

Rapport 2023 de la médiatrice SSR.SR

Peu importe de quoi nous parlons, nous parlons de nous-mêmes.
Hugh Prather

Pour avancer ensemble dans l'intérêt des uns et des autres, il ne faut pas d'emblée dire oui ou non ; il faut d'abord tendre son ouïe sans mettre en évidence son nom.
Khaled Lemnouer

I. Remerciements

Je remercie tout d'abord Mesdames Nathalie Abbet et Dominique Lienher de la SSR.SR pour leur agréable et efficace collaboration et pour avoir assuré le lien entre mon activité et celle des autres organes de la SSR.SR.

Mes remerciements vont également au président du Conseil du public, Monsieur Gérald Berger ainsi qu'à ses membres pour le renouvellement de leur confiance.

J'en profite pour témoigner ma reconnaissance à Mesdames Michèle Steudler, Anaïs Fontaine, Anne Genin et Gabrielle Picard, respectivement cheffe et collaboratrices du service des Affaires juridiques de la RTS, ainsi qu'à Madame Béatrice Jéquier, adjointe de la Direction Actualité et Sports de la RTS, remplacée en cours d'année par Monsieur Ron Hochuli, secrétaire général de l'Actualité et des Sports, et Monsieur Luc Mariot, adjoint au département Société & Culture, pour leur implication dans le suivi des cas de médiation et pour les discussions constructives que nous avons eues.

Je n'oublie pas de saluer la participation active de tous les responsables, producteurs et journalistes de la RTS qui ont été sollicités dans le cadre des processus de médiation, en particulier ceux qui ont accepté de venir discuter autour d'une table lors des séances de médiation.

Enfin, je relève la contribution des auditeurs, téléspectateurs et utilisateurs des autres services journalistiques de la RTS, qui ont pris le temps d'expliquer leur mécontentement et d'émettre leur avis critique envers certaines émissions. Au-delà des particularités de chaque cas, les démarches individuelles du public permettent à la RTS d'avoir un retour constructif sur ses programmes et lui donne quelques pistes pour améliorer la qualité de son service public.

Toutes les personnes citées ont contribué à ce que je puisse mener mon activité de médiatrice dans de bonnes conditions et à ce que le processus devant l'Organe de médiation SSR.SR puisse être un espace de dialogue entre la RTS et son public et qu'il permette de limiter les plaintes subséquentes auprès de l'Autorité Indépendante d'Examen des Plaintes (AIEP), deux aspects voulus par la Loi sur la radio et la télévision.

II. Première partie : gestion courante de l'Organe de médiation

En dehors du traitement des réclamations au sens de l'art. 91 de la Loi fédérale sur la radio et la télévision (LRTV), la gestion courante de l'Organe de médiation a impliqué en 2023 les activités suivantes :

1° Courriels

Depuis la mise en ligne d'un formulaire de contact pour déposer une réclamation devant l'Organe de médiation, la médiatrice reçoit moins de courriels qui n'entrent pas dans son champ de compétence. Il reste néanmoins quelques messages électroniques avec des contenus divers, par exemple des critiques plus larges que les griefs des articles 4 et 5 LRTV, des demandes de contact, des informations sur des événements à couvrir, des problèmes techniques de réception, voire quelques insultes et coups de gueule. Les expéditeurs sont pour la plupart redirigés vers les services compétents.

2° Auditions de candidats pour le Conseil du public

En dates des 24 et 29 août 2023, la Médiatrice a, avec le Président et un membre élu du Conseil du public, auditionné à Lausanne des nouveaux candidats pour le Conseil du public.

3° Autres activités

En date du 21 août 2023, la Médiatrice a participé à Berne à la rencontre annuelle entre les membres de l'Autorité Indépendante d'Examen des Plaintes (AIEP) et les Organes de médiation. En date du 20 octobre, elle a participé à Berne à la rencontre bisannuelle entre la SSR, les Organes de médiation SSR et les Conseils du public SSR.

