entreprise dans laquelle ils travaillent. L'*éthique systémique* repose sur une responsabilité à plusieurs niveaux qui s'étend du «correspondant occasionnel» (qui fait par exemple le compte-rendu d'une assemblée générale) jusqu'à la direction de l'entreprise. Au final, ce que l'on produit dans l'entreprise de médias est aussi ce que l'on consomme. S'ajoute enfin la dimension de la relation au lectorat: l'*éthique du public* thématise la coresponsabilité du lectorat, car celui-ci détermine en partie aussi, via son comportement de lecture et d'achat, ce qui est produit et favorise les ventes. La presse à sensation n'est pas uniquement une invention des rédactions: elle est apparue en réponse à une demande existante, et continue à y répondre. Et tout comme le paysage médiatique, les habitudes de consommation changent sous l'effet de l'internationalisation et du numérique.

V. Lien avec la politique culturelle

Tout cela replace l'éthique des médias dans ses rapports avec la société et ses attentes, avec les transformations sociales, avec les normes prédominantes, elles-mêmes en constante évolution – surtout avec la *culture politique* – et avec le droit public. Indirectement, la tendance croissante au «people», au «scandale» et au «boulevard», ainsi que les atteintes à la vie privée des personnes publiques, influencent elles aussi les critères de l'éthique des médias. Cela apparaît clairement lorsqu'on compare les cultures médiatiques de différents pays, comme l'a remarquablement fait *Roger Blum*, chercheur en sciences des médias et médiateur à la SSR, dans son excellent ouvrage «Lautsprecher & Widersprecher».⁷

VI. Nouvelles problématiques de l'e-journalisme

Le journalisme en ligne, aussi appelé é-journalisme, représente un vaste défi pour l'éthique des médias, comme on a pu s'en apercevoir de manière particu-

lièrement frappante lors de la publication des «Panama papers». Sur les portails en ligne, d'autres lois s'appliquent déjà: des thèmes sont abordés, des contenus sont repris à d'autres médias, tout cela se faisant souvent dans l'urgence. Serait-ce le début d'une nouvelle ère pour le journalisme d'investigation? Les données des Panama papers, collectées dans de nombreux pays, ne peuvent être vérifiées. Cette «culture Internet» publie tout ce qui est disponible, sans le soumettre à une analyse préalable ni à une sélection selon les critères de l'éthique des médias. Les médias «classiques» font bien de défendre leur crédibilité en ne diffusant que ce dont ils peuvent répondre. Tout journalisme de qualité implique recherches, sélection et analyse des informations, contrôle de ses propres actes au regard de l'éthique des médias, préparation rédactionnelle, mise en forme et mise en page, et publication dans un environnement offrant une garantie de fiabilité. Il est évident que la «culture» des portails en ligne pose de nouveaux problèmes à l'éthique des médias – et donc aussi aux organes de médiation.

⁷ Roger Blum, Lautsprecher und Widersprecher. Ein Ansatz zum Vergleich der Mediensysteme, Cologne 2014

3. L'histoire

Une idée venue des montagnes

ROGER BLUM

Des origines en Suède et en Amérique. L'ombudsman est originaire de Suède. Il existe là-haut, depuis plus de 200 ans, des justitie ombudsmännen, qui surveillent l'administration sur mandat du Parlement et reçoivent les plaintes des citoyens. Dans le domaine des médias, l'idée est née aux Etats-Unis. En effet, certains journaux ont là-bas instauré, depuis plus de 100 ans, un poste d'avocat des lecteurs. En Suisse, le principe de l'ombudsman, ou médiateur, a gagné du terrain au cours des années 1970, quand certains cantons ou villes, s'inspirant du modèle suédois, ont donné aux citoyens la possibilité de s'adresser à un organe de médiation pour se plaindre de l'administration étatique. Plusieurs secteurs privés leur ont emboîté le pas: les assurances, le tourisme, l'hôtellerie, la restauration, les patients, les banques, les transports publics.

Débuts auprès des radios locales. Les médias, en revanche, ne connaissaient pas cette institution, en tout cas pas jusqu'en 1983, date à laquelle le Conseil fédéral a exigé des nouvelles radios locales privées qu'elles nomment un médiateur pour répondre aux éventuelles plaintes. Mais ces organes de médiation n'ont quasiment jamais été sollicités, puisque personne n'était au courant de leur existence. Au même moment, en 1984, on a créé l'Autorité indépendante d'examen des plaintes en matière de radio-télévision (AIEP), qui a eu rapidement beaucoup à faire, étant donné que toutes les plaintes concernant les programmes de la SSR, mais aussi parfois de chaînes privées, lui étaient adressées. Elle n'a pas tardé à être surchargée, ce qui s'expliquait aussi par les critiques de plus en plus nombreuses formulées à l'encontre des médias.

Un public insatisfait de la SSR. Depuis les années 1970, de plus en plus de voix s'élevaient pour exiger que le public des médias ait des possibilités de se plaindre, notamment vis-à-vis de la SSR. Après le grand débat critique envers la SSR, qui a eu lieu au Parlement en 1972, l'UDC a pris le taureau par les cornes et a fondé la Schweizerische Fernseh- und Radio-Vereinigung (Hofer-Club), qui a alors commencé à regarder de très près les émissions de télévision et à déposer des recours contre les concessions. Le Département du Conseiller fédéral Willy Ritschard était chargé de trancher. Le (deuxième)

projet d'article concernant la radio et la télévision dans la Constitution fédérale prévoyait une instance indépendante pour l'examen des plaintes, mais il échoua en votation populaire en 1976. En 1979, le Conseiller aux Etats Odilo Guntern (PDC, Valais) déposa alors une motion pour la création d'une instance indépendante de recours. Le Conseiller fédéral Willy Ritschard y réagit immédiatement, et créa une commission de recours proche du Département, qui devait le conseiller dans l'examen des violations des concessions. Oskar Reck fut nommé à sa tête. Contre la volonté du Conseil fédéral, qui voulait attendre une vision d'ensemble du paysage des médias et un article de la Constitution adéquat, le Parlement créa tout de suite l'Autorité indépendante d'examen des plaintes en matière de radio-télévision (AIEP) par simple arrêté fédéral. Celle-ci se mit à l'ouvrage en 1984. Oskar Reck en fut de nouveau le président.

Autorégulation de la presse. Parallèlement, le domaine de la presse commença lui aussi à bouger. Les journalistes de l'Association suisse de la presse, aujourd'hui rebaptisée «*impressum*», discutaient depuis 1969 d'un code d'éthique et de la création d'un Conseil de la presse. Le code d'éthique («*Déclaration des devoirs et des droits du/de la Journaliste*»⁸) vit le jour en 1972, et le Conseil de la presse fut fondé en 1977. Cela dit, cet organe d'autorégulation n'eut quasiment rien à faire sous ses deux premiers présidents. C'est seulement sous la présidence de Bernard Béguin, à la fin des années 1980, qu'il y eut de premières prises de position marquantes. Depuis 1999, le Conseil de la presse est porté par une fondation à laquelle ont tout d'abord appartenu quatre organisations de journalistes, auxquels se sont ajoutés plus tard des éditeurs et la SSR. Aujourd'hui, le Conseil de la presse est bien implanté dans le paysage des médias.

Plainte de Jörg Paul Müller. A la fin des années 1980, le Parlement examina la loi sur la radio et la télévision. Cette loi découlait de l'article de la Constitution sur la radiodiffusion et la télévision, que le peuple et les cantons avaient fini par accepter fin 1984, au bout de trois tentatives en 30 ans.⁹ La

8 www.presserat.ch/Documents/Declaration_2008_fra.pdf

9 www.admin.ch/ch/f/pore/va/19841202/det324.html

première chambre à se pencher sur la loi fut le Conseil national. Sa commission fut dirigée par la socialiste zurichoise Lilian Uchtenhagen, qui parvint à concilier des opinions et des intérêts divergents et à trouver un consensus sur les principaux points. Au début, la commission n'avait pas de solution miracle à proposer pour la surveillance des programmes diffusés à la radio et à la télévision. Pendant la consultation, le président de l'AIEP en exercice, le professeur Jörg Paul Müller, déclara que l'AIEP n'était au fond qu'une créature hybride. Plus tard, Lilian Uchtenhagen rapporta au Conseil: «Lors des auditions, différentes personnes, dont évidemment le professeur Müller, président de l'AIEP, ont attiré notre attention sur le fait que l'ordre actuel ne fonctionnait pas très bien: l'AIEP reçoit des quantités invraisemblables de plaintes qui n'ont absolument rien à voir avec la concession, mais qui portent sur des faits, des atteintes à l'honneur, des choses de ce genre, contre lesquelles il faudrait engager des poursuites civiles ou pénales, mais pas en s'adressant à l'AIEP. Evidemment, comme dans toutes ces instances, il y a aussi beaucoup de gens qui se sentent lésés, des personnalités difficiles, qui voudraient enfin être entendues, sous quelle forme que ce soit. Ce qui veut dire que l'AIEP, d'un côté, croule sous des bagatelles qu'elle ne devrait pas avoir à traiter. Mais là où elle doit vraiment se pencher sur des violations de concessions, les moyens juridiques lui font défaut. Elle ne peut pas interroger, elle ne peut même pas entendre les collaborateurs incriminés de la radio ou de la télévision. Et ce qu'elle examine et constate ne peut être versé au dossier lorsque l'affaire arrive devant le Tribunal fédéral. Le professeur Müller nous a instamment prié soit d'abandonner cette instance et de créer une fonction de médiateur, un Mur des Lamentations, auquel les gens adresseraient leurs plaintes, leurs regrets, avant de repartir un peu plus satisfaits, ou alors de mieux définir juridiquement l'AIEP et de la doter de compétences déterminées.»¹⁰

Initiative grisonne. C'est donc Jörg Paul Müller, spécialiste du droit public, qui le premier a lancé le terme d'«*Ombudsmann*» dans le débat, en y voyant tout une possibilité de sortir de l'enlisement de la situation existante. La

10 Bulletin officiel Conseil national du 5 octobre 1989, www.amtsdruckschriften.bar.admin.ch/viewOrigDoc.do?id=20020126&page=1

commission du Conseil national s'empara de cette idée, et ce fut Dumeni Columberg, représentant romanche du PDC, et président de la sous-commission correspondante, qui le premier développa un concept concret combinant AIEP et médiation. Son projet prévoyait une instance d'arbitrage placée en amont de l'AIEP, et ce concept sut convaincre la commission. Lors du débat d'entrée en matière, Columberg déclara au Conseil national: «La solution que nous avons initiée apporte une simplification et une amélioration considérable grâce à la fonction dite d'ombudsmann. A l'avenir, quiconque doit pouvoir se plaindre d'une émission. L'accès à l'instance de recours est facilité. Un organe d'arbitrage devant être mis sur pied par tout diffuseur cherchera une solution au cours d'une procédure informelle. Les plaintes à proprement parler, notamment celles relevant de l'intérêt public, devront faire l'objet d'une analyse approfondie. L'AIEP sera donc dotée de compétences procédurales pour analyser les faits.»¹¹ L'article 61, concrétisant cette nouvelle idée, s'énonçait comme suit:

Organe d'arbitrage

- Al. 1* L'autorité de plainte soumet préalablement les plaintes déposées en vertu de l'article 59, 1^{er} alinéa, lettres a et c, ainsi que du 2^e alinéa, à l'organe d'arbitrage du diffuseur concerné. L'organe d'arbitrage s'efforce de régler l'affaire à l'amiable.
- Al. 2* Si aucun arrangement à l'amiable n'est intervenu dans les 30 jours, l'organe d'arbitrage transmet les dossiers à l'autorité de plainte.¹²

Une gauche sceptique. Pour Hans-Rudolf Nebiker, Conseiller national UDC du canton de Bâle-Campagne, il s'agissait là de protection du consommateur. Mais Ernst Leuenberger, représentant du PS de Soleure, objecta: «Comment défendre la censure a posteriori que représente cette AIEP? Nous avons cherché des solutions, initiées par le PDC, Jörg Paul Müller les a inventées. Formidable! Mais le point de vue social-démocrate du début des années 1980 est toujours valable: cette AIEP est mal conçue, car certes, elle part d'une bonne intention, mais elle ne pourra jamais être bonne, puisque la malédiction de la

mauvaise action ne peut engendrer que pléthore de petites mauvaises actions. Nous aurons beau y nommer les personnes les plus libérales qui soient: cela ne changera rien au fait qu'au bout du compte, cet organisme sera un instrument de censure a posteriori. Vouloir avoir la mainmise sur les médias est une aberration, indigne des sociétés démocratiques ouvertes, comme Monsieur Nebiker les a appelées. (...) J'ose espérer que le Conseil des Etats en second conseil très libéral, on y trouve un certain nombre de libéraux, à en juger du moins d'après leur appartenance au parti) rouvrira le dossier de cette AIEP. Il pourrait peut-être se demander comment transformer ce monstre en un ombudsman joyeusement efficace, qui ne fonctionnerait pas comme un tribunal des médias.»¹³ Mais comme il ne déposa pas de proposition, ses paroles n'eurent pas d'effet concret. Le Conseil national, en tout cas, adopta le modèle avec instance d'arbitrage préalable.

Clarification au Conseil des Etats. Pour le Conseil des Etats en revanche, cet organe d'arbitrage, chargé de trouver une solution à l'amiable entre les spectateurs ou auditeurs mécontents et les rédactions, n'allait pas assez loin. Au sein de la commission dirigée par Luregn-Matthias Cavelti, l'autre représentant de l'UDC originaire des Grisons, Daniel Lauber, membre du Conseil des Etats UDC du Haut-Valais, présenta la solution: tous les émetteurs devaient créer un poste de médiateur. Cavelti, président de la commission, résuma le 18 septembre 1990 quel devait être l'objectif de ce service de médiation: «Le point essentiel est que la surveillance des programmes doit être scindée en deux instances: les organes de médiation d'un côté, l'AIEP de l'autre. Chaque diffuseur doit instaurer un organe de médiation composé d'une ou plusieurs personnes indépendantes. Les diffuseurs nationaux doivent créer au moins un organe de médiation par région linguistique. Suite à une émission, toute personne peut adresser une plainte écrite à l'organe de médiation du diffuseur. Il n'existe aucune prescription de recevabilité. L'organe de médiation tente de parvenir à une solution satisfaisante sur une base bénévole.»¹⁴

¹¹ Comme note 10

¹² www.amtsdruckschriften.bar.admin.ch/viewOrigDoc.do?id=20017760

¹³ Comme note 10

¹⁴ Bulletin officiel, Conseil des états, 18 septembre 1990,

www.amtsdruckschriften.bar.admin.ch/viewOrigDoc.do?id=20019189

Renforcement de l'AIEP. Cavelti continua: «Il est important de retenir que l'organe de médiation n'a aucun pouvoir de décision ni de compétence pour donner des directives. L'organe de médiation vise un objectif double. D'une part, il doit garantir une proximité informelle et conviviale entre l'auteur de la réclamation et le diffuseur, dans un souci de décentralisation. Ensuite, il doit offrir la possibilité de traiter directement la majeure partie des réclamations sous forme de discussion informelle, ce qui aura pour effet de les filtrer et de soulager ainsi l'AIEP. Les expériences réalisées par les radios locales, qui ont déjà institué un organe similaire, montrent, contrairement à ce que craint la SSR, qu'il n'y a pas à craindre une quelconque sur-sollicitation, et que la plupart des réclamations peuvent déjà être traitées à ce niveau de manière satisfaisante. 40 jours au plus tard après le dépôt de la plainte, un rapport écrit doit être fourni sur le résultat de l'examen et les éventuelles suites données. Pas question donc de laisser traîner la procédure. Si l'organe de médiation ne parvient pas à un résultat satisfaisant, il reste possible de déposer formellement plainte devant l'AIEP pour violation des règles des programmes. Mais dans ce cas, des règles de légitimation sont nécessaires. Peuvent déposer plainte vingt personnes âgées de plus de 18 ans (les diffuseurs auraient préféré fixer un nombre supérieur, on a parlé de 500, mais nous avons ramené ce nombre à 20), ou alors les personnes concernées elles-mêmes, ou le DETEC¹⁵, ou un gouvernement cantonal, ou une autorité concernée (après une proposition minoritaire). L'AIEP sera donc dotée de compétences procédurales supplémentaires. Elle pourra convoquer, entendre le diffuseur, ses collaborateurs ou des tiers et les obliger à remettre des dossiers. Si l'AIEP constate une violation aux règles du programme, le diffuseur doit prendre des mesures pour faire cesser la violation du droit et éviter à l'avenir de semblables violations. A défaut, l'AIEP peut demander au Département d'assortir la concession de conditions particulières, de la restreindre ou même de la suspendre ou de la révoquer. Sur demande de l'AIEP, quiconque viole les règles du programme de manière répétée ou aggravée peut être puni d'une amende pouvant atteindre 50 000 francs suisses. Une minorité Piller/Jaggi demande dans la discussion des

15 Département fédéral de l'environnement, des transports, de l'énergie et de la communication (DETEC)

articles que cette possibilité d'amende soit supprimée. Les décisions de l'AIEP peuvent être contestées par recours de droit administratif auprès du Tribunal fédéral comme c'était déjà le cas. Je dois dire que les professionnels des médias n'en sont pas tous très contents, comme on a pu l'entendre dans telle ou telle discussion. Il y a eu une certaine tendance à restreindre encore autant que possible la place du Tribunal fédéral, voire à l'éliminer de cette procédure, ce que nous n'avions pas prévu. Dans la procédure devant l'organe de médiation et l'AIEP, les professionnels des médias ont le droit de refuser de témoigner.»¹⁶

Vents contraires de cinq côtés. Daniel Lauber, auteur, surenchérit: «L'organe de médiation crée une espèce de sas qui devrait filtrer la majeure partie des réclamations. Cela déleste donc l'AIEP. Son rôle doit être valorisé, sans toucher à la liberté d'expression. La commission, Conseil fédéral et administration compris, attend de cette version, de cette solution consensuelle, un traitement des réclamations plus proche de la pratique, une possibilité de délester l'AIEP, tout en préservant le degré de liberté souhaité par les professionnels des médias.» Et plus tard dans le débat, il précisa encore: «L'organe de médiation n'est pas un tribunal. Il s'agit d'une instance de conciliation. Il doit favoriser la discussion, la médiation, et lever les malentendus. A partir du rapport que l'organe de médiation doit rendre, l'auteur d'une réclamation peut s'adresser à l'instance de recours indépendante, qui elle a clairement la fonction d'un tribunal, et dont la décision peut être déférée au Tribunal fédéral. Cela délesterait l'AIEP, et compte tenu de l'arrivée future de nouveaux diffuseurs de radio et de télévision, pour lesquels l'AIEP est aussi compétente, c'est tout à fait souhaitable.»¹⁷ Pour autant, le consensus n'était pas encore total. Otto Piller, socialiste fribourgeois, critiqua la procédure à trois niveaux, le tribunal des médias qu'elle instaurait et les amendes élevées. Ulrich Gadiant, représentant UDC des Grisons, indiqua qu'il aurait préféré une pure fonction de médiation (sans AIEP ni Tribunal fédéral). Hans Danioth, chrétien-démocrate du canton d'Uri, demanda une instance d'arbitrage externe, indépendante des diffuseurs. Le radical Bruno Hunziker, d'Argo-

16 Bulletin officiel, Conseil des états, 18 septembre 1990, www.amtsdruckschriften.bar.admin.ch/viewOrigDoc.do?id=20019189

17 Comme note 16

vie, voulait une plus forte surveillance de la SSR et plus de contrôle des programmes, et demanda donc de renvoyer vers la commission tout le chapitre sur la surveillance. Le Tessinois Franco Masoni, radical lui-aussi, proposa la création d'un Conseil de la radio et de la télévision discutant des programmes. Mais Adolf Ogi, Conseiller fédéral, dressa le bilan suivant: «Votre proposition de commission de surveillance des programmes est une bonne solution, réaliste, helvétique; elle est convaincante.»¹⁸ Dans les votes, la proposition de commission s'imposa clairement, et à la demande du radical René Rhinow, du canton de Bâle-Campagne, le Conseil des Etats décida que les réunions de l'AIEP seraient désormais publiques (ce que le Conseil national retira ensuite du projet).¹⁹

Approbation du Conseil national. Malgré les sévères critiques adressées par Ernst Leuenberger, socialiste de Soleure, au concept à trois niveaux (organe de médiation/ AIEP/Tribunal fédéral) le Conseil national adopta le 7 mars 1991 la solution du Conseil des Etats. Leuenberger dit: «L'AIEP, quelle que soit sa forme, et fut-elle le produit de la meilleure intention qui soit, est une erreur dans son principe même, car elle est anti-libérale, et donc au final inefficace. Il est tout de même étonnant que dans cette salle, ce soit un socialiste qui doive dire aux libéraux et à leurs successeurs que l'esprit de la liberté souffle où il veut. (...) Pour finir, je veux vous dire que le mandat constitutionnel, que nous devons changer à l'occasion, exige aujourd'hui l'instauration d'une AIEP. Ce qui ne dit rien encore d'une procédure AIEP à trois niveaux; et qui ne dit rien non plus de ces «mini-AIEP» appelées «médiateurs». De tout cela, la Constitution ne dit rien du tout, et il n'y a aucune nécessité. Une AIEP suffit - je trouve même que c'est trop.»²⁰ Il resta en minorité. Le 1^{er} avril 1992, la loi sur la radio et la télévision est entrée en vigueur, avec les dispositions suivantes relatives à la surveillance des programmes:

Chapitre 2: Surveillance exercée sur les programmes

1. Section: Organe de médiation du diffuseur

Art. 57 Le diffuseur institue un organe de médiation chargé de traiter les

réclamations relatives aux programmes. Les diffuseurs nationaux instituent au moins un organe de médiation par région linguistique. L'organe de médiation se compose d'une ou de plusieurs personnes qui n'ont pas de rapport de travail avec le diffuseur et ne collaborent pas de manière régulière à ses émissions.

Art. 60 Réclamation

- 1 Dans un délai de 20 jours à compter de la diffusion de l'émission, une réclamation peut être déposée auprès de l'organe de médiation du diffuseur. Si la réclamation se rapporte à plusieurs émissions, le délai court à compter de la dernière émission contestée. La première des émissions mises en cause ne doit pas remonter à plus de trois mois avant la dernière.
- 2 La réclamation doit être adressée par écrit. Son auteur doit indiquer brièvement ses griefs à l'égard de l'émission.
- 3 La réclamation est enregistrée par l'organe de médiation qui en informe immédiatement le diffuseur.

Art. 61 Traitement

- 1 L'organe de médiation examine l'affaire; il sert de médiateur entre le diffuseur et l'auteur de la réclamation. Il peut en particulier:
 - a. s'entretenir de l'affaire avec le diffuseur ou, dans les cas de peu d'importance, lui transmettre le dossier pour règlement;
 - b. confronter l'auteur de la réclamation et les représentants du diffuseur;
 - c. adresser des recommandations au diffuseur;
 - d. informer l'auteur de la réclamation sur les organes compétents, les dispositions légales applicables et les voies de droit.
- 2 L'organe de médiation n'a le pouvoir ni de prendre des décisions ni de donner des instructions.
- 3 Au plus tard 40 jours après le dépôt de la réclamation, l'organe de médiation informe par écrit l'auteur de la réclamation sur les résultats de ses investigations et le mode de traitement de la réclamation.
- 4 Le traitement verbal est possible s'il y a eu accord sur ce point.

¹⁸ Comme note 16

¹⁹ Le caractère public des débats fut imposé par la loi révisée sur la radio et la télévision de 2006

²⁰ Bulletin officiel Conseil national du 7 mars 1991, www.amtsdruckschriften.bar.admin.ch/viewOrigDoc.do?id=20019658

Le succès de trois montagnards. Finalement, c'est à trois montagnards que l'on doit la solution retenue: Dumeni Columberg, conseiller national PDC des Grisons, a mis sur les rails l'idée de l'instance d'arbitrage. Daniel Lauber, conseiller aux Etats du Valais (PDC), a élaboré le concept des organes de médiation. Et l'AIEP provient initialement d'une intervention d'Odilo Guntern, conseiller aux Etats, lui aussi du Haut-Valais et prédécesseur de Daniel Lauber. Trois parlementaires PDC de cantons alpins ont donné naissance à la possibilité pour le public de participer au contrôle des programmes, contre la résistance de la gauche et le scepticisme de la droite. Côté mise en œuvre, la SSR créa un organe de médiation par région linguistique, les médias privés créèrent chacun leur propre médiateur, souvent un avocat déjà dans la place. La Suisse fut ainsi dotée de plus de 100 médiateurs, qui se mirent au travail le 1^{er} avril 1992. Ceux de la SSR, dans les principales régions linguistiques, eurent d'emblée beaucoup de travail; ceux des diffuseurs privés, eux, parfois rien pendant 15 ans.

Un principe étendu à la presse écrite. Cette idée de médiation inspira par la suite les médias imprimés. La «Neue Luzerner Zeitung» ouvrit le bal en 1995, suivie par la «Tribune de Genève» et «La Regione» en 1998, Tamedia et le reste du groupe Edipresse en 1999, les AZ-Medien en 2002 et Jean Frey/Springer Suisse en 2004. Certains de ces organes de médiation ont été entretemps abandonnés. Il reste ceux de Tamedia Suisse alémanique, Tamedia Suisse romande, AZ-Medien et de la «Luzerner Zeitung». Ces organes de médiation ont été créés à l'initiative de ces médias. L'objectif était d'améliorer le dialogue avec le public, d'instaurer une culture de la correction, et de renforcer la crédibilité des médias concernés.

Des forces concentrées dans la radio et la télévision. Avec la révision de la loi sur la radio et la télévision, adoptée en 2006, les organes de médiation pour les radios et les télévisions privées ont été eux aussi regroupés par région linguistique. Un autre organe de médiation s'y est ajouté pour swissinfo. On est donc parvenus à huit organes de médiation dans le domaine de la radio et la télévision (5 pour la SSR, 3 pour les diffuseurs privés). Depuis 2007, les média-

teurs pour les radios et les télévisions privées sont choisis par l'AIEP. Depuis la nouvelle révision de la loi sur la radio et la télévision, entrée en vigueur en 2016, l'AIEP et les organes de médiation sont aussi compétents pour les offres en ligne de la SSR. Le texte actuel de la loi est le suivant:²¹

Section 1: Procédure de réclamation auprès de l'organe de médiation

Art. 91 Organes de médiation

- 1 L'autorité de plainte désigne pour chaque région correspondant à une des trois langues officielles un organe de médiation indépendant qui lui est administrativement rattaché.
- 2 La SSR désigne des organes de médiation indépendants.
- 3 Les organes de médiation traitent les réclamations ayant trait:
 - a. à la violation des art. 4 et 5 ou du droit international contraignant pour les diffuseurs suisses dans des émissions rédactionnelles diffusées;
 - a^{bis}. à une infraction à l'art. 5a dans des contributions conçues par la rédaction et parues dans les autres services journalistiques de la SSR;
 - b. au refus d'accorder l'accès au programme d'un diffuseur suisse ou à la partie des autres services journalistiques de la SSR conçue par la rédaction.
- 4 Les organes de médiation des régions linguistiques sont soumis à la surveillance de l'autorité de plainte.

Art. 92 Réclamation

- 1 Quiconque peut déposer une réclamation auprès de l'organe de médiation compétent:
 - a. contre des publications rédactionnelles pour cause d'infraction aux art. 4, 5 et 5a
 - b. pour cause de refus d'accorder l'accès au sens de l'art. 91, al. 3, let. b.

21 www.admin.ch/opc/de/classified-compilation/20001794/index.html

- 2 Les réclamations doivent être déposées dans un délai de 20 jours à compter de la parution de la publication contestée ou du refus d'accorder l'accès au sens de l'art. 91, al. 3, let. b.
- 3 Si la réclamation porte sur plusieurs émissions ou contributions, le délai court à compter de la diffusion ou de la parution de la dernière publication contestée. La parution de la première des publications contestées ne doit pas remonter à plus de trois mois avant celle de la dernière.
- 4 Une réclamation ne peut porter sur plusieurs contributions de la rédaction parues dans les autres services journalistiques de la SSR que si celles-ci ont été publiées dans le même dossier consacré aux élections ou aux votations.
- 5 La réclamation doit être faite par écrit et, si elle porte sur les autres services journalistiques de la SSR, être documentée. Elle doit indiquer brièvement en quoi le contenu de la publication rédactionnelle contestée enfreint les dispositions applicables ou en quoi le refus d'accorder l'accès au programme ou à la partie des autres services journalistiques de la SSR conçue par la rédaction est illicite.

Art. 93 Traitement

- 1 L'organe de médiation examine l'affaire et agit comme médiateur entre les parties. Il peut en particulier:
 - a. s'entretenir de l'affaire avec le diffuseur ou, dans les cas de peu de gravité, lui transmettre le dossier pour règlement;
 - b. confronter directement les parties;
 - c. adresser des recommandations au diffuseur;
 - d. informer les parties sur les organes compétents, les dispositions légales applicables et les voies de droit.
- 2 Il n'a pas le pouvoir de prendre des décisions ni de donner des instructions.
- 3 Il informe par écrit les parties des résultats de ses investigations et du mode de traitement de la réclamation 40 jours au plus tard après son dépôt.
- 4 L'affaire peut être réglée oralement avec l'accord des parties.

- 5 L'organe de médiation facture les frais découlant du traitement de la réclamation au diffuseur. A la demande de l'organe de médiation ou du diffuseur, l'autorité de plainte peut mettre les frais de procédure à la charge de l'auteur si la réclamation est téméraire.

Bibliographie

- Bulletin officiel de l'Assemblée fédérale. 1989-1991. Berne: Office central du matériel de l'Administration fédérale.
- Année politique suisse (AP). Volumes annuels 1989-1991. Berne: Institut de science politique.
- Blum, Roger (1982). Der «Hofer-Club». In: *Schweizerisches Jahrbuch für Politische Wissenschaft* vol. 22, 1982, (p. 191-176). Berne: Haupt.
- Blum, Roger (2012). Die publizistischen Linienrichter. Chancen und Gefahren der Medienkontrolle. In: Springer, Nina et al.(éd.). *Medien und Journalismus im 21. Jahrhundert*. (p. 349-375.). Constance: UVK.
- Blum, Roger (2015). *Unseriöser Journalismus? Beschwerden gegen Radio und Fernsehen in der Schweiz*. Constance: UVK.
- Blum, Roger & Marlis Prinzing: Die Medienregulierung der Schweiz seit 1945. In: Krone, Jan & Tassilo Pellegrini (éd., 2016): *Handbuch Medienökonomie*. Wiesbaden: Springer VS.
- Jarren, Otfried & Donges, Patrick (2000). *Medienregulierung durch die Gesellschaft? Eine steuerungstheoretische und komparative Studie mit Schwerpunkt Schweiz*. Wiesbaden: Westdeutscher Verlag.
- Künzler, Matthias (2011). *Mediensystem Schweiz*. Constance: UVK.
- Mäusli, Theo et al. (2012; éd.). *Radio und Fernsehen in der Schweiz. Geschichte der schweizerischen Radio- und Fernsehanstalt SRG 1983-2011*. Baden: Hier + Jetzt.
- Meier, Werner A. (2000). Das Rundfunksystem der Schweiz. In: Jarren, Otfried (Hrsg.). *Internationales Handbuch für Hörfunk und Fernsehen 2000/2001*. (p. 572-583) Hans-Bredow-Institut. Baden-Baden: Nomos.
- Prinzing, Marlis & Roger Blum (2012): Medienkontrolle durch die Zivilgesellschaft. In: Filipovic, Alexander et al. (éd.): *Medien- und Zivilgesellschaft*, (p. 228-244) Weinheim: Juventa.
- Rieder, Pierre & Roger Blum (2014). *Entre liberté des médias et protection du public. La régulation des médias en Suisse et la jurisprudence de l'AIEP*. Berne: Autorité indépendante d'examen des plaintes en matière de radio-télévision.

4. La Procédure

Réclamer, c'est tout simple

ROGER BLUM

Un e-mail suffit. Si une émission ou un article vous a déplu et que vous voulez vous adresser à un organe de médiation, il vous suffit d'envoyer un e-mail. Indiquez dans cet e-mail: le titre et la date du contenu concerné, vos griefs, et votre adresse personnelle. Cette procédure est simple et fiable.

Tout le monde en a le droit. N'importe qui peut s'adresser à l'organe de médiation, quel que soit son domicile ou sa nationalité. Une Suisseuse vivant au Chili en a tout autant le droit qu'un Nigérien installé en Suisse, et même un Danois du Danemark peut déposer une réclamation dès lors qu'il s'agit d'un média suisse. Cette procédure est gratuite.

Quatre points à respecter. Si vous avez quelque chose à reprocher à une émission de *radio* ou de *télévision*, qu'elle ait été diffusée par la SSR ou par un diffuseur privé, ou si une publication en ligne de la SSR vous agace, quatre points sont à respecter:

1. Vous devez toujours vous adresser d'abord à l'organe de médiation. C'est seulement lorsque la procédure auprès de l'organe de médiation est achevée que vous pouvez porter plainte auprès de l'Autorité indépendante d'examen des plaintes en matière de radio-télévision (AIEP).
2. Vous devez vous adresser à l'organe de médiation dans un délai de *20 jours maximum* après l'émission ou la publication.
3. Vous devez écrire à l'organe de médiation de la région linguistique concernée. Ce n'est pas la région où vous habitez qui compte, mais celle du diffuseur visé.
4. Attention: la SSR et les émetteurs privés de chaque région linguistique ont chacun leur propre *organe de médiation*.

Pour les organes de médiation de la presse, les prescriptions ne sont pas si strictes.

Exigences plus strictes. Les exigences sont plus strictes pour le Conseil de la presse et pour l'AIEP. Pour toute *réclamation adressée au Conseil de la presse*, vous devez toujours indiquer non seulement quels sont vos griefs, mais aussi quelle disposition de la «Déclaration des devoirs et des droits du/de la

Journaliste»²² est de votre point de vue non respectée. L'article critiqué doit être paru il y a trois mois au maximum. La *plainte auprès de l'AIEP* doit être déposée dans un délai de 30 jours à compter de communication du rapport final de l'organe de médiation. Vous devez joindre ce rapport à votre réclamation. La plainte doit être signée de votre main (ou électroniquement). Vous devez indiquer en quoi l'émission ou la publication enfreint la loi sur la radio et la télévision (art. 4, 5 ou 5a), ou dans quelle mesure le refus d'accorder l'accès au programme est illicite. La procédure devant l'AIEP et le Conseil de la presse est gratuite.

Quatre types de plaintes. Il existe quatre types de plaintes:

- a) *La plainte individuelle*: si vous êtes mentionné personnellement dans l'émission ou la publication contestée ou qu'il est fait référence à vous ou votre société d'une autre façon, vous pouvez déposer une plainte individuelle. Pour cela, vous devez être majeur (c'est-à-dire âgé de plus de 18 ans), en revanche votre nationalité et votre domicile ne jouent aucun rôle. Si vous êtes tamoule et que vous vivez aux États-Unis, vous pouvez tout autant déposer plainte que si vous êtes un Suisse vivant en Thaïlande. Dans tous les cas, il doit s'agir d'une émission ou d'une publication d'un diffuseur suisse.
- b) *La plainte populaire*: si vous voulez déposer une plainte contre une émission ou une publication en ligne de la SSR parce qu'elle vous a choqué pour une raison ou une autre, mais que vous n'êtes pas directement concerné, vous pouvez aussi déposer plainte à condition d'être âgé d'au moins 18 ans, d'avoir la nationalité suisse ou d'avoir un permis d'établissement ou de séjour en Suisse. Vous avez en outre besoin de 20 signatures supplémentaires de personnes âgées d'au moins 18 ans, ayant la nationalité suisse ou ayant un permis d'établissement ou de séjour en Suisse.
- c) *La plainte globale*: si vous êtes mécontent de toute une série d'émissions ou de publications en ligne portant sur le même thème, alors vous pouvez déposer une plainte globale. La première émission ou publication doit

dater d'il y a trois mois au maximum. La plainte globale peut prendre la forme d'une plainte individuelle (si vous êtes directement concerné) ou populaire.

- d) *La plainte pour refus du droit d'accès*: Si l'accès à un programme vous a été refusé (par exemple si vous êtes candidat à une élection et que vous n'êtes pas invité sur le podium), alors vous pouvez déposer une plainte pour refus du droit d'accès. Il s'agit toujours d'une plainte individuelle.

Qui est compétent?

Pierre d'achoppement	Organe	Accès
Contestation d'un article de presse	Organe de médiation du journal (s'il existe), sinon: Conseil de la presse	ex. ombudsman.tamedia@bluewin.ch www.presserat.ch/Documents/Reglement_janvier_2017.pdf
Contestation d'un article publié en ligne sur le site d'un journal, d'un portail en ligne, d'une radio privée ou d'une chaîne de télévision privée	Organe de médiation du journal (s'il existe), sinon: Conseil de la presse	ex. ombudsstelle@azmedien.ch www.presserat.ch/Documents/Reglement_janvier_2017.pdf
Contestation d'une émission de radio ou de télévision de la SSR	Organe de médiation de la SSR compétent dans la région. A l'issue seulement de cette procédure: plainte auprès de l'AIEP	www.srgssr.ch/fr/contact/adresses/mediateurs www.ubi.admin.ch/fr/procedure/plaintes/plaintes-a-laiep/
Contestation d'une émission de radio ou de télévision d'un diffuseur privé	Organe de médiation compétent dans la région pour les diffuseurs privés. A l'issue seulement de cette procédure: plainte auprès de l'AIEP	www.ombudsman-rtv-priv.ch/de/kontakt/Kontakt.php www.ubi.admin.ch/fr/procedure/plaintes/plaintes-a-laiep/
Contestation d'un article en ligne de la SSR	Organe de médiation de la SSR compétent dans la région. A l'issue seulement de cette procédure: plainte auprès de l'AIEP	www.srgd.ch/de/uber-uns/ombudsstelle/beanstandung-einreichen/ www.ubi.admin.ch/fr/procedure/plaintes/plaintes-a-laiep/
Contestation d'émissions de radio, de télévision ou de contributions en ligne de diffuseurs étrangers	Diffuseur étranger	
Contestation d'une publicité à la radio ou à la télévision	Office fédéral de la communication (OFCOM)	www.bakom.admin.ch/bakom/fr/page-daccueil/l-ofcom/contact.html
Contestation d'une publicité dans la presse, au cinéma ou sous forme d'affiche	Commission Suisse pour la Loyauté	www.faire-werbung.ch/wordpress/wp-content/uploads/2016/09/slk_beschwerdeformular_fr.pdf

22 www.presserat.ch/Documents/Declaration_2008_fra.pdf

Et voilà ce qui se passe. Les *organes de médiation* font le lien entre vous et la rédaction, ou prennent position par écrit sur votre demande après avoir entendu la rédaction. Les organes de médiation ne décident rien, ils ne font que constater et donner éventuellement des recommandations à la rédaction. Le *Conseil de la presse* auditionne la rédaction concernée et décide en comité s'il y a effectivement un non-respect du code d'éthique. Ses prises de position sont publiées. *L'AIEP* mène elle aussi une procédure écrite avec réplique et duplique. Elle délibère en séance publique pour savoir si la loi sur la radio et la télévision a été violée, et rend une décision ayant force de droit. Si une plainte est admise, le diffuseur doit communiquer les mesures qu'il prend pour éviter que la même chose ne se reproduise.

5. La methode

Comment les médiateurs travaillent

SRF: expliquer le travail journalistique

ROGER BLUM

L'organe de médiation de la SSR Suisse alémanique (SRG.D) reçoit quasiment tous les jours une nouvelle réclamation. Chaque année, ce sont ainsi plus de 300 réclamations qui lui parviennent. Ce qui veut dire que la charge de travail est relativement élevée, et qu'il faut être toujours prêt à y répondre. Dans ce contexte, je ne saurais me passer du soutien fiable du bureau de SRG.D. Denise Looser joue en la matière un rôle décisif en participant activement à la réflexion et en travaillant de manière parfaitement fiable, précise et efficace. Sans elle, je serais désespérément débordé.

Quand une réclamation arrive, j'examine tout d'abord si elle concerne vraiment l'organe de médiation, ou si elle doit être transmise à un autre service pour y être directement traitée. L'organe de médiation doit rendre son rapport final dans un délai de 40 jours. Au cours de la prochaine étape, la rédaction en jeu prend position sur la réclamation. Ces prises de position sont dans leur grande majorité rédigées très soigneusement, et témoignent de la grande compétence des chefs de rédaction ou de leurs adjoints. Bien entendu, elles tentent de justifier l'émission. Je me forge ma propre opinion en visionnant l'émission concernée et en effectuant d'autres recherches.

Trois principes

Dans le traitement des réclamations, je veille à respecter les trois principes suivants:

- a) Je prends toute réclamation au sérieux, même si son contenu semble absurde ou que le propos est offensant. Le public a le droit de faire entendre son mécontentement.
- b) Quand une réclamation porte sur un détail sur lequel la rédaction en jeu pourrait aussi bien répondre directement, j'insiste toujours pour qu'on respecte la voie formelle du recours dès lors que la question pourrait être susceptible de poser un problème de droit intéressant. En effet, l'auteur de

la réclamation ne peut porter plainte auprès de l'Autorité indépendante d'examen des plaintes en matière de radio-télévision (AIEP) que s'il dispose d'un rapport final de l'organe de médiation. Une simple réponse de la rédaction compétente ne suffit pas. En cas de réponse directe, il ne peut y avoir de recours juridique dans le cadre de la loi sur la radio et la télévision. Dans ce genre de cas, si je reste dans le cadre formel de la réclamation, j'ouvre au public la possibilité de poursuivre ses démarches.

- c) Si en étant de bonne foi, on peut envisager un cas d'une manière ou d'une autre, alors je me range plutôt du côté de la rédaction. Car si la rédaction est pour ainsi dire «réprimandée» par l'organe de médiation, elle ne peut rien entreprendre pour se défendre. Tandis que l'auteur de la réclamation peut dans tous les cas déposer plainte auprès de l'AIEP.

Pour le reste, je suis guidé par la loi sur la radio et la télévision, l'éthique des médias (la «Déclaration des devoirs et des droits du/de la Journaliste de Suisse») et le bon sens. Mais je considère qu'il est aussi de mon devoir de faire de la pédagogie, de montrer comment fonctionne le journalisme, quelle est la marge de manœuvre des professionnels des médias, où les limites se situent, et pourquoi il est si important d'avoir des médias critiques. Je dois toujours aussi rappeler que la radio et la télévision SRF ne sont pas des médias «d'Etat». Une partie considérable du public suppose, à cause de la «redevance obligatoire», qu'il s'agit de diffuseurs d'Etat. Or la plupart des gens n'ont aucune expérience des véritables médias étatiques car ils n'ont vécu ni sous le régime nazi, ni en RDA, ni en Chine, en Syrie, au Venezuela ou en Russie. Mes efforts d'explication portent-ils leurs fruits? Nul ne le sait. Lorsque je suis occupé par une affaire, que je suis en congé ou malade, le médiateur adjoint prend la relève. Depuis 2017, il s'agit de Manfred Pfiffner, et avant lui, Sylvia Egli von Matt a exercé cette fonction pendant neuf ans. Le médiateur adjoint est toujours au courant des dossiers, et peut donc intervenir à tout moment.