III. Seconde partie : traitement des réclamations au sens des art. 91ss LRTV par l'Organe de médiation

Dans ce chapitre, seules les réclamations au sens des art. 91ss LRTV et donc entrant dans le champ de compétence de l'Organe de médiation seront développées et retenues pour les statistiques.

A titre informatif, il convient de mentionner que l'Organe de médiation a reçu en 2023 quatre réclamations irrecevables :

- **RTS 1, Temps présent** du 14 septembre 2023 (La Suisse, paradis de l'argent russe)
Les réclamants, par l'intermédiaire d'un avocat allemand, ont écrit un courrier en anglais à la RTS et à l'Organe de médiation en invoquant des griefs basés sur le droit allemand. Ces griefs hypothétiques ont été faits à titre préventif en rappelant à la RTS ses obligations si elle envisageait d'utiliser des données en lien avec les réclamants.
L'Organe de médiation rappelle que la langue officielle du processus est le français et que le droit qui s'applique est le droit suisse avec la LRTV et la procédure administrative fédérale (PA). De plus, l'Organe de médiation n'entre en matière que dans un délai de 20 jours à partir de la diffusion de l'émission et sur la base d'une réclamation visant des éléments précis qui violeraient la LRTV.

- **RTS La Première, Les beaux parleurs** du 24 septembre 2023 (Dispute - L'éducation à l'école)
Le réclamant a invité l'Organe de médiation à se pencher sur cette émission, car il pensait que les propos de Coline de Sernarclens violaient l'art. 4 LRTV sans toutefois développer son avis. Invité à compléter sa réclamation, le réclamant n'a pas donné suite.
L'Organe de médiation rappelle qu'il ne se saisit pas d'office et que le réclamant doit expliquer en quelques mots en quoi l'émission visée violerait la LRTV.
- **RTS ensemble des programmes en lien avec le COVID**, du 1^{er} octobre 2023
Le réclamant a d'abord saisi l'AIEP, laquelle a transmis la réclamation à l'Organe de médiation. Suite à l'Arrêt du Tribunal fédéral du 20 septembre 2022 (2C_859/2022) qui confirmait la décision de l'AIEP qui jugeait l'émission de la RTS Mise au Point du 14 novembre 2021 (reportage intitulé « La haine avant la votation sur la loi Covid ») contraire à la LRTV, le réclamant a fait savoir qu'il condamnait également la RTS, pour non-respect du principe de la présentation fidèle des événements visant la libre formation de l'opinion du public, et a demandé de dissoudre les médias traditionnels, car le public suisse n'était plus d'accord avec les subsides.
La réclamation était hors délai.
- **RTS ensemble des programmes** en lien avec la couverture du conflit Israélo-Palestinien
Le réclamant s'inquiète du traitement médiatique qui selon lui semble être objectif mais qui contient parfois une sémantique et des commentaires partisans. Il fait notamment référence au commentaire d'un article publié le 11 novembre 2023 qui dit : « A cette occasion, le cri controversé *From the river to the sea, Palestine will be free* » a une nouvelle fois été scandé. Il rappelle que les Israéliens considèrent ce slogan comme clairement antisémite, car il nie le droit à l'existence d'Israël et de ses habitants. Pour lui, cela revient par ailleurs à considérer les Israéliens comme un ensemble homogène, alors que certains appellent à la libération de la Palestine et à la création d'un état démocratique et laïque. Il regrette que la parole ne soit pas donnée à certaines voix (historiens, écrivains, politologues, ...) du côté israélien et palestinien. La personne n'a pas donné suite à la demande de compléter sa réclamation et à la demande de donner son adresse.
L'Organe de médiation n'entre pas en matière sur des réclamations anonymes.

En 2023, l'Organe de médiation a finalisé les processus des 6 réclamations qui étaient toujours en cours à la fin 2022 et a reçu **36 nouvelles réclamations**, soit 14 de plus qu'en 2022. A fin 2023, il restait 7 réclamations en cours.