Un quart des réclamations sont fondées

Les réclamations sont très variées. Elles concernent essentiellement la politique, donc les émissions d'information, mais portent aussi parfois sur les émis-

sions sportives, les quiz, les émissions satiriques, littéraires, économiques, les émissions sur le sexe et les fictions. Dans le rapport final, je prends position et je dis si je peux soutenir la réclamation, la soutenir partiellement ou pas du tout. Ce rapport est envoyé à l'auteur de la réclamation par voie postale, et bien sûr aussi à la rédaction concernée.

Une fois que les rapports ont été envoyés aux auteurs des réclamations, ils sont aussi publiés de manière anonyme²³ sur le site Internet de la SSR Suisse alémanique, et je commente certains cas choisis dans la revue «Link». Les rapports sont aussi diffusés par le biais des réseaux sociaux, par exemple sur Twitter.²⁴ Je les poste aussi sur mon compte facebook.²⁵ En général, ils suscitent souvent des commentaires.

Dans trois quarts des cas environ, je ne peux soutenir la réclamation, car les rédactions sont restées dans le cadre de la liberté de programmation et de l'information fidèle aux événements. Le dernier quart concerne des réclamations pour lesquelles je peux donner raison à leurs auteurs, en totalité ou en partie. Il s'agit généralement de faits incomplets, parfois de discrimination, de religion, de moralité publique, ou de violations au devoir de diligence avant des élections ou des votations.

Dans de nombreux cas, j'échange de nombreuses lettres ou e-mails avec les auteurs des réclamations pendant que j'examine leur demande, ou après. Les questions de procédure se règlent souvent aussi par téléphone. Dans certains cas spécifiques, j'organise une réunion avec les auteurs des réclamations et les représentants de la rédaction, notamment quand il s'agit de prendre des dispositions pour l'avenir. Il arrive aussi que je rencontre des spécialistes de SRF pour discuter des attitudes fondamentales à adopter.

En plus du traitement de ces réclamations, j'entretiens aussi des contacts en interne et en externe. Une fois par an, je présente un rapport au Conseil du public de la SSR Suisse alémanique, et une fois par an aussi, je participe à une réunion avec des responsables des rédactions de la radio et de la télévision SRF. Une autre réunion annuelle a lieu entre l'AIEP et les médiateurs de la radio et télévision.

23 www.srgd.ch/de/uber-uns/ombudsstelle/schlussberichte/

24 www.twitter.com, cf. #ombudsfall

25 www.facebook.com/roger.blum.9

RTS: La tradition suisse romande

RAYMONDE RICHTER

Selon l'art. 93 de la loi sur radio et télévision (LRTV), les organes de médiation sont libres dans la manière dont ils entendent traiter les affaires qui leur parviennent. Depuis mon entrée en fonction en novembre 2014, j'ai dès lors opté pour poursuivre la tradition suisse romande de «médiateur» plutôt que celle d'«ombudsman» et même de renforcer celle-ci pour le traitement des réclamations en lien avec les émissions de la RTS.

Un médiateur et un ombudsman agissent tous deux comme intermédiaires entre, d'une part, les auditeurs et les téléspectateurs et, d'autre part, les producteurs et les journalistes de la RTS, afin de prêter écoute de manière institutionnalisée aux mécontentements que le diffuseur peut susciter auprès du public. La différence entre un médiateur et un ombudsman tient à leur posture dans le processus de médiation. Un médiateur se concentre sur la pose et le maintien d'un cadre de sécurité dans lequel les parties peuvent dialoguer, se comprendre et trouver cas échéant un terrain d'entente. Il n'intervient par contre pas sur le contenu des discussions, ni sur l'issue que les parties souhaitent y donner. Aussi bien l'ombudsman que le médiateur ne sont pas juges et il ne leur appartient dès lors pas de trancher le différend en jugeant s'il y a eu ou non violation par le diffuseur de la LRTV. Par contre, un ombudsman pourra être amené à rendre un avis et faire des propositions, alors qu'un médiateur ne le fera en principe pas, se contentant par des questions ouvertes de faire avancer le dialogue.

Contacts avec les réclamants

En 2015 et 2016, j'ai traité environ 25 réclamations par année qui tombaient dans le champ d'application des art. 4 et 5 LRTV. Je suis sollicitée la plupart du temps par email au travers du formulaire de contact mis à disposition des auditeurs et téléspectateurs sur le site internet de la RTSR. Plus rarement, les réclamants s'adressent à moi par courrier.

Quand je reçois une réclamation, je prends en principe contact avec le réclamant dans les deux jours. Ce premier contact permet au réclamant de se sentir entendu, car il arrive qu'il ait déjà essayé de s'adresser directement à la RTS sans succès. J'en profite pour lui expliquer la suite du processus et ma manière de fonctionner. J'envoie ensuite la réclamation au service juridique de la RTS qui est mon interlocuteur, charge pour lui de la faire suivre à l'émission concernée.

Deux voix possibles

Il y a ensuite deux voies possibles, soit le processus se fait par écrit, mon rôle se limitant à faire transiter les explications de l'une à l'autre des parties et d'y ajouter quelques commentaires comme porte-parole des parties, soit le processus se fait par oral, avec l'organisation d'une séance de médiation unique d'environ deux heures. La rencontre est organisée dans un lieu neutre et central, un salon d'hôtel, à Lausanne ou Genève, en fonction, entre autres, du lieu d'habitation du réclamant. Le choix entre les échanges écrits ou la séance de médiation se discute, mais appartient au final aux parties, puisque le processus de médiation est volontaire. C'est souvent la RTS qui propose une rencontre. Le fait que le processus ait commencé par écrit n'empêche pas qu'il se poursuive par une séance de médiation.

Pour moi, l'une des vertus du processus de médiation est son caractère confidentiel qui permet aux parties d'exprimer librement leurs points de vue et d'explorer ouvertement diverses pistes. La confidentialité du processus de médiation implique que les discussions qui ont eu lieu et les termes de l'accord qui a été trouvé ne peuvent pas être portés à la connaissance de tiers, à moins que les parties en conviennent autrement. Je préserve d'ailleurs cette confidentialité dans mon rapport annuel. La réclamation devient par contre publique dès que le réclamant saisit l'AIEP.

Au début de chaque séance de médiation, les parties signent un document intitulé «Engagement à la médiation» dont le contenu couvre les points suivants: but du processus de médiation et rôle de l'Organe de médiation; esprit de coopération et de bonne foi des parties; caractère volontaire du processus de médiation; suspension des procédures judiciaires en cours pendant le pro-

cessus de médiation; interdiction pour la médiatrice de représenter l'une des parties ou de témoigner lors d'une éventuelle procédure judiciaire ultérieure; confidentialité du processus de médiation.

Parfois deux délégations

Pour les médiations qui ont lieu par échange de courriers, je me contente de rappeler le caractère confidentiel du processus de médiation au moment de la transmission du courrier explicatif de la RTS au réclamant et/ou de l'envoi de l'avis de médiation aux parties. Il n'a pour l'instant pas été jugé utile de faire signer le même document que celui utilisé pour les séances de médiation, le processus écrit étant plus limité et permettant aux parties de mesurer leurs propos.

Pour les séances de médiation, le réclamant vient en principe seul ou accompagné d'une personne de son choix si la RTS est d'accord. Il peut également venir avec son avocat, mais cette situation est plutôt rare, mais cela arrive quand le réclamant est personnellement visé par l'émission. La délégation de la RTS est en principe toujours composée de 3 personnes, un représentant de l'émission concernée (responsable, producteur ou journaliste), un représentant des programmes et un représentant du département juridique (ils sont 3 à se partager les cas). Les discussions se déroulent principalement entre le réclamant et les représentants de l'émission et des programmes, le représentant du département juridique restant plutôt à l'écart et n'intervenant que si nécessaire.

Au début de chaque séance de médiation, je rappelle le rôle de l'Organe de médiation tel que vu par la LRTV et j'explique le déroulement de la séance. Je pose le cadre des discussions en énonçant les règles propres au processus de médiation et je mets l'accent sur 3 règles de communication qui devront être respectées pendant les discussions. Pour les règles de médiation, je rappelle que je suis indépendante de la RTS, que je suis neutre, à savoir que je n'interviens pas sur le contenu des discussions et sur l'issue de celles-ci, que je suis impartiale, à savoir que je ne prends pas parti. Même si je visionne ou j'écoute les émissions avant le processus de médiation, je garde l'avis que je m'en suis fait pour moi, me contentant de travailler avec ce que les parties amènent sur

la table. Pour les règles de communication, je veille à ce que les personnes ne s'interrompent pas, qu'elles expriment leur point de vue en «je» ou «nous» et non pas avec le «tu» ou le «vous» ou des formules impersonnelles telles que «on» ou «ça». Je leur demande également de veiller à distinguer les personnes du différend. Je relève que le processus de médiation n'en est pas pour autant mou et que les parties peuvent avoir des discussions animées mais toujours dans le respect des personnes présentes.

Tout est confidentiel

Les discussions qui ont lieu pendant la séance de médiation peuvent aboutir à des accords très variés, ce qui est une force du processus de médiation. En effet, si le réclamant poursuit ses démarches auprès de l'AIEP, il ne pourra obtenir qu'une décision constatatoire, à savoir la reconnaissance ou non par l'AIEP d'une violation par la RTS de la LRTV. En médiation, soit les parties mettent un terme au processus en estimant avoir pu procéder à un dialogue constructif, soit les parties s'entendent sur une ou plusieurs mesures qui peuvent être consignées ou non dans un accord écrit, lequel sera cas échéant écrit à la main et signé séance tenante. Celui-ci est confidentiel et est distinct de l'avis de médiation que j'émetts à la fin de chaque processus. Souvent les parties se font confiance et renoncent à un écrit. Voici à titre d'exemple quelques dénouements intervenus depuis mon entrée en fonction: espace de dialogue suffisant; reconnaissance d'un manquement; excuses; embargo sur les archives; retrait de l'émission du site internet; ajout d'une précision écrite sur le podcast; contact établi entre le réclamant et la RTS pour des futurs émissions sur le sujet; visite de la RTS à l'organisation réclamante; visite du réclamant à la RTS.

Pour respecter le caractère confidentiel du processus de médiation, j'ai allégé le contenu du document «Avis de médiation» que je rédige à la fin de chaque processus de médiation, que celui-ci ait eu lieu par écrit ou par oral, qu'il y ait eu accord ou non. Il ne contient désormais plus que les informations qui sont nécessaires au réclamant pour saisir l'AIEP lorsque le processus de médiation n'a pas abouti à un accord. En effet, la procédure repartant de zéro devant l'AIEP, cette autorité a uniquement besoin de savoir que la première étape

obligatoire devant l'Organe de médiation a bien eu lieu. Il s'agit des éléments suivants: nom du réclamant; date de la réclamation; émission concernée; mention du type de processus devant l'Organe de médiation (par courrier explicatif ou avec séance de médiation); existence ou non d'un accord; date de l'avis de médiation; indication des voies de droit auprès de l'AIEP.

Pour conclure, je dirais que j'ai pu observer que les processus qui ont lieu par oral ont deux fois plus de chance d'aboutir à un accord que les processus écrits. Je ne vous apprendrai probablement rien, mais il est bon de se rappeler que rien ne vaut une rencontre quand des avis divergents sont émis. Il faut certes du temps, du courage, un état d'esprit ouvert à l'écoute, une disposition à entrevoir la réalité que l'autre vit, mais la séance de médiation est la plus à même d'accompagner les parties d'une confrontation annoncée à une convergence construite en commun. Au-delà du schéma dualiste «qui a tort et qui a raison», la médiation peut amener une dimension nouvelle en permettant une compréhension et une reconnaissance mutuelle.

RSI: une certaine liberté

FRANCESCO GALLI

La plupart des plaintes nous sont présentées par écrit et sont rédigées à partir d'un modèle disponible depuis quelques années sur le site Internet de la CORSI (Société coopérative pour la radio-télévision suisse de langue italienne, www.corsi-rsi.ch). Il est plus rare qu'elles nous parviennent par le biais d'un représentant légal sous la forme d'un document formel. C'est parfois le cas lorsqu'il s'agit de procédures lancées en parallèle d'autres initiatives judiciaires. Parfois, les plaintes nous sont aussi envoyées par e-mail.

Une fois la plainte reçue, je la consigne tout en contrôlant sa recevabilité. Si elle n'est pas recevable, par exemple car elle a été déposée après le délai de vingt jours suivant l'émission, j'en informe immédiatement le plaignant. Dans tous les cas, une copie de la plainte est envoyée à la RSI et à la CORSI afin qu'elles puissent en prendre connaissance ou y répondre.

Si la plainte est recevable, nous confirmons sa bonne réception par écrit et la transmettons à la RSI pour qu'elle prenne position, en général dans un délai de quinze jours. Les observations de la RSI sont habituellement rédigées avec l'aide de la rédaction concernée et signées par le responsable de l'information et par un juriste. Elles se terminent généralement par une proposition de rencontre. Les observations sont délivrées par le médiateur au plaignant, accompagnées d'une lettre invitant ce dernier à communiquer a) s'il est satisfait de la réponse b) dans le cas où il n'en est pas satisfait, s'il accepte de rencontrer les responsables ou c) s'il ne souhaite pas rencontrer les responsables bien qu'il n'en soit pas satisfait.

Entretien de deux heures

Si les parties décident de se rencontrer, un rendez-vous est fixé au cabinet du médiateur. La discussion dure en général deux heures. Les parties exposent leur point de vue et discutent du contenu de la plainte. Si un accord est trouvé, j'émet une proposition de procès-verbal avec un texte rédigé par les deux

parties, et déclare la procédure close. En cas d'absence d'accord, j'expose verbalement mon opinion au terme de la séance.

En cas d'absence de conciliation, je rédige un rapport final, avec lequel j'en prends acte. Ce rapport résume le contenu de l'émission faisant l'objet de la plainte, les arguments du plaignant et de la RSI, ainsi que ma position en tant que médiateur. Il est envoyé en recommandé au plaignant, et la RSI, la CORSI, le conseil du public et le service juridique de la SSR en reçoivent également une copie.

Lorsque j'expose ma position, je m'exprime parfois également sur des questions qui ne sont pas directement liées aux dispositions de la loi fédérale sur la radio et la télévision (LRTV) mais qui concernent par exemple la qualité d'un programme ou des aspects organisationnels. Il arrive parfois que, dans le rapport, j'adhère à des critiques soulevées par le plaignant mais constate qu'elles ne sont pas pertinentes à la lumière des dispositions applicables de la LRTV.

Recours à l'AIEP: dans seulement 6,7% des cas

En examinant le cas avec un point de vue plus large que celui prévu par la loi, je jouis d'une certaine liberté car mes opinions ne sont pas contraignantes et n'ont pas d'effet juridique. Cette manière de procéder permet d'assurer au mieux la fonction de filtre et d'instance préliminaire à la procédure de recours devant l'Autorité indépendante d'examen des plaintes en matière de radio-télévision (AIEP), en traitant de manière rapide et informelle de nombreuses plaintes. En effet, il arrive que le plaignant soit satisfait par le simple fait que sa plainte ait été prise en considération par la RSI et examinée avec attention. Dans d'autres cas, en revanche, la plainte est la première étape formelle pour saisir l'AIEP. Entre la création de la fonction et le 31 décembre 2016, 416 plaintes ont été enregistrées auprès du médiateur. En revanche, seuls 28 recours en langue italienne ont été déposés auprès de l'AIEP, soit 6,7% des procédures.

RTR: la «flotte de dissuasion» des Grisons

TONI HESS

Voilà près de quinze ans que je suis médiateur de la SSR pour la Suisse rhéto-romane (SRG.R). Pendant toute cette période, je n'ai eu qu'un cas à traiter. Pourquoi? La radio et la télévision romanche ont-elles réellement besoin d'un organe de médiation? Telles sont les questions que je m'efforcerai d'aborder, en expliquant brièvement aussi de quoi il s'agissait dans le cas cité.

La flotte de dissuasion, ou «fleet in being» en anglais, est un concept stratégique de la guerre navale. C'est une flotte qui par sa simple existence, sans quitter le port, influence le déroulement de la guerre. Elle existe, mais n'entre pas en action. On pourrait dire les choses ainsi: une flotte de dissuasion doit faire impression et produire un effet sans avoir besoin de faire grand chose. Pour y parvenir, elle doit être connue, et sa capacité d'action doit être à l'abri de tout doute.

Une préférence pour la voie directe

Même si depuis sa création, l'organe de médiation de la SRG.R n'a presque jamais été sollicité, il serait sans doute un peu trop simple de le réduire à son rôle de flotte de dissuasion. Si le public a si peu recours à lui, c'est probablement pour de multiples raisons. Premièrement, par rapport aux autres sociétés de la SSR, SRG.R concerne un très petit cercle d'auditeurs et de spectateurs. Ensuite, les réclamations sont généralement déposées directement auprès du collaborateur concerné ou de l'un de ses supérieurs hiérarchiques. Le consommateur manifeste le mécontentement que lui a inspiré une émission à ces personnes, sans intermédiaire, et pour lui, l'affaire est réglée. Et last but not least: la rédaction de SRG.R fait du très bon travail. C'est vrai, ses sociétés-sœurs aussi.

Malgré cela, je suis convaincu que pour les programmes romanches de la SSR aussi, l'organe de médiation est une nécessité. Dans tous les cas, ses auditeurs et spectateurs doivent avoir la possibilité de s'adresser à une instance neutre pour dénoncer une violation du principe de présentation fidèle des événements.

L'unique cas que j'ai eu à traiter

Un reportage télévisé de RTR traitait des reproches adressés à certains membres de la FREIE LISTE (un parti politique d'Engadine), accusés de réaliser des transactions privées avec des résidences secondaires alors que ce même parti lutte contre la construction de résidences secondaires. Le reportage commençait par ces mots: «*Vouloir réserver les logements aux gens de la région et vendre soi-même à des étrangers*». Suivait en guise d'illustration l'exemple du vice-président de la FREIE LISTE. Selon le reportage, celui-ci se déclarait publiquement opposé aux résidences secondaires, mais tentait d'en vendre une dans la commune de Celerina pour une somme proche de 1,2 million de francs. Une attitude contradictoire - ina contradicziun. Ni cun auters plaiids: Predicar aua e beiber vin. Le vice-président a eu la possibilité de se défendre devant la caméra. Jusque là, pas de problème. D'ailleurs, il ne m'a pas sollicité.

Mais le reportage de RTR donnait l'impression qu'en plus du vice-président de la FREIE LISTE, l'architecte X gagnait lui aussi de l'argent en vendant des résidences secondaires. Il s'agissait là aussi d'un membre de la FREIE LISTE. L'architecte X s'en est plaint à moi. Il a affirmé que ce reportage était tendancieux, et que les journalistes avaient menti. A y regarder de plus près, il est apparu qu'il s'était produit la chose suivante: l'architecte X avait uniquement transformé une chambre d'une cabane située dans le Val Bregaglia et qui n'avait ni l'eau, ni l'électricité. De surcroît, la cabane n'était pas montrée dans le reportage. Et l'architecte X n'avait pas non plus l'intention de la vendre.

Je suis arrivé à la conclusion que les faits présentés au spectateur étaient incomplets. Le spectateur ne pouvait pas savoir que la résidence secondaire en question n'était qu'une cabane sans eau ni électricité, donc pas une résidence secondaire comme celle du vice-président de la FREIE LISTE. Enfin, l'architecte X n'avait pas pu s'exprimer sur ce qui lui était reproché.

Le bilan que je dressais dans mon rapport à l'attention des parties concernées mentionnait que le spectateur n'était pas en mesure de se forger une opinion, car des éléments essentiels de l'affaire ne lui avaient pas été communiqués. J'ai donc considéré que sa réclamation était justifiée. En revanche, il allait à mon avis trop loin en prétendant que RTR avait répandu des contre-vérités. L'architecte X n'a pas déposé plainte auprès de l'AIEP contre le reportage télévisé en question.

swissinfo: à l'écoute des critiques

SYLVIA EGLI VON MATT

Depuis plus de dix ans, swissinfo.ch assume le mandat d'information à l'étranger qui lui a été confié par la Confédération, complétant ainsi les offres en ligne des stations de radio et de télévision de la SRG SSR. Le service international de la SRG SSR, qui paraît en dix langues, s'adresse avant tout à un public international intéressé par la Suisse, mais aussi aux Suisses de l'étranger.

Un service encadré par la loi

swissinfo fait donc partie de ce qu'on appelle les «autres services journalistiques» de la SSR. Depuis l'entrée en vigueur de la loi révisée sur la radio et la télévision, en 2016, ces services sont soumis aux mêmes exigences que les émissions diffusées à la radio et la télévision (art. 4 et 5, art. 91ss de la loi). On relève toutefois plusieurs différences: dans le cas de ces autres services journalistiques, les réclamations doivent être documentées (art. 92, al. 5 de la loi); l'obligation de diversité prévue par l'art. 4, al. 4 de la loi sur la radio et la télévision s'applique exclusivement aux dossiers relatifs aux élections et aux votations; et les réclamations pour refus d'une demande d'accès ne sont possibles qu'envers la partie rédactionnelle. L'enjeu fondamental est donc ici le respect de la présentation fidèle des événements, associé à des exigences minimales au niveau du contenu.

En ma qualité de médiatrice, je me vois à la fois comme une intermédiaire et un Mur des Lamentations. Ecouter attentivement, vouloir comprendre ce qui est critiqué et pourquoi, voilà comment je conçois ma mission fondamentale. Et il faut aussi expliquer les mécanismes journalistiques, par exemple les critères de sélection, que le grand public ne connaît quasiment pas. Cela suffit parfois à dissiper certains malentendus. A l'inverse, je trouve important de sensibiliser la rédaction à la critique et aux attentes du lectorat. Cela contribue à l'assurance-qualité.

L'organe de médiation de swissinfo est confronté à une difficulté particulière liée au caractère multilingue du site, avec des critiques récurrentes sur les termes utilisés, notamment sur le choix des mots dans les textes russes. Comme je ne maîtrise pas cette langue, j'essaie de trouver un soutien neutre.

Peu de dossiers

Généralement, swissinfo reçoit peu de réclamations: trois en 2014, une en 2015, et aucune en 2016. Comment l'expliquer? Plusieurs raisons sont envisageables: la rédaction fait du très bon travail – mais c'est aussi le cas de la radio et de la télévision SRF, qui reçoivent pourtant bien plus de réclamations. Ou alors les utilisateurs de swissinfo sont moins impliqués émotionnellement, puisque souvent ils ne vivent pas ici. On peut penser aussi que les utilisateurs en Suisse appartiennent à l'élite de l'information, et ont éventuellement d'autres canaux pour réagir. Enfin, swissinfo est moins politisé que la radio et la télévision SRF.

Etant donné le petit nombre de dossiers traités, il est possible aussi de discuter directement avec les auteurs des réclamations. Le processus préalable reste en tout cas identique: la réception du message est confirmée, et son contenu paraphrasé pour montrer qu'il a bien été compris. Ensuite, je demande à la rédaction de prendre position, et je fais des recherches de mon côté afin de pouvoir formuler un avis motivé. Cet avis est communiqué par écrit, parfois aussi directement par oral. Cet entretien est documenté dans un procès-verbal de décision. L'organe de médiation clôture le dossier, qui figure ensuite dans les statistiques du rapport annuel.

Diffuseurs privés: appréciation personnelle

OLIVER SIDLER

L'organe de médiation des diffuseurs privés de radio et de télévision de Suisse alémanique et romanche a démarré ses activités le 1er avril 2007, lorsque la nouvelle loi sur la radio et la télévision est entrée en vigueur. De cette date à la fin de l'année 2016, c'est Guglielmo Bruni, ancien président du Tribunal civil de Bâle-Ville, qui a occupé la fonction de médiateur. Je lui ai succédé en janvier 2016; après avoir été son adjoint. Toujours en janvier 2016, l'Autorité indépendante d'examen des plaintes en matière de radio-télévision a nommé Toni Hess, médiateur de la SSR pour la Suisse romanche, à ce poste d'adjoint.

On peut prendre contact avec l'organe de médiation par poste, par téléphone, par e-mail, ou via le formulaire de contact qui se trouve sur le site web. Les exigences de forme ne doivent pas être excessives. Toujours est-il que depuis 2007, nous exigeons que les réclamations nous soient adressées sous forme écrite. Au début, nous avons estimé que les e-mails ne remplissaient pas ce critère puisqu'ils ne comportent pas de signature manuscrite de l'auteur de la réclamation. Lors d'une rencontre avec les différents médiateurs et l'AIEP, force a été de constater que tous les organes de médiation ne suivaient pas cette pratique. Nous avons longuement débattu pour savoir si un e-mail satisfaisait aux exigences de l'art. 92, al. 5 LRTV (forme écrite). Finalement, cette question a été transmise par l'AIEP à l'Office fédéral de la communication, qui a répondu qu'il considérait les messages sans signature comme étant eux aussi conformes à la loi. Nous demandons toutefois dans le cas des courriels que l'expéditeur indique son nom complet et son adresse afin que nous puissions l'identifier.

Une offre à bas seuil

Aucune statistique n'a encore été réalisée sur les moyens de communication utilisés pour transmettre les réclamations à l'organe de médiation. Il y a en tout

cas de grands différences de longueur des messages: les réclamations envoyées par la poste sont souvent bien plus longues, notamment lorsqu'elles sont envoyées par des avocats, mais pas seulement. Les réclamations envoyées par mail sont nettement plus brèves. Elles sont parfois si courtes qu'il est difficile de comprendre quelle est l'émission incriminée ou quels sont les griefs. Souvent, nous recevons des réactions émotionnelles à une émission, mais leurs auteurs n'indiquent pas précisément en quoi, selon eux, les principes légaux de programmation ne seraient pas respectés. Dans ce genre de cas, nous leur donnons plus d'informations sur la mission qui est la nôtre, et nous leur demandons de préciser leur réclamation. La plupart du temps, nous joignons les dispositions légales en vigueur, ou nous insérons un lien vers les informations correspondantes sur notre site web. Il faut rappeler clairement ici que pour nous, l'organe de médiation est un service à bas seuil, et nous n'exigeons pas des réclamants qu'ils décrivent dans le détail en quoi il y aurait violation à telle ou telle disposition du droit des programmes, et encore moins qu'ils étayent leurs propos de références à la jurisprudence. De notre point de vue, il suffit que la réclamation montre par exemple qu'une émission n'était pas impartiale, ou qu'elle peut être considérée comme préjudiciable aux mineurs au sens de l'art. 5 de la loi sur la radio et la télévision compte tenu de son horaire de diffusion.

Enregistrements de jodel

Chaque année, l'organe de médiation reçoit une cinquantaine de réclamations. Dans l'immense majorité des cas, je ne peux donner suite à la réclamation, car les conditions de recevabilité ne sont pas remplies, ou car aucune violation du droit de programmation n'est pointée. Les réclamations portent sur la mauvaise qualité du son, l'impossibilité de participer à des émissions par téléphone (parce que les auditeurs n'arrivent jamais à les joindre), des demandes de rediffusion d'émissions très appréciées, ou de poursuite d'un feuilleton ou d'une série. On s'adresse aussi à l'organe de médiation pour recevoir des autocollants ou des stylos d'une chaîne. Une fois par semaine environ, on nous envoie une musique ou une vidéo en nous demandant de bien vouloir la diffuser. L'organe de médiation reçoit aussi régulièrement des CD avec des

enregistrements de fanfares ou de chœurs de jodel. Dans ces cas qui ne nécessitent pas d'appréciation matérielle, je communique avec les auteurs des réclamations et les responsables des programmes, et je cherche pour les deux parties une solution adéquate, ou je renvoie les expéditeurs vers le service adéquat (par ex. l'Office fédéral de la communication, le SECO, la Commission Suisse pour la Loyauté...). Et quand on m'envoie des CD ou des musiques, je remercie les expéditeurs en indiquant que l'organe de médiation de peut pas diffuser de musique.

Restent donc en moyenne, chaque année, environ huit réclamations portant véritablement sur les programmes. Souvent, les reproches portent sur une présentation non fidèle des faits (partialité, présentation politiquement tendancieuse), mais concernent aussi la diversité des opinions, les mœurs et la dignité de la personne. Jusqu'à présent, nous n'avons eu à traiter qu'une seule réclamation pour refus d'accéder au programme (année d'élections au Parlement fédéral). Il convient de remarquer que dans toutes les plaintes reçues concernant les programmes, aucun manquement grave à l'obligation de diligence journalistique n'a été constaté. Des erreurs ont été faites, parfois aussi des présentations inappropriées. Les rédactions ont pris position face aux griefs des réclamants, et dès ce stade, certaines erreurs ont parfois été reconnues, et des améliorations promises. Les diffuseurs ont respecté les délais qui leur étaient impartis, et ont généralement bien coopéré avec l'organe de médiation.

D'abord visionner ou écouter le programme incriminé

Lorsque nous recevons une réclamation qui remplit les conditions fixées par la loi, nous en accusons réception auprès de son auteur en lui indiquant que nous demandons au diffuseur de prendre position. En même temps que l'accusé de réception de la réclamation, nous envoyons aussi un courrier au diffuseur en lui demandant de nous retourner une prise de position écrite et détaillée dans un délai de 10 à 20 jours, et d'envoyer une copie de l'émission en question à l'organe de médiation. Une fois que j'ai reçu la prise de position du diffuseur, j'évite de la lire. Il me semble bien plus important de visionner ou d'écouter tout d'abord l'émission sur laquelle porte la réclamation, afin de me forger moi-même une première opinion. C'est seulement après avoir écouté ou

regardé l'émission concernée que je passe à la lecture de la prise de position du diffuseur. C'est aussi à ce moment que je décide quel type de règlement va connaître cette affaire. L'art. 93 de la loi sur la radio et la télévision prévoit la possibilité de s'entretenir de l'affaire avec le diffuseur, ou dans les cas de peu de gravité, de lui transmettre directement le dossier pour règlement; de confronter directement les parties; ou de remettre un rapport écrit contenant d'éventuelles recommandations au diffuseur. Dans tous les cas, le médiateur est tenu d'informer par écrit les parties des résultats de ses investigations et du mode de traitement de la réclamation 40 jours au plus tard après son dépôt (si les parties sont d'accord, le règlement de l'affaire peut être oral). Jusqu'à présent, nous avons généralement remis un rapport écrit, et nous n'avons organisé une confrontation directe entre les parties que lorsque cela s'imposait. Dans toutes les réclamations que nous avons eu à traiter jusqu'à présent, une seule a occasionné une confrontation directe des parties. Tous les autres cas se sont soldés par la rédaction d'un rapport écrit.

Ces rapports commencent en général par résumer brièvement le contenu de la réclamation, puis ils restituent la prise de position du diffuseur, ou la retracent dans ses grandes lignes. Cela permet au lecteur de prendre connaissance des arguments du réclamant comme de ceux du diffuseur. Vient ensuite notre propre prise de position. Il s'agit là de l'opinion du médiateur ou de la médiatrice, qui n'est pas obligée de coïncider forcément avec la pratique de l'AIEP sur les dispositions relatives aux programmes. C'est plutôt l'appréciation personnelle d'une émission, d'un point de vue neutre et objectif. Il peut arriver que l'attention du diffuseur soit attirée sur d'éventuelles erreurs ou certains aspects peu clairs de l'émission contestée, et au besoin, des recommandations sont faites. On peut par exemple recommander de supprimer ou de modifier une émission dans les archives Internet si elles existent encore, de veiller à mieux respecter à l'avenir le devoir de diligence journalistique. On peut aussi recommander au diffuseur de s'excuser auprès des réclamants.

Rares sont les réclamations à avoir été soumises à l'AIEP après la procédure de médiation. Depuis le début de notre activité en 2007, cela n'a été le cas que de sept réclamations. L'organe de médiation semble donc remplir sa fonction de conciliation entre les parties.

5.7.

RTV privées romandes: Bons résultats

DENIS SULLIGER

Par courrier du 28 mars 2007, j'ai été désigné en qualité de médiateur de l'Autorité indépendante d'examen des plaintes en matière de radio-télévision (AIEP) pour la Suisse romande. J'ai été reconduit dans cette fonction pour la période 2012-2015 par lettre du 19 décembre 2011 et pour la période 2016-2019 par pli du 5 novembre 2015. J'ignore pour quel motif j'ai été nommé à cette fonction. Peut-être est-ce parce que j'ai exercé la fonction de Président du Conseil d'administration d'ICI Télévision avant que celle-ci ne fusionne avec d'autres diffuseurs pour devenir La Télé. En Suisse romande, il existe neuf diffuseurs radio et quatre chaînes de télévision concessionnées.

Nonobstant cette présence médiatique relativement dense, l'activité du médiateur se révèle très faible puisqu'au 31 décembre 2016, il n'avait été saisi que de douze plaintes recevables, à quoi s'ajoutent deux plaintes concernant des jeux télévisés relevant de la compétence de l'Office fédérale de la communication (OFCOM). Six plaintes relevaient de la protection de la moralité publique, trois concernaient le domaine politique et deux la protection des droits de la personnalité.

Le médiateur s'efforce, chaque fois que cela est possible, de mettre sur pied une séance de conciliation, procédure qui donne généralement de bons résultats. Le rapport du médiateur a toujours pu être déposé dans le délai de 40 jours prévu par la loi. Trois des causes soumises au soussigné ont fait l'objet d'une saisine de l'Autorité indépendante d'examen des plaintes (cause B657, Stauffer c/ Télé Onex; B605, Fraternité St-Pie X c/ Radio Rouge FM et B645, Les candidats de la liste Ouverture c/ Rhône FM).

On peut se demander pour quelle(s) raison(s) si peu de plaintes sont introduites. Est-ce parce que la procédure est méconnue ou que les programmes des diffuseurs romands sont particulièrement atones? La question demeure ouverte.

5.8.

RTV privées suisses italiennes: Réclamations rares

FRANCESCO GALLI

Outre les radio-télévisions qui diffusent des programmes du Tessin vers les zones italophones (Tessin et Mosea), la compétence du médiateur de langue italienne devrait également couvrir les diffuseurs situés dans le canton des Grisons qui diffusent principalement en allemand mais qui, d'après les concessions, doivent également assurer des transmissions en italien destinées aux vals Poschiavo et Bregaglia.

Il s'agit des télévisions «TeleTicino» (Zone n° 13 Tessin) et «Südostschweiz TV» (Zone n° 12 Suisse sud-orientale). Les radios concernées, quant à elles, sont, pour le Tessin, «Radio Fiume Ticino» (Zone n° 33 Sopraceneri, qui diffuse également à Moesa) et «Radio 3i» (Zone n° 34 Sottoceneri) et, pour les Grisons, le diffuseur «Radio Grischa».

L'organe de médiation pour les diffuseurs privés en langue italienne est rarement sollicité. Depuis sa création, quatre plaintes ont été présentées: une en 2008, une en 2009 et deux en 2011. Cela peut s'expliquer par le faible nombre de diffuseurs et la production relativement modeste de contenus informatifs, mais aussi par le fait que beaucoup ignorent qu'il est possible de déposer plainte.

Tamedia: l'ombudsman, guide spirituel et thérapeute

IGNAZ STAUB

Dans la préface à l'édition 2016 des Annales «Qualité des médias» publiées par le *Forschungsinstitut Öffentlichkeit und Gesellschaft (Fög)* de l'Université de Zurich, le professeur Stephan Russ-Mohl, de *l'Università della Svizzera italiana*, aborde le thème de la «Gestion de la qualité journalistique en disruption». Selon ce directeur du *European Journalism Observatory*, la Suisse disposerait d'excellentes infrastructures avec dispositifs de formation de haut niveau tels que l'école MAZ, d'une forte concentration d'instituts de recherche dans le domaine de la recherche sur les médias, d'une grande quantité de magazines spécialisés, de médiateurs, et d'un Conseil de la presse étonnamment actif.

Mais il ne suffit pas d'avoir de bonnes infrastructures: il faut encore les utiliser comme il se doit, et c'est là que Russ-Mohl pointe certains manques: «Par rapport à ce qui devrait être, force est de constater que le journalisme qui étudie les médias est dans un état déplorable, de même que d'autres infrastructures journalistiques sensées assurer la qualité. De par la loi, il y a plus de médiateurs en Suisse que partout ailleurs, mais ils restent invisibles.»

Les plus «actifs», selon Stephan Russ-Mohl, seraient les médiateurs de la *SRF* et de *Tamedia Suisse alémanique*. «Mais aucun d'entre eux ne parvient à «ancrer», à orienter le journalisme suisse, et ne joue donc aucunement un rôle comparable à celui que le Public Editor du *New York Times*, Liz Spayd, joue par exemple aux Etats-Unis, ou Margaret Sullivan, qui occupait ce poste avant elle.» Les Suisses seraient-ils trop gentils? Bill Keller, rédacteur en chef du *Times* de 2003 à 2011, a comparé le recours au médiateur avec une consultation chez le proctologue pour une coloscopie.

Bien avant le New York Times

Quoi qu'il en soit, le site web du groupe de presse zurichois décrit la mission de son «ombudsman» comme suit: «L'Ombudsmann de Tamedia reçoit les

réclamations relatives aux contenus rédactionnels et à la publicité dans les publications en Suisse alémanique, ainsi que dans «20 minutes» et dans «20 minuti». Chacun peut déposer une réclamation contre un article, une émission ou une annonce. La réclamation doit être faite par écrit ou par mail. Toutes les données sont traitées confidentiellement et une réponse est apportée dans un délai de 60 jours.»

Le groupe *Tamedia* emploie un ombudsman depuis 1999, soit cinq ans avant que le *New York Times*, qui s'était décidé à créer ce poste en 2003 suite au scandale des articles falsifiés du reporter Jason Blair, alors âgé de 27 ans. Le *New York Times* avait dû pour cela braver le scepticisme de sa rédaction, qui comptait alors plus de 1000 personnes. Le premier ombudsman indépendant et non soumis hiérarchiquement à *Tamedia* a été Arthur Liener, ancien commandant de corps et chef de l'état-major général de l'armée suisse.

Selon son propre bilan, en onze ans et demi d'activité, Liener a traité environ 1000 demandes, toutes envoyées par la poste, ce qui n'est plus le cas aujourd'hui. «A la question de savoir si un ombudsman est bien nécessaire, il semble que le grand nombre de plaintes reçues soit une réponse suffisante.» Physicien de formation, Liener affirme avoir grandement apprécié la liberté totale dont il a bénéficié dans son travail, n'ayant eu aucun modèle de ce genre dans la presse écrite.

Du point de vue de son premier titulaire, le poste d'ombudsman de *Tamedia* couvrirait précisément «la zone floue située entre le courrier des lecteurs et la plainte en justice.» Bien entendu, comme aujourd'hui, toutes les réclamations ne portaient pas sur le contenu rédactionnel, mais aussi sur des problèmes d'abonnement, de distribution et de facturation. Quant aux personnes qui le prenaient pour un homme à tout faire, capable de les aider dans n'importe quelle démarche, il leur indiquait quel service était compétent, à l'extérieur du groupe, pour leur demande. Aujourd'hui encore, les choses fonctionnent ainsi, y compris dans les cas de réclamations totalement étrangères à la branche: avions en retard, guichetiers malpolis ou primes d'assurance-maladie astronomiques.

Le récit que fait Arthur Liener de son travail à ce poste montre bien que l'ombudsman fait parfois office aussi de confesseur ou de thérapeute – un rôle qu'il

peut jouer de bon gré, ou à contrecœur, notamment dans les cas où il se substitue aux journalistes et aux rédactions pour devenir le réceptacle des frustrations et des sautes d'humeur du public, ce qui fait pourtant partie de son travail. Ombudsman, dit-on, n'est pas un métier dans lequel on se fait beaucoup d'amis.

Depuis le départ d'Arthur Liener en 2010, le nombre de réclamations reçues augmente chaque année. Cela s'explique probablement par le fait que les lecteurs envoient désormais leurs réactions majoritairement par e-mail, et que ceux-ci sont plus rapides à rédiger et plus simples à expédier qu'à l'époque de la machine à écrire. Depuis sa prise de fonction en mai 2010, l'ombudsman actuel de Tamedia a reçu en moyenne 165 réclamations par an, le plus souvent envoyées par des particuliers, parfois aussi par des autorités administratives, des sociétés ou des institutions.

Soupçon de censure

En général, les auteurs des réclamations réagissent ponctuellement, c'est-à-dire de manière ciblée au contenu d'un article ou d'une contribution en ligne. Ces réactions découlent en fait peu souvent d'un mécontentement face à la manière de présenter les faits, que ce soit sur les événements en Suisse ou à l'étranger. Elles émanent plutôt de gens qui se sentent personnellement concernés, et sont parfois aussi des réactions d'intolérance, surtout dans tout ce qui touche à la santé, la religion, l'école et la formation, les animaux et la protection animale.

A deux reprises en six ans, l'ombudsman de *Tamedia* a été lui-même visé par une réclamation: la première fois pour un éditorial qui traitait de la présentation des faits dans le conflit dans la bande de Gaza, la deuxième fois pour un article sur le thème des gens qui veulent toujours avoir raison. L'éditorial de l'ombudsman, qui paraît une fois par mois dans le *Tages-Anzeiger* et dans *Bund*, est sans doute un bon moyen de sensibiliser le lectorat aux questions et aux problèmes de la pratique journalistique.

Les commentaires en ligne sont souvent des pierres d'achoppement. Soit les gens critiquent le fait qu'on autorise leur publication, soit ils critiquent le fait qu'on les efface, avec parfois ce reproche selon lequel *Tamedia* emploierait un

censeur chargé de sélectionner les commentaires en fonction de certaines directives politiques. Cette allégation est facile à contredire dans la mesure où ces critiques émanent à parts égales de la gauche et de la droite. Ces critiques laissent transparaître l'hypothèse de certains lecteurs, qui s'imaginent à tort que l'espace des commentaires leur appartiendrait, et que le groupe de presse n'aurait pas à intervenir ici, alors que de par la loi, il doit répondre de leur contenu.

Quelques thèmes politiques suscitent quasi-systématiquement des réclamations: il s'agit, en politique intérieure, de la question des étrangers, et à l'international, du conflit israélo-palestinien. De temps à autre, des réclamations nous parviennent aussi au sujet de la publicité par téléphone et de la distribution des journaux. Les instances compétentes y réagissent souvent très vite.