La Télévision (RTS 1) a été visée à 16 reprises (36.35%), la Radio (La Première) à 20 reprises (45.45%) et les autres services journalistiques à 8 reprises (18.2%). A cela s'ajoutent 5 réclamations touchant l'ensemble des programmes. La répartition des pourcentages est, par rapport à 2022, en augmentation pour la radio, en diminution pour la télévision et en augmentation pour les autres services journalistiques.

Sur les 36 nouvelles réclamations, plusieurs visaient diverses émissions, si bien que le tableau ci-dessous comporte 49 références.

A noter qu'un même réclamant a déposé 9 réclamations en 2023.

Réclamations concernant la Télévision	
19:30	5
Mise au point	4
Temps présent	3

36.9	1
Géopolitis	1
Infrarouge	1
BasiK	1

Réclamations concernant la Radio	
Forum	11
La matinale	6
12:30	1
Tout un monde	1
Tribu	1

Réclamations concernant les autres services journalistiques	
RTS Info	5
Instagram	1
Tataki	1
Série Panda	1

Réclamations concernant l'ensemble des programmes	
	5

Les sujets qui appellent des réclamations sont très divers. Les émissions en lien avec l'actualité sont concernées de façon prépondérante.

Concernant les griefs invoqués en 2023, c'est toujours le principe de **la présentation fidèle des faits de l'art. 4 al. 2 LRTV**, avec ses sous-catégories (libre formation de l'opinion, diligence, véracité, transparence et présomption d'innocence), qui a été invoqué dans la grande majorité des cas, suivi par le principe du reflet de **la diversité des événements et des opinions de l'art. 4 al. 4 LRTV**. A noter que certaines réclamations faisaient référence à plusieurs principes. **Le droit d'accès au programme** a été invoqué plusieurs fois.

Concernant ces griefs, il a été privilégié de ne pas citer pour chaque cas de médiation décrit ci-dessous la base légale applicable, mais plutôt de résumer en quelques mots les doléances des réclamants, en restant au plus proche des formulations utilisées. L'anonymat des réclamants ainsi que la confidentialité des discussions qui ont eu lieu et des termes de l'accord qui a été trouvé ont été maintenus.

Quant au mode de traitement, sur les 29 nouvelles réclamations finalisées en 2023 :

- 10 processus ont été menés par écrit
- 15 processus ont été menés au moyen d'une séance de médiation
- 4 processus n'ont pas pu se poursuivre, 2 réclamants n'ayant pas accepté la clause de confidentialité et 2 réclamants ayant retiré leur réclamation.

Pour les 7 autres réclamations 2023 toujours en cours à la fin de l'année, les processus se déroulent par écrit.

Concernant les 6 réclamations datant de 2022 et qui ont été finalisées en 2023 :

- 1 processus n'a pas pu se poursuivre, le réclamant ayant refusé de se soumettre à la confidentialité sans pour autant poursuivre ses démarches à l'AIEP ;
- 4 réclamations ont été traitées par une séance de médiation ; les réclamants ont été satisfaits par les échanges qui ont eu lieu.
- 2 traitements ont eu lieu par écrit ; les réclamants n'ont pas été satisfaits par l'issue du processus de médiation, mais un seul a saisi l'AIEP.

Quand le processus a eu lieu par écrit, le courrier de la RTS ne s'est pas toujours limité à donner des explications ; il pouvait aussi parfois contenir des excuses, la reconnaissance d'un manquement et/ou une rectification. Il en va de même pour les séances de médiation qui ne se sont pas toujours limitées à un échange de points de vue.

Au-delà du traitement des cas particuliers, les échanges de médiation sont toujours, au sein de la RTS, l'occasion de prises de conscience visant l'amélioration des programmes.

A préciser encore que plusieurs réclamant.e.s se sont fait accompagner par un.e avocat.e et que sur les 36 nouvelles réclamations, 10 réclamant.e.s étaient personnellement concerné.e.s par l'émission de la RTS visée ou faisaient partie d'associations et de groupements touché.e.s par l'émission.