Dans de rares cas, nous ne recevons pas que des critiques à l'emporte-pièce, comme par exemple sur la présentation des événements en Russie, mais aussi des analyses approfondies d'un produit journalistique. L'une d'entre elles nous a été envoyée par un spécialiste en pédagogie des médias qui voulait se désabonner du *Tages-Anzeiger*. Sur proposition de l'éditeur, qui lui proposait en échange un abonnement gratuit, ce lecteur avait étudié en détail le journal pendant trois mois, et rédigé un rapport de 45 pages extrêmement instructif, et aussi élogieux que critique. Une autre fois, un graphiste publicitaire a expliqué en détail tout ce qui lui déplaisait dans la mise en page et la typographie du magazine.

En 1955, les *Nieman Reports* de l'Université de Harvard ont publié les «10 commandements du journalisme». Le troisième de ces commandements devrait s'appliquer à tous les ombudsmans et médiateurs: «Prends toujours ton travail au sérieux. Mais ne te prends jamais trop au sérieux toi-même.»

Tamedia romande: Intermédiaire indépendant

DANIEL CORNU

Bref coup d'œil dans le rétroviseur. J'ai pris ma charge de médiateur de la *Tribune de Genève* en novembre 1998. J'avais été auparavant rédacteur en chef de ce quotidien pendant un peu plus de dix ans, de janvier 1982 à l'été 1992. Cela fait de moi à ce jour le doyen et le plus ancien des médiateurs suisses actuellement en exercice, le dernier de presse écrite en Suisse romande. J'étais alors vice-président du Conseil suisse de la presse (CSP) et, comme tel, président de sa chambre romande. J'assurais la direction du Centre romand de formation des journalistes (CRFJ) à Lausanne, ainsi qu'un enseignement en éthique du journalisme à l'Université de Neuchâtel.

Mes activités de formateur et d'enseignant se sont poursuivies et même élargies jusqu'à l'âge de la retraite. Mais j'ai assez tôt guetté le moment d'abandonner ma responsabilité au sein du CSP, après avoir activement participé à son élargissement et surtout à la mise à jour de la Déclaration des devoirs et des droits du journaliste (1999-2000), en étroite collaboration avec son président de l'époque Roger Blum. Il ne me paraissait certes pas, dans la pratique, réellement incompatible d'occuper la vice-présidence du Conseil et d'exercer une activité de médiateur. J'ai toujours tenu la charte de déontologie commune comme une sûre boussole. Je n'ai pas le souvenir d'un quelconque conflit d'intérêt entre les deux fonctions. Il reste que l'appartenance à deux niveaux - ne parlons pas d'instances ! - de l'autorégulation de la profession ne pouvait avoir à mes yeux qu'un caractère provisoire. Je n'ai donc pas sollicité le renouvellement de mon mandat au sein du CSP fin 2003.

Un contexte changeant, des conditions stables

Mon travail de médiateur ne s'exerce plus tout à fait dans le même contexte aujourd'hui qu'à mes débuts. Un seul journal quotidien pendant neuf ans, la *Tribune de Genève* donc. Trois quotidiens - au titre genevois se sont ajoutés *24 heures* et *Le Matin* - et une constellation de magazines depuis 2007, pour

le groupe lémanique Edipresse d'abord, puis pour le groupe zurichois Tamedia à partir de 2012. Et surtout, évolution marquante, leurs éditions et ramifications électroniques.

Lors d'une première étape: un objet éphémère, mais stable, aisément archivable, constitué de feuilles de papier imprimées, textes et images; un lectorat assez bien délimité et identifié; un accord implicite sur un ensemble de thèmes et de représentations nourrissant un «contrat de lecture» entre le journal et son public. Au cours de la seconde, en surplus: une réalité virtuelle et volatile, constituée de pages électroniques; un public insaisissable, parfois masqué; un accord fluctuant sur ses attentes, mesurées par les variations du nombre de clics gratifiant les sujets choisis par la rédaction Web.

Lorsque je reprends mon premier cahier des charges pour la *Tribune de Genève*, j'y retrouve les fondements de la médiation de presse: un intermédiaire indépendant entre le journal et ses lecteurs, dont il est l'interlocuteur privilégié; une instance de recours, dotée d'une compétence de conciliation et d'arbitrage en cas de litige; un répondant auprès des lecteurs pour toutes les questions sur le traitement rédactionnel de l'actualité, assurant la tenue d'une chronique régulière dans les colonnes du journal.

Le document précise aussi, et utilement, ce que le médiateur n'est pas: un critique de la formule rédactionnelle, un censeur des prises de position éditoriales, le substitut d'un juge lors d'une réclamation en vue de réparer un dommage. L'expérience a montré que ce premier cahier des charges a bien tenu la route.

L'élargissement de ma fonction à l'ensemble des publications du groupe Edipresse n'a rien changé au fond. Quelques dispositions existantes ont été formalisées, par exemple le temps de travail du médiateur (25%) et la mise à sa disposition d'un bureau à la rédaction de la *Tribune de Genève*. Je passe ordinairement chaque jour à la rédaction, pendant deux ou trois heures. Ma chronique a migré du papier à l'écran, sur un blog dédié (*la Page du médiateur*).²⁷ Ces conditions ont été maintenues lors du transfert des titres lémaniques au sein de Tamedia. La nature et la durée de mon contrat ont subi de légères

²⁷ www.mediateur.tamedia.ch

variations au fil des années, sans jamais déroger à un principe de solidité destiné à assurer l'indépendance de la fonction. Il tient aujourd'hui en un mandat de deux ans, renouvelable. Mon poste dépend directement du Conseil d'administration du groupe, auquel je rends un rapport annuel.

Une procédure de réclamation introduite auprès du médiateur n'est pas publique. Le plaignant reçoit une réponse par courrier ou courriel personnel. Dans les situations où une consultation interne s'impose, les rapports et déclarations des parties sont traités de manière confidentielle. Il arrive souvent cependant que des réclamations alimentent la chronique sur la Page du médiateur. Dans ce cas, il m'appartient d'obtenir un accord formel du plaignant ou, à défaut, de veiller à ce que les personnes impliquées dans le cas ne soient pas identifiables.

La Page du médiateur, face visible de la fonction

La chronique sur la *Page du médiateur* est la partie visible de mon activité. Son rythme, instauré dès mes débuts, est de deux articles par mois environ. Une version des billets adaptée au format papier est reprise à bien plaisir par la *Tribune de Genève* et par *24 heures*.

Le régime de reprise des chroniques de la *Page du médiateur* dans les colonnes des quotidiens «papier» a une influence directe sur la visibilité du médiateur, son audience et l'affirmation de sa présence comme recours auprès des lecteurs. Par rapport à un lectorat encore peu familier des nouvelles technologies, il me paraît essentiel qu'il soit assez soutenu. Les renvois à la *Page du médiateur* opérés depuis les pages d'accueil des blogs de la *Tribune de Genève* et de *24 heures* ne sont pas perçus par des lecteurs qui en restent exclusivement au papier.

Au cours de l'exercice 2016, toutes les réclamations au médiateur, fondées ou non, concernant le traitement journalistique de l'actualité se réfèrent aux versions «papier» de ces deux quotidiens régionaux. Aucune plainte au sujet des pratiques professionnelles ou du respect de la déontologie – cœur de cible du médiateur – n'est motivée par une publication en ligne. Quant au *Matin*, titre populaire au développement électronique avancé, une courte majorité de réclamations reste encore fondée sur le journal traditionnel. Faut-il en tirer la

conclusion que les réactions des lecteurs au traitement rédactionnel de l'actualité, riches en termes de communication sociale et de contenus déontologiques ou éthiques, sont suscitées encore, dans leur quasi-totalité, par la presse traditionnelle?

Le nombre de réclamations varie assez peu. Il se situe pour la presse de Tamedia en Suisse romande entre 80 et 110 par an. Les plaintes sont de portée très variable. Certaines entraînent un échange de correspondance assez substantiel. D'autres se règlent en une brève réponse ou un entretien téléphonique. J'ai pour principe de répondre toujours sur le même support que celui utilisé par l'auteur de la réclamation. Je ne sollicite plus que rarement des services de secrétariat pour mettre en forme un courrier à en-tête. Les échanges passent désormais par la messagerie électronique.

Ce survol de mes activités ne serait pas complet si je ne faisais état d'un aspect moins évident de mon activité. Je ne m'occupe pas que de réclamations portant sur les prestations proprement journalistiques (titres, articles, illustrations). Je m'occupe aussi de plaintes touchant aux relations entre les lecteurs et leur journal. Il peut s'agir aussi bien de la gestion des lettres de lecteurs, de la modération des commentaires en lignes, de l'administration des blogs, que des activités commerciales des journaux, en particulier leur distribution et leur marketing.

«Ma lettre a été coupée...», «Mon commentaire a été écarté sans raison...», «Mon journal n'est pas arrivé ce matin...». Le médiateur existe aussi pour ces lecteurs-là.

AZ Medien: prendre au sérieux tous les «plaignants»

RENÉ RHINOW

Le groupe de presse AZ Medien dispose à nouveau d'un organe de médiation depuis fin 2012, après une assez longue interruption. Ses missions, ainsi que la procédure de réclamation, sont fixées par un règlement édicté par le comité journalistique du groupe. Ce règlement décrit de la manière suivante la raison d'être et la fonction de l'organe de médiation:

«L'activité de l'organe de médiation complète le système de protection juridique existant. Il permet aux personnes, aux organisations et aux institutions, qui par ailleurs n'auraient pas de possibilité d'agir sur le plan juridique, de déposer des réclamations informelles de manière très simple. De cette manière, l'organe de médiation contribue à résoudre les conflits, ou au moins à les désamorcer, à améliorer la qualité de la présentation des événements, et à garantir la pluralité des opinions.»

Cette triade d'objectifs couvre les missions essentielles des organes de médiation: minimiser, voire résoudre les conflits par la conciliation, assurer la qualité journalistique et promouvoir le pluralisme des opinions. La priorité, d'après mon expérience, consiste à prendre au sérieux les personnes qui déposent une réclamation, à les écouter, à expliquer les conditions de travail souvent difficiles des professionnels des médias, à rappeler aux membres des rédactions responsables les principes de l'éthique des médias, et aider à trouver des solutions concrètes.

Dans le domaine de la presse écrite, les organes de médiation sont le fruit d'une démarche volontaire: ils sont créés par le groupe de presse. Face à eux, le Conseil de la presse reçoit les réclamations formulées à l'encontre de tous les médias imprimés et selon lesquels le code de déontologie des journalistes, c'est-à-dire la «Déclaration des devoirs et des droits du/de la Journaliste», aurait été violé. Quiconque a des griefs contre une publication d'AZ Medien peut décider de les exprimer exclusivement à l'organe de médiation,

exclusivement au Conseil de la presse, ou de s'adresser au Conseil de la presse après avoir reçu mon appréciation du cas.

Indépendance, crédibilité, réputation

Le règlement évoqué comporte certaines conditions personnelles devant être remplies par l'organe de médiation. En premier lieu, le médiateur doit être indépendant, tant sur le plan politique, économique que personnel, d'AZ Medien, des annonceurs et des instances publiques. L'organe de médiation n'est pas un organe d'AZ Medien, il travaille sous sa propre responsabilité, et n'a d'instructions à recevoir de personne. Personnellement, je travaille dans le cadre d'un contrat de mandat avec AZ Verlag.

Autres exigences: «une forte crédibilité et une bonne réputation auprès de l'opinion publique», de l'expérience dans les médias et la presse, et une connaissance pratique du secteur des médias.

Voici comment le règlement décrit les missions de l'organe de médiation:

«L'organe de médiation d'AZ Medien traite les réclamations de personnes et d'institutions qui portent sur des contributions rédactionnelles concrètes parues dans tous les médias d'AZ Medien, imprimés ou en ligne. En revanche, l'organe de médiation n'est en rien compétent pour la ligne éditoriale générale des médias d'AZ Medien.»

Il doit donc s'agir de contributions rédactionnelles, ce qui exclut par principe les textes écrits par des personnes privées, par exemple le courrier des lecteurs. La sélection et le contrôle des textes envoyés relève toutefois de la responsabilité de la rédaction. En matière de publicité, les réclamations «en lien avec la publicité» sont autorisées, notamment pour la publicité politique. Cette formulation laisse quelques questions en suspens; mais faute de réclamations relevant de cette catégorie, aucune pratique ne s'est encore établie. Le critère de contribution rédactionnelle «concrète» exclut sans doute les réclamations portant sur des tendances éditoriales ou une ligne politique générale. Quant à savoir ce qui signifie par ailleurs cet adjectif, seule la pratique pourra le montrer. De mon point de vue, une campagne contraire à la déontologie et s'étendant sur plusieurs articles relève aussi de ma compétence d'examen.

Tous les médias imprimés d'AZ Medien

Quels sont les médias qui font partie d'AZ Printmedien? Ce sont les suivants, feuilles d'avis incluses: «az Aargauer Zeitung», «az Badener Tagblatt», «az Limmattaler Zeitung», «az Solothurner Zeitung», «az Grenchner Tagblatt», «ot Oltner Tagblatt», «bz Basellandschaftliche Zeitung», «bz Basel», «Schweiz am Wochenende», «Stadtanzeiger Olten», «Anzeiger a. d. B. Affoltern», «Lenzburger Bezirks-Anzeiger», «Der Seetaler/Der Lindenberg», «Limmatwelle», «Wochenblatt Schwarzbubenland/Laufental», «Wochenblatt Birseck und Dorneck», «Berner Landbote», «Grenchner Stadtanzeiger», «Oberbaselbieter Zeitung».

Il faut noter que les feuilles d'avis ne comportent qu'une petite partie rédactionnelle, voire aucune. Depuis que j'occupe ce poste, aucune réclamation n'a été formulée à l'encontre des feuilles d'avis. En revanche, les portails en ligne des journaux à proprement parler et Watson font partie des médias évoqués, qui relèvent donc potentiellement de l'organe de médiation. Ce sont donc surtout des réclamations contre les médias imprimés évoqués que reçoit l'organe de médiation. Chaque année, on en chiffre une cinquantaine. Il est intéressant de constater que presque aucune réclamation ne concerne les portails en ligne; pourtant, leur présentation des faits est souvent plus «douteuse» que celle des médias imprimés en raison du manque de temps et de leur vocation accrocheuse.

En matière de radio et de télévision, d'autres organes de médiation sont prévus par la loi, et il existe aussi l'Autorité indépendante d'examen des plaintes (AIEP). Les radios et les chaînes de télévision privée d'AZ Verlag («TeleZüri», «Tele M1», «TeleBärn», «tv24» et «tv25») ne relèvent donc pas de la compétence de l'organe de médiation d'AZ.

Au premier plan: les «personnes concernées»

Un médiateur n'intervient en général que quand il reçoit une *réclamation individuelle*. Ont le droit de déposer une réclamation chez le médiateur toutes les personnes, entreprises et institutions visées par un article et présentées sous un angle négatif par celui-ci. Cette règle générale se concrétise comme suit:

Personnes fondées à porter plainte. Le cercle des personnes fondées à porter plainte est large et ouvert. Il peut s'agir aussi de partis politiques, de chambres de commerce, de fondations, ou encore de services de l'Etat. Ces derniers n'ont cependant déposé aucune réclamation au cours des quatre dernières années.

Plainte individuelle. La personne déposant la réclamation doit être visée par une publication. Il n'est toutefois pas requis qu'elle soit directement concernée au sens juridique; selon la pratique que j'ai instaurée, il suffit qu'elle «se sente concernée». L'appréciation de la réclamation a pour but d'examiner le contenu des griefs exposés du point de vue de l'éthique des médias. La fonction de médiation implique de prendre au sérieux tous les «plaignants». Ainsi, un lecteur se plaignant des propos dévalorisants et discriminants pour les femmes d'un journal a été pris au sérieux alors qu'il n'était pas visé personnellement par la présentation des événements.

Plainte pour refus du droit d'accès. Les mêmes instances fondées à déposer une réclamation, hormis les services de l'Etat, peuvent aussi se plaindre de ce que l'accès à certains médias du groupe AZ Medien leur a été refusé sans motif légitime et de manière à compromettre la diversité des opinions. Ce type de plainte pose parfois quelques problèmes: s'agit-il uniquement d'empêcher qu'un particulier soit systématiquement évincé, par exemple lorsqu'un média refuse toutes les lettres venant de lui? Ou y a-t-il un droit à réaction (multiple dans certaines circonstances) vis-à-vis des autres lettres des lecteurs? Ou même un droit à être pris en compte comme il se doit par rapport à d'autres producteurs de courrier des lecteurs? Pour un parti en campagne, ces aspects peuvent être importants. Dans tous les cas, le droit à l'accès ne permet pas de prétendre à la reproduction littérale et exhaustive de tout texte envoyé. La rédaction compétente est responsable du contrôle effectué du point de vue de l'éthique des médias, et peut également procéder à des coupes pour raisons de place ou à une sélection en cas de pluralité d'envois de la part d'une même personne.

Rédactions en chef. Hormis les particuliers, les rédactions en chef peuvent elles aussi soumettre à l'organe de médiation des «litiges avec des tiers». L'expérience montre que des réclamations sont régulièrement déposées auprès

des rédactions et non des médiateurs. En général, elles sont directement traitées par les rédactions. Cette voie directe est probablement choisie parce que les auteurs des réclamations ont maille à partir avec la rédaction en question, ce qui peut être un indice positif de la «proximité avec les lecteurs» du journal. Mais il est possible aussi que le recours à l'organe de médiation soit encore trop peu connu, même si je figure dans l'impressum de tous les médias imprimés. Si je suis saisi par les rédactions en chef et non pas par des particuliers, c'est aussi la rédaction qui répond, éventuellement en faisant référence à ma propre prise de position.

Forme et délai. Les réclamations doivent être déposées dans un délai de 10 jours maximum, par écrit ou par e-mail, et doivent être motivées. Le plus souvent, elles sont transmises par voie électronique; toute la procédure continue alors à se dérouler sous cette forme. Dans le cas d'une plainte pour refus du droit d'accès, le délai est de 30 jours «à compter de la date de la dernière réaction d'AZ Medien par laquelle l'accès a été refusé.»

Une intervention régie par des règles éthiques fondamentales

Aux termes du règlement, «*l'organe de médiation examine la présentation des événements contestée du point de vue des normes éthiques reconnues dans la profession, notamment de la Déclaration des devoirs et des droits du/de la Journaliste et des lignes directrices rédactionnelles d'AZ Medien, vérifie le respect des standards de qualité habituels dans la branche et de la pluralité des opinions.*» Le statut de la rédaction d'AZ et celui de «Schweiz am Wochenende» permettent de cerner la position journalistique fondamentale d'AZ Medien. Du point de vue de l'éthique de l'information, on note avant tout l'engagement d'AZ Medien à «*respecter et conforter la crédibilité de tous les médias par une fidélité aux faits, une langue châtiée, la séparation de l'information et du commentaire, la transparence dans l'origine des informations, la détermination dans la recherche, et le traitement équitable de toutes les personnes concernées.*» AZ reconnaît expressément la «Déclaration des devoirs et des droits du/de la Journaliste», le «Code de conduite - Recommandations concernant le traitement de la publicité payante» ainsi que les «directives éthiques et profession-

nelles pour les membres des rédactions». Ces directives, édictées par le comité journalistique, donnent plus de détails sur ces principes, mais ne coïncident pas encore toujours avec le code des journalistes. Je ne suis pas compétent pour les réclamations portant sur la ligne éditoriale générale des médias d'AZ Medien. Si quelqu'un se plaint de certains commentaires rédactionnels jugés «trop à gauche ou trop à droite», ou d'une inégalité de temps de parole accordé avant une votation à l'un des deux camps, il ne trouvera pas chez moi d'oreille attentive, à moins qu'il y ait eu violation au droit d'accès ou aux principes d'éthique de l'information cités plus haut. Il ne m'appartient pas non plus de décider si des publications sont bonnes ou mauvaises, intéressantes ou soporifiques, exceptionnelles ou banales, loyales ou critiques envers le gouvernement. Par rapport à la radio et la télévision, on remarque qu'il ne s'agit pas ici de contrôler si la présentation des événements est conforme ou non à la loi. Le droit civil ou pénal en vigueur n'est donc pas un critère d'examen. Evidemment, cela n'interdit pas au médiateur d'intégrer les éventuelles infractions à la loi dans son appréciation.

Une procédure flexible

Les réclamations sont déposées auprès de l'organe de médiation. Mon service en accuse immédiatement réception et me transmet l'envoi. Les réclamations manifestement irrecevables ou abusives sont rejetées, conformément au règlement, avec une courte justification - mais cela ne s'est encore jamais produit. Les réclamations formellement valables sont transmises à la rédaction en chef compétente ou au membre de la rédaction concerné avec copie au rédacteur en chef pour consultation écrite. La rédaction dispose de dix jours pour répondre. Sa réponse est alors transférée, accompagnée d'une prise de position du médiateur, à l'auteur de la réclamation qui doit indiquer s'il maintient sa plainte. Dans la pratique, cette procédure formelle est souvent raccourcie: après la prise de position de la rédaction, je fais part de mon appréciation aux deux parties. Dans les cas plus complexes, je peux procéder à des recherches préalables, prendre contact avec la rédaction et les auteurs de la réclamation, interroger des personnes et demander des documents, ce qui jusqu'à présent s'est rarement révélé nécessaire. D'après mon expérience, la rédaction se range à mon appréciation.

La procédure de réclamation est gratuite. Si une réclamation donne lieu en même temps à une procédure judiciaire, administrative ou à une enquête formelle, la procédure auprès de l'organe de médiation peut être suspendue. Mais l'expérience montre que celui-ci n'est pas (ou plus) saisi quand une procédure formelle est engagée.

L'organe de médiation décide du type de traitement donné à la réclamation. Selon le règlement, il peut par exemple organiser et animer une rencontre directe entre elles, servir d'intermédiaire entre les parties, rendre des prises de position et des recommandations, solliciter les rédactions en chef, prendre des mesures pour éviter d'autres réclamations du même type à l'avenir, et informer le CEO d'AZ Medien et le comité éditorial. L'organe de médiation n'a pas compétence pour donner des directives ou prendre de véritables décisions. En revanche, il peut demander que ses conclusions soient publiées sous une forme brève dans le média concerné. En cas de refus de la rédaction, c'est le CEO qui décide. Chaque cas doit être intégralement traité dans un délai de 40 jours à compter de la réception de la réclamation.

5.12.

«Luzerner Zeitung»: au-delà du marketing

RUDOLF MAYR VON BALDEGG

C'est au mois de décembre de l'an passé, lors d'un événement privé, que j'ai parlé pour la première fois avec mon prédécesseur de sa succession à l'organe de médiation de la «Luzerner Zeitung» (LZ), de ses éditions régionales et de son magazine du dimanche²⁸. Honnêtement, avant, je ne m'étais jamais vraiment intéressé à cette fonction. Pour les médias électroniques, elle est imposée par la loi, comme on le sait, c'est pourquoi elle est une institution reconnue et estimée, à l'instar des juges de paix en droit civil. Ici comme là, elle est considérée par de nombreux plaignants et réclamants comme un simple obstacle à franchir sur la voie qui mène au tribunal ou à l'Autorité indépendante d'examen des plaintes. Malgré tout, le nombre important de règlements obtenus saute aux yeux. D'autre part, les médiateurs publient de temps à autre des prises de position importantes, qui touchent un large public. Mais pour la presse écrite, il m'avait plutôt semblé que c'était plutôt le Conseil de la presse qui jouait ce rôle de gardien de l'éthique professionnelle dans l'espace public. Avoir son propre organe de médiation, pour un journal, quel intérêt? N'est-ce pas seulement un instrument marketing mis en place par l'éditeur?

Ma longue activité d'avocat, donc de représentant et défenseur d'une seule partie, m'a toutefois donné l'occasion de découvrir l'activité pratique des organes de médiation dans le droit des médias électroniques. Dans ce domaine, elle est précisément normée, et constitue une étape préliminaire avant l'introduction d'une plainte auprès de l'AIEP. Les dispositions précises de la loi sur la radio et la télévision distinguent celle-ci de l'institution purement privée, et donc volontaire, de l'organe de médiation institué par les journaux.

²⁸ Le groupe de presse comprend différents journaux dont la «Luzerner Zeitung», l'«Urner Zeitung», la «Nidwaldner Zeitung», l'«Obwaldner Zeitung», le «Bote der Urschweiz», la «Zuger Zeitung» ainsi que la «Zentralschweiz am Sonntag».

Un guichet à usages multiples

Comme mon prédécesseur me l'a assuré, le médiateur de la LZ est l'interlocuteur auquel on s'adresse pour les questions et les problèmes les plus divers: pourquoi le journal arrive-t-il si tard le matin dans la boîte aux lettres? Pourquoi le facteur fait-il tant de bruit avec sa mobylette à 4h30?

Les informations consacrées à la ville de Lucerne occupent-elles trop de place par rapport aux pages régionales des communes? «Pourquoi ne pouvez-vous pas dire de temps en temps quelque chose de positif?», au sujet par exemple d'une manifestation organisée par une association ou une entreprise lançant une nouvelle gamme de produits? A en croire mon prédécesseur, les votations et les élections régionales, comme les querelles de partis, font souvent des remous. Mais manifestement, ce qu'on reproche avant tout au journal, c'est d'être «trop à gauche» ou «trop à droite».²⁹

Tout cela ne m'a pas empêché de m'atteler à cette tâche, sachant que son cahier des charges ne m'impose pas de défendre des intérêts particuliers, mais de servir d'intermédiaire entre ceux qui font les journaux et les lecteurs. Le règlement prévoit que l'organe de médiation soit aussi une instance de recours pour le cas où les échanges entre les lecteurs et l'auteur ou la rédaction ne mènent pas à un résultat satisfaisant.

Ouvrir la possibilité d'un dialogue

L'organe de médiation doit aussi servir à permettre un dialogue entre les parties en exposant, voire en défendant de manière plausible les intérêts et les points de vue des deux parties, afin d'aboutir à une solution ou tout au moins de susciter de la compréhension envers une position. En tant que médiateur, je ne conçois donc pas mon rôle comme celui d'un défoirer pour le public, mais plutôt comme un relais et catalyseur en cas de conflit, censé garantir l'interaction entre les lecteurs et le journal. Dans la concurrence acharnée que se livrent les médias imprimés classiques et les publications en ligne comme les réseaux sociaux, où cette interaction est primordiale, il me semble indispensable de disposer d'un interlocuteur externe dans la mesure où nous avons

²⁹ Cf. interview d'Andreas Z'Graggen dans la «Zentralschweiz am Sonntag» <http://www.luzernerzeitung.ch/nachrichten/zentralschweiz/zch/abo/Zeitung-muss-Kritik-ernst-nehmen;art9646,954038>

aussi vocation à apaiser le sentiment d'impuissance de l'individu face au pouvoir des médias. Prendre au sérieux les demandes des lecteurs, c'est prévenir d'éventuelles réactions de «citoyens en colère». C'est pourquoi il est important que le public, et en particulier les personnes concernées par la présentation des événements, puissent s'adresser à une instance indépendante pour exposer leur vision des choses.

Pointer les impairs et les erreurs

Nombre de réclamations et de plaintes portent sur le travail journalistique ou la présentation des événements elle-même, par exemple quand les gens critiquent une représentation erronée des faits, ou reprochent aux professionnels des médias de se laisser «chuchoter» leurs textes par des porteurs d'intérêts particuliers (politiques ou économiques), consciemment ou inconsciemment, au risque d'être instrumentalisés. Lorsqu'un journal commet un impair, l'organe de médiation doit le pointer clairement, et attirer dessus l'attention des responsables. Si nécessaire, il peut rendre des recommandations pour remédier à ces problèmes, le médiateur n'ayant cependant pas la compétence de prendre des décisions ou de donner des instructions.

De mon point de vue, la crédibilité d'un média se mesure en grande partie à sa capacité à accepter la critique et à répondre aux demandes justifiées par des mesures journalistiques adaptées, rapidement, et sans bureaucratie. Par cet aspect, l'institution de l'organe de médiation se distingue fortement des procédures chères et longues qui caractérisent les litiges judiciaires, et c'est précisément cela qui peut procurer au public une véritable valeur ajoutée.

Mais les remarques critiques du public peuvent aussi représenter des inputs appréciables pour les rédactions. Les commentaires de lecteurs et les réclamations peuvent soulever des thèmes importants, qui revêtent beaucoup d'intérêt pour le travail des journaux locaux, notamment. Une réclamation venue du public peut aussi mettre en évidence des manquements de services de l'Etat, de particuliers ou d'entreprises, qu'un journal a aussi pour vocation de critiquer. En tant que «public watchdog», il peut aider un réclamant à faire connaître sa demande auprès d'un large public, et le conforter ainsi dans sa démarche, tout en conservant l'indépendance nécessaire. Cette position qui

est celle des médias indépendants résulte de la fonction, ancrée dans la Constitution, de la presse comme instance d'observation des actions publiques, c'est-à-dire de «quatrième pouvoir», dans une société démocratique.

Instaurer la transparence

Mais souvent, l'objectif est simplement de faire la transparence auprès du lectorat sur la méthode suivie pendant les recherches préalables à la publication, et de susciter une compréhension pour le travail des médias et le processus de production qui les caractérise. Inversement, le médiateur doit aussi inciter les professionnels de la presse à écouter sincèrement et à tenir compte des avis extérieurs, et aussi à rester libre de préjugés quant au résultat de leur travail journalistique.

Dans ce contexte, on ne peut qu'applaudir au fait que la Luzerner Zeitung, ses éditions régionales et la Zentralschweiz am Sonntag aient créé l'institution convaincante de l'organe de médiation et se confrontent ainsi à la critique de leurs lectrices et lecteurs. Mes premières expériences font d'ailleurs état de réactions très vives du lectorat à la présentation des événements quotidiens, ce qui témoigne d'un grand intérêt.

6. Les Effets

Comment les médias et l'AIEP perçoivent les médiateurs

SRF: Le journalisme face au défi du cinquième pouvoir

TRISTAN BRENN*

«Attention: autocensure!» Tel était l'un des avertissements serinés par l'un des fondateurs de la première radio locale des Grisons, «Grischa», aux tout jeunes journalistes que nous étions alors. C'était en 1987, et cette mise en garde allait m'accompagner tout au long de ma vie de journaliste. Et tant mieux. Cette autocensure, ces «ciseaux dans la tête», c'est l'obéissance anticipée vis-à-vis de ceux dont on est censé parler de manière critique, et que pourtant, consciemment ou inconsciemment, par dépendance ou par loyalisme, on continue de ménager sur les détails décisifs. Les faits font parfois mal. Mais les nommer, c'est vaincre cette autocensure, sans égards déplacés. C'est là la base du bon journalisme, du journalisme critique. Plus tard, devenu collaborateur de la télévision suisse, j'ai découvert une autre forme d'autocensure, qui par ses signaux d'avertissement fonctionnait à l'identique, à cette seule différence près qu'au lieu de compromettre la qualité journalistique, elle l'encourageait. Et il est vrai qu'il ne s'agissait aucunement de la surmonter, mais plutôt de la comprendre comme une glissière de sécurité, un garde-fou, une instance d'assurance qualité de notre propre travail. «Qu'en dirait l'ombudsman?» Aujourd'hui encore, cette question nous accompagne au quotidien, lorsque nous discutons de nos sujets en conférence de rédaction, parfois aussi lors des tournages, très souvent lors de la réception de reportages sur le lieu de montage. Surtout quand dans les cas particulièrement délicats, on va jusqu'à consulter le rédacteur en chef. Le médiateur est comme une ombre assise en permanence à nos côtés, et sa voix imaginaire se mêle de manière presque audible à la discussion.

Favoritisme

Là où ce n'est pas le cas, les faits se vengent parfois. L'an passé, quand à la surprise générale, Esther Friedli, l'épouse du président UDC Toni Brunner, s'est présentée aux élections au conseil exécutif de Saint-Gall, «10vor10» a

produit une émission sur les personnes qui rentrent en politique par des chemins atypiques. Le propos était (évidemment) centré sur Esther Friedli. Mais qu'en était-il du devoir journalistique de prudence et d'équité en cette période pré-électorale? Quelle était la place des autres candidats à l'élection dans cette émission? Et surtout: qu'en penserait le médiateur? Cette dernière question, hélas, la rédaction ne se l'est pas posée avant la diffusion de l'émission, contrairement à un spectateur, qui a saisi le médiateur pour se plaindre de cette présentation des faits. Tandis que «10vor10» défendait l'idée que la thématique des profils atypiques conduisait légitimement à ce portrait, mais ne constituait pas une intrusion dans la campagne, le médiateur a vu le reportage différemment: comme une plateforme donnée à l'une des candidates, et donc un avantage indu, une marque de favoritisme. Nous avons discuté de ce cas (comme de toutes les réclamations approuvées par le médiateur) lors de la grande conférence des chefs de rédaction. Et nous en avons tiré des leçons.

La présentation correcte des événements avant les élections et les votations est un grand classique des thèmes abordés. Cela dit, les thèmes soumis à l'organe de médiation semblent couvrir un spectre infini. Le plateau de l'émission «CLUB» consacrée au sexisme était-il trop orienté? Le journal quotidien a-t-il présenté des cartes erronées sur les territoires perdus par l'Etat islamique? Le même journal a-t-il eu tort de ne pas parler d'un séisme au Japon? Le conseiller fédéral Johann Schneider-Ammann a-t-il été trop souvent tourné en ridicule par «Giacobbo/Müller»? Et la météo peut-elle donner aux spectateurs des leçons de thermodynamique au lieu de se concentrer sur le bulletin météo à proprement parler? Pour reprendre les termes de l'auteur de la réclamation: «Le mandat constitutionnel de cette institution est-il vraiment de garder ses clients le plus longtemps possible, en usant de multiples astuces, devant la télévision SRF?» Pour répondre à toutes ces questions, il faut non seulement une grande expertise, mais parfois aussi des nerfs solides. Cela se vérifie pour les journalistes télé, mais tout autant pour les médiateurs.

* Tristan Brenn est rédacteur en chef de la télévision SRF

La pédagogie: une mission essentielle

Il y a quelque chose qui ne cesse de m'impressionner: le médiateur ne se contente jamais de froides leçons de droit. Toujours, il met en perspective, établit des comparaisons, replace les faits dans le contexte social et historique. En d'autres termes: il ne fait pas que juger notre journalisme, il pratique lui aussi, d'une certaine manière, le journalisme. Et là aussi, nous avons beaucoup à apprendre. Lorsqu'un spectateur nous reproche d'avoir qualifié à plusieurs reprises dans une émission des politiciens d'extrême-droite de la trempe d'un Hofer ou d'un Le Pen de «populistes», le médiateur répond par un exposé sur les différences entre le FPÖ et sa manière de reprendre des thématiques national-socialistes et l'UDC helvétique, dont les racines sont «paysannes et attachées à la démocratie directe». Et il montre la différence entre les populistes de droite et les populistes de gauche, en remontant jusqu'à Robespierre et son «Comité de salut public» pendant la Révolution française. «Pour récapituler, je ne peux que le confirmer de nouveau: l'emploi des termes «populisme de droite» et «populistes de droite» ne représente pas une diffamation, ne s'inscrit pas dans une campagne de haine et de persécution, n'est pas une incitation à la haine raciale ni un abrutissement des masses, mais un moyen de mieux catégoriser et distinguer les partis de l'aile droite du champ politique», résume le médiateur. Il ne s'agit pas d'épiloguer en s'en tenant à la lettre des lois, mais de restaurer un contexte, dans un souci de pédagogie et de compréhension entre les auteurs des réclamations et les créateurs de programmes.

Dans le paysage médiatique actuel, parfois surchauffé, je considère que ce travail de pédagogie est l'une des missions essentielles du médiateur. Les réseaux sociaux ont donné de nouvelles caisses de résonance aux colères qui nous mettent face à de nouveaux défis - et les médiateurs aussi. Quand la «Rundschau», il y a environ trois ans, a parlé du projet d'achat d'avions de chasse Gripen, le médiateur a reçu plus de 90 réclamations en l'espace de quelques jours: un record. Cela s'expliquait par un durcissement des fronts politiques. Cette action concertée, avec des reproches formulés en des termes souvent identiques, a été rendue possible par les nouvelles possibilités offertes par l'Internet. Avec les réseaux sociaux, une sorte de cinquième pouvoir est apparu, qui nous met au défi, nous les professionnels des médias, en nous

questionnant, en relativisant notre importance, et en versant ses connaissances dans le débat public. Quiconque considère que le journalisme a pour mission d'éclairer les esprits verra dans cette évolution une chance pour le processus démocratique de formation de l'opinion. Mais ce cinquième pouvoir va encore plus loin. Non seulement il jette le doute, mais aussi le discrédit sur ce que nous faisons, en nous reprochant de désinformer volontairement et d'abuser consciemment de l'opinion publique pour nos propres desseins: médias, menteurs! Mais c'est ailleurs que l'on ment. Sur facebook, twitter et les autres plateformes, mensonges, diffamations et fausses allégations sont monnaie courante, et de plus en plus, donnent le ton des réclamations officielles.

Le médiateur rétablit les lignes rouges

Il y a les cas relativement anodins, par exemple quand SRF est qualifiée de «diffuseur d'Etat financé par la redevance obligatoire». Le médiateur pourrait fermer les yeux. Mais il préfère mettre les choses au point: «Un diffuseur d'état est le porte-voix d'un gouvernement. De tels émetteurs existent en Chine, en Corée du nord, en Syrie, à Cuba, en Egypte, en Iran, en Biélorussie, en Arabie saoudite, et dans une certaine mesure aussi en Russie. La Suisse, en revanche, privilégie le modèle du service public: la SSR, sur le modèle de la BBC, reçoit des redevances fixées par l'Etat et un mandat ancré dans la Constitution et la loi, mais ce mandat prévoit justement l'indépendance rédactionnelle totale de la SSR. Tout comme la Neue Zürcher Zeitung, le «Tages-Anzeiger» ou la «Basler Zeitung», la SSR a le droit de critiquer l'Etat si telle est l'expression de l'indépendance journalistique.» Tout est dit.

Mais que faire dans les cas où la critique dégénère en haine pure? A une époque où un président américain élu, ancien citoyen en colère lui-même, s'en prend aux médias dans un langage des plus vulgaires et en arguant de mensonges qu'il ne prend même pas la peine de dissimuler, il n'y a rien d'étonnant à ce que dans notre pays aussi, toutes les digues cèdent. Mais ce qui est nouveau, c'est que les dérapages verbaux ne soient plus le fait d'anonymes sur les réseaux sociaux: ils arrivent chez le médiateur sous forme de réclamations officielles, signées et datées. Bien sûr, ce n'est pas la règle, soulignons-le, car ce courrier reste aujourd'hui encore dominé par la critique discursive à laquelle

nous devons et voulons nous confronter. Mais quand on entend parler des «voyous d'extrême-gauche qui peuplent les médias», des «traîtres à la patrie» et des redevances «extorquées», et qu'on trouve des comparaisons avec Goebbels, alors ce sont des symptômes plus qu'inquiétants. Là encore, le médiateur pourrait ne pas se fatiguer. Il pourrait ignorer tout simplement ces gesticulations, et se concentrer sur le cœur des critiques (si tant est qu'il y en ait un). Mais ce n'est pas ce qu'il fait. Il remet à leur place les partisans de la haine, et il est même arrivé qu'il transmette les pamphlets diffamatoires directement au ministère public. Là où la pédagogie n'est plus d'aucune utilité, le médiateur rétablit la ligne rouge et fait preuve de maîtrise. Cette attitude est exemplaire, et elle est un modèle pour nous aussi. En donnant des lignes directrices aux professionnels et aux usagers des médias, le médiateur ne joue pas un rôle important pour l'univers médiatique seulement, mais aussi, de plus en plus, pour toute la société civile.

6.2.

RTS: Un dialogue pour mieux comprendre

ROMAINE JEAN*

Le travail des journalistes n'est pas toujours bien compris, même par ceux qui les côtoient au quotidien. Les producteurs des émissions de la RTS le savent et il arrive qu'ils fassent les frais de réactions hostiles. Ce sont souvent les dossiers sensibles, qui mettent en cause des pratiques ou des personnes, qui font l'objet de réclamation et de plainte. Sont particulièrement visés les enquêtes, les affaires judiciaires, les dossiers médicaux et ceux liés à la consommation.

Il y a aussi des questions qui fâchent. Comment par exemple celles-ci: les médias doivent-ils traiter d'un dossier polémique, qui n'a pas encore été jugé? Une télévision de service public a-t-elle des obligations particulières en la matière? Faut-il que l'enquête se poursuive, alors même qu'une partie des protagonistes est tenue par le secret de l'instruction? La réponse est bien évidemment oui, sous certaines conditions, mais elle n'est pas claire pour tout le monde.

Le rôle du médiateur est donc essentiel. Son intervention permet un dialogue, qui aboutit souvent à un apaisement des conflits. Elle est aussi l'occasion de rappeler les droits et devoirs de chacun. Et ce n'est pas inutile!

Un cas d'école

Au printemps 2015, l'émission «Les Coulisses de l'évènement» est confrontée à un choix éditorial sensible: elle entend reconstituer le drame qui frappe une mère syrienne, réfugiée de guerre, dont le drame a secoué la Suisse un an plus tôt. L'affaire est devant la justice militaire, elle n'a pas encore été jugée, elle est grave et implique des personnes en exercice. Il n'y a pas de sujet tabou, mais comment doit-on procéder dans ce dossier délicat?

Le parcours de la jeune-femme est tragiquement classique: départ d'Alep en Syrie pour la Libye, traversée de la Méditerranée sur une barque de fortune,

* Romaine Jean est rédactrice en chef adjointe de l'actualité de la RTS

passage en Italie puis en Suisse, avec une trentaine de membres de sa famille, tentative de rejoindre l'Allemagne. Une Odyssée stoppée nette à la frontière de Vallorbe, faute de documents valables. La jeune femme, enceinte, est reconduite avec les siens, à la gare de Brig. Et c'est là que le drame se joue. Elle est en sang, elle se tord de douleurs, elle est embarquée dans un train et sera sauvée de justesse de l'autre côté de la frontière, à Domodossola. L'enfant qu'elle porte, ne survivra pas.

Les faits sont connus et ont déjà fait les gros titres de la presse nationale et internationale à l'été 2014. L'affaire interpelle. Elle est pourtant peu à peu oubliée, avalée par le flot de l'actualité.

«Les Couloirs de l'événement» décident d'y revenir, pour poser des questions simples mais urgentes: Sommes-nous devenus inhumains ou simplement dépassés par le dossier des Migrations? Pourquoi n'a-t-on pas entendu la détresse d'une jeune-femme enceinte? Quel mécanisme faut-il interroger pour que de tels événements ne se répètent? Quelles mesures doit-on prendre pour assurer à la fois la sécurité des frontières et l'humanité de l'accueil? Notre démarche semble légitime: l'époque est fragile et le rôle des médias est aussi de susciter la réflexion.