Pour les séances de médiation, la délégation de la RTS est en principe composée de 2 personnes : un représentant de l'émission visée par la réclamation ; un représentant de la direction pour une vision transversale et à long terme des programmes ainsi que pour faire un retour lors des cours internes de déontologie. Le service juridique n'est en principe plus représenté, mais reste disponible par téléphone pour les aspects légaux qui pourraient se poser.

A fin 2023, l'AIEP a été saisie à onze reprises pour des émissions de 2023. Un réclamant a déposé 7 plaintes. Sur les 11 plaintes, une a été rejetée, une a été admise, une a été déclarée irrecevable et les huit autres sont toujours en cours à la fin 2023. Les quatre plaintes qui avaient été déposées en 2022 ont toutes été rejetées en 2023. De plus amples renseignements se trouvent sur le site internet de l'AIEP.

1° Réclamations déposées en 2022 et finalisées en 2023 (6)

Les documentaires de la RTS, Doc à la Une du 12 octobre 2022, Des vaccins et des hommes
Le réclamant soutient que ce documentaire met en danger la santé publique et les campagnes de vaccination. Pour lui, le documentaire a un caractère antivaccin sous couvert d'un pseudo "débat sur la vaccination". Son but n'est pas d'informer mais de diffuser une idéologie antivax. Il est construit avec un narratif et un choix d'intervenants qui collent au scénario voulu. De plus, il contient de nombreuses erreurs et approximations et ne reflète en rien les connaissances scientifiques actuelles. Le choix de la photo d'un tétraplégique en couverture est critiqué également, car il laisse entendre que les vaccinations provoquent des tétraplégies. **Un second réclamant** a repris le texte de la première réclamation, mais a laissé le premier réclamant mener le processus. Une séance de médiation a eu lieu à Lausanne en date du 28 novembre 2022 ; l'issue a satisfait le réclamant.

RTS, Page Instagram de RTS Info, publication du 22 octobre 2022

Pour le réclamant, la RTS fait preuve d'une partialité choquante sur les réseaux sociaux et les journalistes sont en réalité des militants écologistes. Il critique le traitement qui a été fait des assemblées de partis le week-end du 22 octobre. Alors que quatre partis nationaux tenaient leur

Assemblée des délégués, seuls les Verts ont eu droit à une publication, les autres étant passés sous silence. Suite à un tweet fâché du réclamant, la RTS a ajouté un post à propos de l'UDC. Cette façon de faire est selon lui contraire à l'art. 4 al. 4 LRTV.

Une séance de médiation a eu lieu à Lausanne le 20 février 2023 ; l'issue a satisfait le réclamant.

RTS 1, 19:30 du 30 octobre 2022 (sujet « Sleep Tourism »)

Pour le réclamant, cette émission est contraire à l'art 4 al. 2 de la LRTV et discrédite l'activité du centre de médecine du sommeil CENAS (certifié par la société Suisse de recherche sur le sommeil, de médecine du sommeil et de chronobiologie SSSSC) ainsi que le travail des médecins et techniciens du sommeil. L'allégation « ils se donnent 3 jours pour révolutionner vos nuits et améliorer votre qualité de vie » est totalement fautive puisque cette promesse n'a jamais été donnée. L'offre contient en fait une nuit dans le centre pour une polysomnographie, un diagnostic et un rapport médical écrit détaillé fait par un pneumologue spécialisé dans les pathologies du sommeil et affilié au CENAS. Le réclamant déplore aussi la citation forfaitaire « un suivi médical sérieux est indispensable » qui ne tient pas compte du contenu de l'offre précitée. Par ailleurs, une image de polysomnographie est montrée à l'écran au moment où la médecin psychiatre est interviewée, la voix off parlant de "formule proposée". Or, il ne s'agit pas d'une formule, puisque le parcours du patient est clairement défini pour permettre une prise en charge médicale selon les procédures standards de la médecine du sommeil. Enfin, la possibilité n'a pas été donnée au CENAS pour se prononcer par écrit avant le reportage.

Une séance de médiation a eu lieu à Genève le 24 janvier 2023 ; l'issue a satisfait le réclamant.