Le tournage du reportage s'avère pourtant difficile car de nombreuses portes se ferment. Des demandes d'interviews sont refusées et le secret de l'instruction est fréquemment invoqué, même lorsqu'il s'agit de commenter les conditions globales qui régissent les passages aux frontières. Faut-il dès lors abandonner le projet? Faut-il au contraire insister, recourir aux témoignages de la famille, des proches, des ONG, des confrères? Enquêter, recouper les informations, les vérifier et les restituer? Donner la parole à des experts, des invités, susciter le débat? C'est cette option qui est choisie. Enquête délicate, enquête que nous aurons à cœur de mener avec rigueur.

La médiation

L'émission «Terminus Brig», programmée en prime time, le mercredi 10 juin 2015, sur la RTS et le web, puis sur la SRF, sera suivie par plusieurs centaines de milliers de téléspectateurs et provoquera de très nombreuses réactions, lors de sa diffusion. La puissance des images, les reconstitutions du périple de la

famille syrienne éclairent les faits d'une lumière crue. Le témoignage de la jeune mère, ses appels à l'aide répétés, attestés par des images prises au portable, traduisent une réalité difficilement supportable.

Les experts et les politiques convoqués dans le reportage tenteront des explications: la loi a été appliquée, diront certains, la Suisse et l'Europe doivent s'organiser et se montrer plus généreuses, estimeront d'autres. De l'autre côté de la Méditerranée des centaines de milliers de réfugiés attendent, fera remarquer Yves Daccord, directeur de la Croix Rouge Internationale, appelant à une prise de conscience collective «d'un dossier qui nous concerne tous». Un homme d'église évoquera enfin les difficultés rencontrées au quotidien, par ceux-là même qui sont chargés d'appliquer la loi aux frontières. A aucun moment ne sera posée la question de la culpabilité des uns et des autres.

Reste pourtant la question de la légitimité de la démarche, alors même qu'une enquête est pendante. Ce point suscitera échanges et débat et aboutira à une médiation, en août 2015, qui permettra la confrontation des points de vue, l'explication d'un propos journalistique. En l'espèce, nous pourrions faire valoir plusieurs points attestant du sérieux et de l'honnêteté de notre enquête: vérifications strictes des informations diffusées et points de vue soigneusement balancés. Nous répéterons notre volonté d'évoquer un dossier qui interpelle nos sociétés, sans jamais vouloir instruire un procès, qui relève de la justice.

Au final, les points de vue se rapprocheront et nous rajouterons le texte suivant sur le site de l'émission, pour préciser le contexte de l'enquête: «Comme indiqué à trois reprises dans «Les coulisses de l'événement», le dossier de la famille Jneid a été confié à la justice militaire et une enquête est en cours. L'Administration fédérale des douanes ne peut s'exprimer sur le fond de l'affaire, soumise au secret de l'instruction. Le parcours des Jneid a été reconstitué sur la base du récit de la famille, des médecins et organisations d'entraide italienne, de notre enquête ainsi que de celle de nombreuses publications de la presse suisse et internationale.»

La médiation, alliée du public

Le recours à la médiation, introduit dans la loi radio tv il y a 25 ans, facilite la compréhension du travail des journalistes et occasionne un rappel utile des

droits et des devoirs de ces derniers. Elle leur permet de relater, d'enquêter, de comprendre et de faire comprendre. D'exposer des faits pour en tirer des leçons, d'évoquer tous les dossiers, même les plus dérangeants et de constituer un contrepoids à tous les pouvoirs, y compris judiciaire. Elle leur impose aussi un devoir de diligence dans la relation des faits et le respect de la présomption d'innocence, lorsqu'une affaire est en cours.

La médiation protège contre les dérives. En ce sens, elle est l'alliée du public!

6.3.

AIEP: Sensiblement déchargée

VINCENT AUGUSTIN / PIERRE RIEDER*

Chronologie

L'Autorité indépendante d'examen des plaintes en matière de radio-télévision (AIEP) a été créée afin qu'une autorité indépendante de l'Etat et de l'administration exerce une surveillance sur les contenus des programmes de radio et de télévision. Son activité a toujours été centrée sur la protection du public face à des manipulations et des émissions illicites. Dès l'instauration de l'AIEP le 1^{er} février 1984, toute personne ayant déposé une plainte a pu, dans une première phase, s'adresser directement à cette commission extraparlamentaire de la Confédération composée de neuf membres et comparable à un tribunal. La hausse du nombre des plaintes (1989: 32, 1990: 40, 1991: 50) et l'augmentation de la charge de travail ont cependant conduit les membres de milice de l'AIEP et son petit secrétariat à la limite de leurs capacités.

Dans le cadre des débats parlementaires sur la première loi sur la radio et la télévision (LRTV) du 21 juin 1991, les Chambres fédérales ont décidé d'instaurer des organes de médiation intervenant en amont de l'AIEP. Les organes de médiation devaient, d'une part, renforcer la fonction de conciliation dans le cadre de la surveillance des programmes et, d'autre part, décharger l'AIEP. Jusqu'à la révision totale de la LRTV du 24 mars 2006, chaque diffuseur suisse de radio et de télévision disposait de son propre organe de médiation. De nombreux organes de médiation de diffuseurs privés n'avaient jamais eu à traiter de réclamation. Toutefois si une requête était déposée, les organes de médiation des diffuseurs privés étaient partiellement dépassés et ne pouvaient pas régler la procédure prévue par la LRTV. Les expériences ont mené le législateur à créer, pour les diffuseurs privés, un seul organe de médiation pour chacune des régions linguistiques suisses (allemand/rétho-romanche, français et italien) et décidé qu'il appartiendra à l'AIEP de les désigner et de les

* Vincent Augustin est président de l'AIEP, Pierre Rieder dirige le secrétariat.

surveiller. La SSR dispose comme toujours de ses propres organes de médiation, dont la surveillance incombe à l'Office fédéral de la communication. Avec l'entrée en vigueur de la révision partielle de la LRTV le 1er juillet 2016 et l'élargissement de la surveillance aux autres services journalistiques de la SSR, ce domaine, dont les organes de médiation de la SSR s'occupaient déjà précédemment à titre volontaire, a aussi été intégré dans la procédure de réclamation.

Analyse de l'activité des organes de médiation

Considérations générales. Après 25 ans de pratique il a été établi que le législateur, avec l'institution des organes de médiation, a pris une sage décision, dans l'intérêt du système suisse de surveillance du contenu de la radio et de la télévision. Les organes de médiation traitent une grande partie des réclamations dans le cadre d'une procédure moins formelle et dans un délai relativement court, et informent 40 jours au plus tard des résultats de leurs investigations. Contrairement à l'AIEP, ils ne doivent pas se limiter à un contrôle juridique strict, mais peuvent aussi prendre en compte d'autres points de vue comme l'éthique des médias ou des aspects personnels dans le cadre de leur activité et se montrer ainsi compréhensifs à l'égard d'une argumentation non valable juridiquement. Avec la révision totale de la LRTV de 2006, la concentration des organes de médiation pour les diffuseurs privés a fait ses preuves, permettant une amélioration de la qualité de l'activité dans ce domaine.

Fonction de filtre. Les organes de médiation ont considérablement déchargé l'AIEP. Au cours des dernières années seuls environ huit pour cent des procédures de réclamation ont abouti au dépôt d'une plainte auprès de l'AIEP. Celle-ci, avec son organisation et sa procédure bien plus formelle et complexe que celle de l'organe de médiation, n'est pas en mesure de traiter toutes les réclamations dans un délai raisonnable. En moyenne, 279 réclamations ont été formées par année entre 2010 et 2016 auprès des organes de médiation. Il serait disproportionné d'ouvrir obligatoirement une procédure de plainte et de rendre une décision exécutoire pour chacune de ces réclamations, parmi lesquelles on trouve des cas d'importance mineure.

Pratiques différentes des organes de médiation

La LRTV accorde une très large marge de manœuvre aux organes de médiation et de nombreuses possibilités pour le traitement d'une réclamation. La pratique des organes de médiation est donc aussi très diverse. Elle dénote un Röstigraben. Les organes de médiation en Suisse romande visent, en règle générale, une conciliation dans le cadre d'une rencontre directe entre les participants. Les organes de médiation de langue italienne privilégient également la voie de la conciliation. En Suisse alémanique, les organes de médiation renoncent par contre, dans une large mesure, à la possibilité d'une conciliation. Ils requièrent au contraire une prise de position du diffuseur concerné et fournissent dans leur rapport un résumé des prises de positions des participants ainsi qu'une appréciation personnelle du cas. Ils s'expriment notamment sur la question de savoir si la réclamation est fondée ou non, sur la base de principes de la jurisprudence de l'AIEP et du Tribunal fédéral. Une rencontre directe entre participants correspondrait, certes, plutôt à la conception du législateur et en général à l'activité d'un organe de médiation, pour lequel la conciliation et la médiation figurent au premier plan. Mais en présence d'un grand nombre de réclamations, cette manière complexe poserait d'importantes difficultés pratiques.

Position particulière de l'organe de médiation de la SRG.D

Depuis toujours, l'organe de médiation de la SRG.D, qui est compétent pour les programmes et les autres services journalistiques de la Radio et Télévision Suisse (SRF), occupe une position particulière. Il a à traiter la grande majorité des réclamations, c'est-à-dire en général plus du 80 pour cent de toutes les réclamations dans le domaine de la radio et la télévision. Son degré de notoriété relativement élevé, pourrait résulter de cette vaste activité, laquelle porte notamment sur des émissions et d'autres publications très discutées en public. De plus, le fait d'instituer des personnalités connues en tant que responsables de l'organe de médiation et les intenses relations publiques ont aussi contribué à sa notoriété. Toutefois, auprès du public et dans les médias s'est créée une fausse impression concernant la compétence de l'organe de médiation, selon laquelle ses rapports constituent une décision de première instance. Même si

les rapports contiennent un jugement matériel sous la forme d'une appréciation personnelle de l'organe de médiation, les participants ne peuvent pas contester cette appréciation qui n'est pas juridiquement contraignante auprès de l'AIEP.

Echanges organes de médiation – AIEP

Depuis 2008, une rencontre annuelle a lieu entre les membres de l'AIEP et tous les organes de médiation. Elle permet l'échange d'opinions, l'information et la formation continue. Dans l'intérêt d'un système de surveillance effectif, conforme au droit et transparent, les problèmes relatifs à différents domaines peuvent être résolus dans le dialogue. Les dispositions concernant les exigences de la forme écrite pour le dépôt électronique des réclamations auprès de l'organe de médiation ont été uniformisées. Il suffit ainsi – contrairement à une plainte déposée auprès de l'AIEP – d'un simple courriel avec l'indication de l'adresse. Des adaptations ont été effectuées dans les «Indications de droit» contenues dans le rapport de l'organe du médiateur. Les relations publiques communes ont été renforcées. La majeure partie des diffuseurs de radio et de télévision fournissent sur leurs sites Internet des renseignements sur l'organe de médiation compétent en cas de réclamations. Lors d'une plainte pour refus d'accès à des émissions en matière d'élections, il y a eu accord pour la mise en place d'une procédure accélérée pour permettre à l'AIEP de prendre une décision encore avant le scrutin. Dès lors que les organes de médiation et l'AIEP ont en principe le même domaine de compétence et sont les deux parties au même système de surveillance, il est indispensable qu'un échange d'informations se fasse de manière régulière.

7. Plan national

Le Conseil de la presse et l'AIEP – les fondamentaux

ROGER BLUM

Le Conseil suisse de la presse existe depuis 1977, l'Autorité indépendante d'examen des plaintes en matière de radio-télévision (AIEP) depuis 1984. Tous deux sont des institutions de contrôle qui examinent les contenus des médias à la suite d'une plainte. Tous deux rendent des décisions de principe. Mais ces deux organes sont différents: Le Conseil de la presse est un organe d'autorégulation volontairement créé par la presse, qui n'est compétent que pour les médias imprimés et en ligne, mais aussi pour la radio et la télévision, dès lors que se posent des questions d'éthique de l'information. L'AIEP, en revanche, est un organe fédéral indépendant prévu par la loi, qui est compétent pour les programmes de radio et de télévision ainsi que pour les publications en ligne de la SSR. Elle applique le droit des médias.

Le Conseil de la presse

Le Conseil suisse de la presse est porté par une fondation³⁰. Cette fondation rassemble les quatre fédérations de journalistes «*impressum*»³¹, «*Syndicat suisse des mass media*»³², «*syndicom*»³³ et la «*Conférence des rédacteurs en chef*»³⁴, l'association «*Médias suisses*» (éditeurs)³⁵ ainsi que la Société suisse de radiodiffusion et de télévision (SSR)³⁶. Tous participent au financement du Conseil de la presse et délèguent des représentants au Conseil de fondation, qui élit ensuite les 21 membres du Conseil de la presse. Parmi les 21 membres siégeant au Conseil de la presse figurent 15 journalistes et 6 représentants du public.³⁷ Ils siègent dans trois chambres de sept membres qui sont soutenues dans leur travail par le secrétariat. La première chambre traite les cas relatifs à la Suisse alémanique et italienne, la deuxième les cas relatifs à la Suisse romande, et la troisième des cas relatifs à la Suisse alémanique. Les cas de routine sont traités par la présidence (le président et les deux vice-présidents, qui sont aussi présidents des trois chambres).³⁸

Tout le monde peut déposer plainte auprès du Conseil de la presse contre les médias suisses pour infraction supposée au code d'éthique des journalistes. Le

30 www.presserat.ch/20620.htm
 31 www.impressum.ch/
 32 www.ssm-site.ch/fr/news/
 33 www.syndicom.ch/fr/branches/presse-et-medias-electroniques.html

34 chefredaktoren.ch/fr_FR/
 35 www.mediassuisses.ch
 36 www.srg.ch/fr/
 37 www.presserat.ch/14490.htm
 38 presserat.ch/Documents/Reglement_janvier_2017.pdf

compte-rendu contesté doit avoir été publié il y a trois mois au maximum. Les plaintes sont examinées par le Conseil de la presse selon les critères de l'éthique des médias. Il s'appuie à cet effet sur la «*Déclaration des devoirs et des droits du/de la Journaliste*» ainsi que sur les directives qui l'accompagnent et forment le code d'éthique professionnel de référence pour les journalistes suisses. Lorsqu'une plainte est déposée, le Conseil de la presse procède comme les médiateurs: il invite le média concerné à prendre position. Ensuite, sa propre prise de position est débattue par la chambre, arrêtée et publiée. La sanction du Conseil de la presse se limite à la publication de sa prise de position.

Le Conseil de la presse est aujourd'hui reconnu par l'ensemble du secteur des médias et par l'opinion publique. Ses prises de position sont écoutées, même s'il serait souhaitable qu'elles soient plus systématiquement discutées et analysées au sein des rédactions et que les médias rendent compte aussi des critiques formulées à leur encontre. Le Conseil de la presse tire sa force du droit d'agir de sa propre initiative. Il a ainsi déjà publié toute une série de prises de position qui contribuent à rendre le discours médiatique plus équitable, par exemple sur le journalisme d'économie dépendant³⁹, sur les problèmes posés par le journalisme touristique, automobile et sportif⁴⁰, sur le traitement journalistique du suicide⁴¹, sur le mélange de publicité et d'information dans les radios locales⁴², sur la publication d'informations confidentielles⁴³, sur le boycott des médias par le secteur de la publicité⁴⁴, sur le comportement en cas d'interviews organisées⁴⁵, sur le mélange de l'activité politique et du journalisme⁴⁶, sur les limites éthiques des publications satiriques⁴⁷, sur la façon de traiter les images choc et people⁴⁸, sur la publication de courrier des lecteurs raciste⁴⁹, sur l'éthique journalistique sur Internet⁵⁰, sur le racisme dans les récits d'affaires criminelles⁵¹, sur les limites de la liberté satirique et de la caricature⁵², sur la séparation entre partie rédactionnelle et partie publicitaire⁵³,

39 www.presserat.ch/9202.htm
 40 www.presserat.ch/9207.htm
 41 www.presserat.ch/9208.htm
 42 www.presserat.ch/9402.htm et
www.presserat.ch/9701.htm
 43 www.presserat.ch/9410.htm
 44 www.presserat.ch/9601.htm
 45 www.presserat.ch/9607.htm

46 www.presserat.ch/9608.htm
 47 www.presserat.ch/9802.htm
 48 www.presserat.ch/9810.htm
 49 www.presserat.ch/12330.htm
 50 www.presserat.ch/14280.htm
 51 www.presserat.ch/14560.htm
 52 www.presserat.ch/22230.htm
 53 www.presserat.ch/22820.htm

sur le droit à l'oubli⁵⁴, sur la sphère privée sur Internet⁵⁵, sur les commentaires anonymes en ligne⁵⁶ ou sur la chronique judiciaire⁵⁷.

Le Conseil de la presse a jusqu'à présent été dirigé par six présidents: quatre de Suisse alémanique, deux de Suisse romande. La continuité est assurée notamment par le secrétariat de direction, dirigé pendant plus de vingt ans par Martin Künzi, et depuis par Ursina Wey. Chaque année, le Conseil de la presse traite entre 75 et 100 plaintes. Le tableau suivant met en évidence la manière dont il traite ces dossiers.

Evolution des prises de position du Conseil de la presse de 2005 à 2015⁵⁸

Etat de la procédure	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15
Procédures pendantes le 1.1.	27	42	35	38	34	25	30	28	32	27	15
Cas d'autosaisie	1	2	0	1	1	1	3	1	0	0	2
Nouvelles plaintes	88	79	86	81	74	83	82	95	86	70	85
Plaintes retirées	23	22	20	20	12	14	15	14	18	6	4
Non entrée en matière	13	22	8	17	19	14	14	20	30	16	36
Plaintes admises	12	8	8	8	6	12	14	9	11	2	3
Plaintes partiellement admises	15	14	21	8	17	15	18	24	12	9	10
Plaintes rejetées	11	20	26	32	29	21	23	24	20	17	17
Prises de position générales	0	2	0	1	1	3	3	1	0	0	2
Total des prises de position	51	66	63	66	72	65	72	78	73	44	60
Total des procédures liquidées	74	88	83	86	84	79	87	92	91	50	67
Procédures pendantes le 31.12.	42	35	38	34	25	30	28	32	27	47	60

L'Autorité indépendante d'examen des plaintes en matière de radio-télévision (AIEP)

L'AIEP est inscrite dans la Constitution fédérale⁵⁹ ainsi que dans la loi sur la radio et la télévision⁶⁰. Ses neuf membres et son président sont nommés par le Conseil fédéral. Elle ne peut accueillir ni des membres de l'Assemblée fédérale, ni des personnes travaillant pour la Confédération, ni des responsables et collaborateurs de diffuseurs de radio ou de télévision. Ses membres sont nommés pour quatre ans, avec possibilité d'effectuer trois mandats. Ce qui veut

dire qu'au bout de douze ans, ou à l'âge de 70 ans, les membres de l'AIEP doivent quitter leur poste. Lors de la nomination, on veille à ce que ses membres aient de solides connaissances du droit et du monde des médias.

L'AIEP est indépendante de toutes les institutions politiques et sociales. Du point de vue du contenu, elle ne répond de ses positions que devant le Tribunal fédéral, auprès duquel les décisions de l'AIEP peuvent être contestées. L'AIEP ne peut être saisie que lorsque la procédure devant l'organe de médiation compétent est achevée. La personne ayant déposé la réclamation dispose alors d'un délai de 30 jours pour porter plainte devant l'AIEP, indépendamment de l'issue donnée à la procédure par l'organe de médiation. Par échanges écrits, l'AIEP demande une prise de position au diffuseur concerné, et permet réplique et duplique. L'AIEP décide alors en séance publique de l'issue de la plainte. Ses membres sont obligés de se prononcer, sauf s'ils sont récusés: l'abstention n'est pas autorisée. L'AIEP n'intervient pas d'office.

On range les plaintes en deux catégories: d'une part les plaintes individuelles et les plaintes populaires, d'autre part les plaintes portant sur les programmes, les plaintes pour refus du droit d'accès et les plaintes globales. Les plaintes individuelles peuvent être déposées par les personnes mentionnées directement ou indirectement dans une émission. Les plaintes populaires sont déposées suite à un mécontentement sans que la personne soit directement concernée. Elles nécessitent 20 signatures supplémentaires. Les plaintes portant sur les programmes visent une émission ou une contribution en ligne de la SSR, tandis que les plaintes pour refus du droit d'accès critiquent le fait qu'une personne n'a pas eu le droit d'accéder à une émission ou à un programme. Les plaintes globales concernent toute une série d'émissions sur le même thème, la première de ces émissions ne devant pas remonter à plus d'un trimestre.

La méthode de travail de l'AIEP est fixée par son règlement.⁶¹ Les membres assument à tour de rôle la fonction de rapporteur. Le rapporteur ou la référente présente en séance un cas, fournit son appréciation juridique, et présente sa proposition. Le secrétariat élabore ensuite la motivation de la décision. Toutes les décisions sont publiées.⁶² Au fil du temps, l'AIEP a développé une jurispru-

54 www.presserat.ch/24070.htm

55 www.presserat.ch/28340.htm

56 www.presserat.ch/_52_2011.htm

57 www.presserat.ch/_25_2015_fr.htm

58 Revue annuelle 2016 du Conseil de la presse, p. 21

59 www.admin.ch/opc/fr/classified-compilation/19995395/index.html, art. 93.

60 www.admin.ch/opc/fr/classified-compilation/20001794/index.html, art. 82 à 85 et 94 à 98

61 www.admin.ch/opc/fr/classified-compilation/20070017/index.html

62 www.ubi.admin.ch/fr/decisions/base-de-donnees/

61 www.admin.ch/opc/fr/classified-compilation/20070017/index.html

62 www.ubi.admin.ch/fr/decisions/base-de-donnees/

dence claire dont le dénominateur commun est le fait que les principes contenus dans la loi sur la radio et la télévision (tels que l'interdiction de la discrimination, du racisme, de l'incitation à la violence, de l'apologie de la violence, de porter atteinte à la moralité publique, de négliger la protection de la jeunesse, le non-respect de la présentation objective des événements ou de la diversité des opinions) sont violés dès lors que le public est manifestement manipulé et ne peut se forger sa propre opinion en toute liberté.

L'AIEP a jusqu'à présent été dirigée par huit présidents; quatre de Suisse alémanique, trois Romands et un Romanche. Des juristes travaillent au secrétariat. Depuis vingt ans, il est dirigé par Pierre Rieder. L'AIEP est membre de la «European Platform of Regulatory Authorities (EPRa)»⁶³

Le tableau suivant montre la suite donnée par l'AIEP aux plaintes reçues.

Plaintes traitées par l'AIEP de 2005 à 2015⁶⁴

Plaintes	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15
Déposées	20	20	30	25	16	14	18	20	18	20	26
Réglées	21	22	19	21	25	13	23	20	18	14	23
Reportées	7	7	17	21	11	13	9	9	8	11	15
Radio	2	3	5	6	2	2	2	2	4	6	11
Télévision	18	17	25	19	14	12	16	18	14	14	15
Décisions d'irrecevabilité	3	8	4	6	5	2	3	3	2	2	3
Décisions matérielles	18	14	14	15	20	11	19	16	15	12	19
Retraits de plaintes	0	0	1	0	0	0	1	1	1	0	1
Plaintes rejetées	11	10	9	11	16	8	13	12	13	11	16
Plaintes admises	7	4	5	4	4	3	6	4	2	1	3

⁶³ www.epra.org/

⁶⁴ www.ubi.admin.ch/inhalte/pdf/Dokumentation/jahresberichte/jahresberichte_FR/jb2015.pdf, p. 22.

8. Plan international

L'ONO: Plus de pression

IGNAZ STAUB

Sur son site web, *l'Organization of News Ombudsmen (ONO)* définit la fonction de ses quelque 60 membres de la manière suivante: «Dans le domaine de l'information, un ombudsman reçoit et suit les plaintes de lecteurs des journaux, d'auditeurs de la radio et de spectateurs de la télévision relatives à l'exactitude, l'équité, l'objectivité et le bon goût de la présentation des événements. Il recommande les améliorations ou les réactions appropriées afin de corriger ou de clarifier un contenu.»

Il n'arrive pas souvent que *l'ONO* se fasse remarquer de l'opinion publique. Pourtant, il y a eu, et il y a encore des exceptions. Par exemple le 23 janvier 2017, quand Esther Enkin, présidente de *l'ONO* et médiatrice de la *Canadian Broadcasting Company (CBC)*, a adressé une lettre au gouvernement turc de Recep Tayyip Erdogan pour lui demander de libérer au plus vite le médiateur du quotidien *Cumhuriyet*, critique envers le gouvernement, arrêté au mois d'octobre.

«L'ONO», écrivait Esther Enkin, «est une organisation internationale dont les membres vivent aux quatre coins du monde: en Amérique du Nord et du Sud, en Europe, en Asie et en Australie. Ses membres sont associés à certains des groupes de média les plus influents de la planète.» Toujours selon sa présidente, l'organisation défend la liberté et la responsabilité des médias d'information: «Médiateurs et journalistes ont le devoir démocratique d'informer de manière ouverte et équitable, et parfois critique envers le gouvernement.»

Dès 2013, *l'ONO* avait protesté contre le licenciement de Yavuz Baydar, qui avait exercé pendant neuf ans la fonction de médiateur du quotidien turc *Sabah*. L'ancien président de *l'ONO* avait critiqué son propre quotidien pour la manière dont il avait traité les protestations dans le parc Gezi d'Istanbul: *Sabah* avait reproché aux médias étrangers d'avoir fomenté les manifestations, que la police avait ensuite brutalement réprimées.

Moins d'Etats-Unis, plus d'Amérique latine

Pour sa conférence annuelle organisée en avril 2016 au *German Club* de Buenos Aires, *l'ONO* a rassemblé 21 nationalités différentes. Si auparavant, les médiateurs de journaux américains donnaient le ton, ils n'ont été que

très peu présents pendant ces deux jours et demi de rencontres: une conséquence de la disruption et des plans d'économie imposés à la presse américaine.

En revanche, nombreux étaient les médiateurs d'Amérique du Sud, où les médias des pays tels que l'Argentine ou le Mexique continuent à faire leur possible pour s'émanciper de l'héritage des régimes autoritaires, ou tout simplement pour survivre à la guerre de la drogue qui en fait parfois ses cibles. En la personne de Shiro Nakamura du journal *Asahi Shimbun*, un médiateur japonais était aussi de nouveau présent à Buenos Aires, ce qui mérite d'être noté si l'on considère que le quotidien de Tokyo avait créé ce poste dès 1992.

Lors de ses congrès, *l'ONO* aborde des thèmes liés à la politique de l'information et présentant un intérêt pratique. Des conférenciers connus y croisent des référents de l'organisation, des ateliers alternent avec des tables rondes. *l'ONO* attache une grande importance aux échanges d'expérience, qui montrent tout ce que des praticiens d'origines différentes ont en commun, et tout ce qui malgré tout les sépare.

Le médiateur d'un journal du Bangladesh ayant peu de moyens a forcément d'autres soucis que le représentant de la télévision danoise béni par le *hygge*. Le délégué de la radio et de la télévision estonienne, quant à lui, doit faire face à d'autres défis que le *Public Editor du New York Times*. Pendant l'année, *l'ONO* entretient le contact par e-mail, les membres exprimant leur point de vue sur des questions d'actualité soulevées par l'un ou l'autre. Dernier exemple en date: la façon de réagir aux *fake news*.

1913: premier médiateur, 1980: association

Différents thèmes ont été abordés lors de la conférence de Buenos Aires: le traitement journalistique de la crise des réfugiés en Europe et de l'EI, les problèmes posés par les réseaux sociaux, les dangers du populisme, les conséquences de la concentration dans le secteur de la presse, l'opportunité d'une régulation des commentaires en ligne, la gestion des photos de violence et de terrorisme. Un an avant, au Cap, les discussions avaient notamment porté sur le droit à l'oubli, la gestion des corrections, le conflit d'inté-

rêts entre les médiateurs et leurs employeurs, les défis posés aux médias dans les pays en développement.

Le premier poste de médiateur de presse de l'histoire a été, en 1913, le *Bureau for Accuracy and Fair Play du New York World*. L'objectif de ce comité de trois personnes était de «promouvoir l'exactitude et l'équité, de lutter contre la négligence, et d'éradiquer les fausses informations et les faux informateurs.» Où pour reprendre les termes si élégants du premier rapport d'activité du bureau: «to stomp out fakes and fakers». Pendant ses six premiers mois d'activité, le directeur du bureau, Issac Deforest White, enregistra 190 plaintes.

L'*ONO, Organization of Newspaper Ombudsmen*, a été créée en mai 1980 à l'occasion d'une rencontre de professionnels intéressés au *Washington Journalism Center* - à une courte majorité. Au début des années 1980, 23 médiateurs étaient en activité aux États-Unis pour la presse écrite (il doit en rester huit aujourd'hui). A la fin de la décennie, quelques radios et télévisions, à commencer par *CBC/Radio-Canada*, demandèrent à rejoindre l'*ONO*, qui raccourcit alors son nom en *Organization of News Ombudsmen*. L'acronyme resta.

La création de l'*ONO* doit beaucoup à celui qui en fut le premier président, Al Jacoby, représentant des lecteurs du *San Diego Tribune*. Portant un regard critique sur le secteur de la presse, il écrivit: «Nous avons offensé nos lecteurs de multiples manières. Nous avons fait des erreurs, et nous avons ensuite mis des bâtons dans les roues de ceux qui voulaient les corriger. Nous avons été arrogants envers le public. Nous avons ignoré certaines histoires importantes, et nous en avons monté d'autres en épingle. Le public n'a pas été divertit, ni, dans de nombreux cas, satisfait des médias.»

Point de départ: «Jimmy's World»

Aux États-Unis, la création de l'*ONO* a coïncidé avec un regain d'intérêt du public pour la responsabilité des médias. C'était une conséquence d'un scandale dont le *Washington Post* avait été victime en 1980. Une reporter de 26 ans, Janet Cooke, avait écrit un article poignant («Jimmy's World») sur un héroïnomane de huit ans d'un quartier pauvre de Washington DC, ce

qui lui avait valu un prix Pulitzer. Mais il s'avéra bientôt que Cooke avait inventé de toutes pièces cette histoire à scandale et réussi à contourner toutes les instances de contrôle de la rédaction.

Le rédacteur en chef Ben Bradlee demanda alors une analyse de l'affaire, qui parut dans le *Post* une semaine après la révélation de la falsification. Ce texte avait été écrit en 28 heures non stop par l'ombudsman Bill Green, à la machine à écrire: il s'agissait d'un compte-rendu saisissant de 18 000 mots, fondé sur plus de 40 interviews, imprimé en page de titre et qui se poursuivait sur quatre pages entières à l'intérieur du journal.

Les recommandations faites par Green trouvèrent par la suite un écho très positif dans les rédactions américaines, et participèrent à la définition de nouvelles normes en matière d'information: «Si le reporter ne peut pas étayer l'intégrité de son reportage face au rédacteur en citant le nom de sa source, alors il est préférable que l'article ne paraisse pas. Et si cette mesure de sécurité conduit à la non-parution d'un article, alors on ne peut que s'en féliciter.»

Le *Washington Post* n'est plus membre de l'*ONO*, qui le déplore. Le poste d'ombudsman a été supprimé pour raisons économiques, avec l'accord du rédacteur en chef Marty Baron, auquel est consacré le film *Spotlight*, récompensé par plusieurs Oscars. Baron reconnaît que pour les personnes extérieures, il peut être utile d'avoir un interlocuteur interne. Mais en même temps, toujours selon lui, l'Internet fait qu'il y a suffisamment de critique externe, indépendante de la rédaction- et gratuite de surcroît.

Patrick Pexton, dernier ombudsman du *Washington Post*, qui avait à traiter environ 5000 e-mails par mois, est sur ce point en désaccord avec Marty Baron: «C'est une utopie de supposer que les reporters et les rédacteurs pourraient répondre rapidement à toutes les réclamations des lecteurs et rendre superflu le travail d'un ombudsman.» En réalité, dit Pexton, les journalistes sont soumis à des pressions de plus en plus importantes: travailler plus vite, écrire plus, twitter, bloguer, photographier, faire des vidéos, et encore bien d'autres choses.

L'*ONO* est née en son temps de la conviction que les médias devaient être libres et responsables, et qu'un médiateur interne, indépendant était un bon

instrument pour y parvenir. A plusieurs reprises, ce modèle a montré qu'il était une méthode d'autorégulation simple mais efficace.» A l'origine, l'ONO ne rassemblait que des journaux américains. Aujourd'hui, les journaux étrangers et les radios et télévisions internationales y sont majoritaires. Pour l'organisation, il y a encore beaucoup à faire, notamment en Afrique et en Asie: «Nous voulons promouvoir l'autorégulation en général, et plus particulièrement le concept de médiateur dans le domaine de l'information. Pour y parvenir, nous diffusons nos idées, nous partageons les bonnes pratiques, et nous offrons un forum global de rencontre qui s'adresse aussi bien aux médiateurs de l'information qu'à de nombreuses autres personnes soucieuses d'autorégulation et de liberté de la presse.» Un outil utile: *The Modern News Ombudsman: A User's Guide*, un manuel rédigé par Jefferey A. Dvorkin, médiateur de longue date à la *National Public Radio (NPR)*, aux Etats-Unis.

Aujourd'hui, l'ONO est aussi ouverte aux responsables de politique éditoriale ou aux Standards Editors tels que l'ABC australienne ou la BBC britannique, par exemple, en emploi. Par ailleurs, d'autres efforts visent à étendre le concept d'autorégulation au cyberspace, c'est-à-dire au contrôle de l'Internet. Il est donc envisagé de changer le nom de l'organisation en *Organization of News Ombudsmen and Standard Editors* (l'acronyme ONO restant sans doute préservé), au grand dam du site web new yorkais *OBSERVER* qui considère les médiateurs comme une mode: «Personne ne contrôle la qualité des policiers du contrôle qualité.» D'où cette revendication portée par la plateforme en ligne: «Un ombudsman pour les ombudsmans.»

9. Annexe

Liste des médiateurs suisses depuis 1992

HORS ORGANES DE MÉDIATION
DES RADIOS ET TÉLÉVISIONS PRIVÉES DE 1983 À 2007

SRG Deutschschweiz

Arthur Hänsenberger (1927-2014), Fürsprecher, Oberdiessbach (BE), Notar und Zivilstandsbeamter, Ständerat (FDP) 1979-1991, Ombudsmann 1992-1997.

Dr. Otto Schoch (1934-2013), Anwalt, Herisau (AR), Ständerat (FDP) 1983-1997, Ombudsmann 1998-2005.

Achille Casanova (1941-2016), lic. rer. pol., Bern (BE), Journalist, Vizekanzler 1981-2005, Ombudsmann 2005-2016.

Prof. Dr. Roger Blum (*1945), Historiker, Köln (NRW, DE), Journalist, em. Professor für Medienwissenschaft der Universität Bern, Ombudsmann seit 2016.

SSR Suisse romande

Ernest Jomini (1921-2016), pasteur, Lausanne (VD), médiateur 1992-2000.

Emmanuel Schmutz (*1947), dipl. Cinématographie, Fribourg (FR), ancien vice-directeur de la Bibliothèque cantonale et universitaire, médiateur 2001-2011.

Yann Gessler (*1975), Dipl. en études européennes, Genève (GE), journaliste, manager chez TPC, médiateur 2012-2014.

Raphaël Fessler (*1948), dipl. conseiller RP, Fribourg (FR), ancien membre du Conseil général de la Ville de Fribourg (CVP), médiateur ad interim 2014.

Raymonde Richter (*1974), lic. iur., avocate et médiatrice, Neuchâtel (NE), médiatrice SSR depuis 2014.

SSR Svizzera italiana

Mauro von Siebenthal (*1958), lic. iur., avvocato e notaio, Locarno (TI), mediatore 1992-2008.

Gianpiero Raveglia (*1962), lic. iur., avvocato, Roveredo (GR), mediatore 2008-2013.

Francesco Galli (*1978), LL.M., avvocato e notaio, Lugano (TI), mediatore da 2014.

SSR Svizra rumantscha

Dr. Jachen Curdin Arquint (*1929), Rektor Kantonsschule Graubünden 1978-1994, Ardez (GR), Ombudsmann 1992-1999.

Dr. Toni Hess (*1961), Leiter des Rechtsdienstes der Bündner Steuerverwaltung, Chur (GR), Ombudsmann seit 2000.

Swissinfo

Myrtha Welti (*1945), lic. iur., Generalsekretärin der SVP 1994-96, Bern (BE), Ombudsfrau bis 2011.

Sylvia Egli von Matt (*1952), lic. phil., Sozialwissenschaftlerin, Luzern (LU), ehem. Direktorin des Medienausbildungszentrums Luzern MAZ, Ombudsfrau seit 2012.

Private RTV deutsche und rätoromanische Schweiz

Dr. Guglielmo Bruni (*1948), Jurist, Gerichtspräsident, Basel (BS), Ombudsmann 2007-2015.

Dr. Oliver Sidler (*1965), Jurist, Anwalt, Walchwil (ZG), Ombudsmann seit 2016.

RTV privées Suisse romande

Dr. Denis Sulliger (*1949), avocat, Vevey (VD), médiateur depuis 2007.

RTV private Svizzera italiana

Mauro von Siebenthal (*1958), lic. iur., avvocato e notaio, Locarno (TI), mediatore 2007-2008

Gianpiero Raveglia (*1962), lic. iur., avvocato, Roveredo (GR), mediatore 2008-2016.

Francesco Galli (*1978), LL.M., avvocato e notaio, Lugano (TI), mediatore da 2017.

Luzerner Zeitung

Peter Schulz (*1929), Theologe, Luzern (LU), Ausbildungschef Radio und Fernsehen SRGD, Gründer und Direktor des Medienausbildungszentrums Luzern (MAZ), Ombudsmann 1995-2005.

Dr. Andreas Z'Graggen (*1944), Ökonom, Rotkreuz (ZG), ehem. Chefredaktor der «Bilanz» und der «Berner Zeitung», Kommunikationsberater, Ombudsmann 2005-2016.

Rudolf Mayr von Baldegg (*1951), lic. iur., Luzern (LU), Anwalt, Co-Autor von «Medienrecht für die Praxis», Ombudsmann seit 2017.

La Regione

Paul Guidicelli (1937-2010), giornalista, vicedirettore della «Regione» fino a 1998, garante dei lettori 1998-2001.

Tamedia romande

Prof. Dr. Daniel Cornu (*1939), Genève (GE), théologien, ancien rédacteur en chef de la «Tribune de Genève», ancien directeur du CRFJ, professeur pour l'éthique du journalisme à Neuchâtel, médiateur pour la «Tribune de Genève» depuis 1998, pour toute Edipresse depuis 2007.

Tamedia Deutschschweiz

Dr. Arthur Liener (*1936), Dr. phil. nat., Bern (BE), Generalstabschef 1993-1997, Ombudsmann 1999-2010.

Ignaz Staub (*1949), Linguist, Cham (ZG), Autor Journal 21, Ombudsmann seit 2010.

AZ-Medien

Josef Rennhard (1931-2010), Würenlos (AG), Lehrer, Chefredaktor des «Beobachter», CVP-Politiker, Ombudsmann 2002-2009.

Prof. Dr. René Rhinow (*1942), Liestal (BL), em. Professor für öffentliches Recht der Universität Basel, Ständerat (FDP) 1987-1999, ehem. Präsident des Schweizerischen Roten Kreuzes, Ombudsmann seit 2012.

Springer Schweiz

Karl Löönd (*1945), Winterthur (ZH), Journalist, Buchautor, Ombudsmann 2004-2012, «Weltwoche» bis 2007.

Organes de médiation pour les médias – Radio, télévision et SSR en ligne

Medium	Organe de médiation	Suppléants
SRG Deutschschweiz www.srgd.ch/uber-uns/ ombudsstelle/	Roger Blum, Cologne roger.blum@ombudsstellen.srgd.ch Tél. M 079 618 39 69	Manfred Pfiffner, Saint-Gall Manfred.pfiffner@bluewin.ch Tél. M 079 820 50 61 Tél. P 071 260 17 27
SSR Suisse romande www.rtsr.ch/organe-de-mediation	Raymonde Richter, Neuchâtel mediation@rtsr.ch Tél. 032 722 64 70	Tania Casa Vonlanthen, Vevey Tania.casa@tcmediation.ch Tél. 079 657 91 54
SSR Svizzera italiana www.corsi-rsi.ch/CORSI/ il-mediatore-RSI	Francesco Galli, Lugano f.galli@studiogalli.ch Tél. 091 923 38 44	Stefano Vassere, Bellinzona Stefano.vassere@ti.ch Tél. 091 814 15 26
RTR www.srgd.ch/regionen/srg-ssr-svizra- rumantscha/tgi-essan-nus/organisaziun- e-gremis/organ-da-mediazium/	Toni Hess, Coire Toni.hess@stv.gr.ch Tél. F 081 257 33 26 Tél. P 081 285 13 15	Jon Peider Arquint, Ardez Tél. P 081 862 29 06
Swissinfo www.swissinfo.ch/ger/unabhaengige- beschwerdestelle_ombudsstelle/ 34558980	Sylvia Egli von Matt, Lucerne swissinfo-ombudsstelle@bluewin.ch Tél. 079 653 33 84	
Privées Suisse alémanique www.ombudsman-rtv-priv.ch/de	Oliver Sidler, Zoug sidler@ombudsman-rtv-priv.ch/de Tél. 041 508 07 80	Toni Hess, Coire Toni.hess@stv.gr.ch Tél. 081 257 33 26
Privées Suisse romande www.ombudsman-rtv-priv.ch/fr/	Denis Sulliger, Vevey ds@smn.ch / Tél. 021 922 00 33	Francesco Galli, Lugano f.galli@studiogalli.ch
Private Svizzera italiana www.ombudsman-rtv-priv.ch/it	Francesco Galli, Lugano f.galli@studiogalli.ch Tél. 091 923 38 44	Paolo Caratti, Bellinzona avv.paolo.caratti@ticino.com Tél. 091 825 16 70

Presse

Medium	Organe de médiation
Tamedia Deutschschweiz www.tamedia.ch/de/unternehmen/organisation/ ombudsman/	Ignaz Staub, Cham ombudsman.tamedia@bluewin.ch Tél. 041 780 68 32
Tamedia romande www.mediateur.tamedia.ch/	Daniel Cornu, Genève daniel.cornu@tamedia.ch Tél. 022 347 94 02
AZ-Medien www.azmedien.ch/unternehmen/management/ ombudsstelle.php	René Rhinow, Liestal rene.rhinow@gmail.com Tél. 061 911 99 35
Neue Luzerner Zeitung www.luzernerzeitung.ch/footer/ kontakt/Kontakt;art399,1766	Rudolf Mayr von Baldegg, Lucerne r.mayrvonbaldegg@mvb-bieri.ch Tél. 041 410 03 33