RTS La Première, Forum du 15 décembre 2022 (divers sujets : 1. Conseil national: priorité des conventions collectives nationales sur les salaires minimaux; 2. Débat sur les rentes AVS des couples mariés; 3. Débat sur les chalets)

Le réclamant s'élève contre le pourcentage de 100 % des invité.e.s politiques de droite et regrette qu'aucun.e élu.e de gauche ne soit présent.e pendant 50 minutes, contrairement à l'art. 4 al. 2 LRTV. Pour lui, les élections fédérales approchant, l'émission se transforme une fois de plus en une propagande de la droite suisse :

1. Après la décision des Chambres fédérales de faire primer les conventions collectives nationales sur les salaires minimaux, une seule politicienne est interviewée avec un seul son de cloche, soit la Conseillère aux Etats PLR fribourgeoise Johanna Gapany (par ailleurs également interviewée de façon non contradictoire le matin même dans le Journal de 7h sur un autre sujet, l'agriculture suisse);
2. Dans la foulée, sur les rentes AVS des couples mariés, débat uniquement entre la même Conseillère aux Etats PLR fribourgeoise Johanna Gapany et la Conseillère aux Etats PDC/Centre valaisanne Marianne Maret.
3. Troisième invité politique de suite et sans opposant politique, pour faire l'éloge des chalets, le Conseiller national PDC/Centre valaisan Benjamin Roduit.

Le processus de médiation a lieu par écrit, mais n'a pas satisfait le réclamant qui n'a pas poursuivi ses démarches auprès de l'AIEP.

RTS Info, Nouvo du 12 décembre 2022 (Le suicide d'un jeune Afghan suscite la colère à Genève)

Pour le réclamant, le reportage est complètement à charge avec un non-respect de la diversité des opinions. Il regrette qu'aucune personne représentant le canton de Genève ou la Confédération n'ait été interrogée.

Le processus de médiation a lieu par écrit. Le réclamant n'a pas été satisfait, mais n'a pas poursuivi ses démarches auprès de l'AIEP.

2° Réclamations déposées et clôturées en 2023 (29)

RTS 1, 36.9 du 2 novembre 2022 (Prévenir la maltraitance en maison de retraite)

Les réclamantes ont directement déposé leur réclamation à la RTS, dans le délai de 20 jours de la LRTV. N'ayant pas eu de réponse satisfaisante, elle se sont adressées à l'Organe de médiation. Les reproches sont les suivants :

- Le descriptif de l'émission figurant sur le site internet mentionne « Christian raconte la situation de maltraitance qu'a vécue sa maman », ce qui oriente le public sur une prétendue maltraitance avérée avant même de visionner le reportage.
- L'émission oppose deux EMS du canton de Genève, l'EMS Maison de Vessy et l'EMS des Charmettes, en les présentant délibérément comme opposés dans leur management, soit l'un cautionnant la maltraitance et l'autre prônant la bienveillance.
- Tout le déroulement de l'émission est fait pour amener le téléspectateur à conclure à de la maltraitance de la part de la Maison de Vessy (suivre le fils de la résidente décédée, interroger une spécialiste des violences auprès des personnes âgées, utiliser des termes comme « bizarre », passer sous silence la correspondance entre la maison de Vessy et le fils de la résidente décédée ainsi que les aspects légaux en lien avec le secret de fonction et le secret médical).

Une séance de médiation a eu lieu à Genève en date du 6 mars 2022. Les réclamantes ont été satisfaites par les échanges.

RTS 1, Mise au point du 15 janvier 2023 (sujet sur le Brésil)

Le réclamant estime que ce reportage constitue de la désinformation arbitraire sur le Brésil et le travail de Jair Bolsonaro. Il regrette les commentaires négatifs de la journaliste Sarah Bazin sur l'ancien président et estime que la RTS n'aurait pas dû la laisser passer son point de vue unilatéral. Le réclamant estime que pour s'opposer aux groupes mafieux, des lances pierres ne suffisent pas et que la solution d'armer la population, même si ce n'est pas la meilleure solution en soi, permet d'éviter la soumission, l'esclavagisme et la mort. D'ailleurs, la criminalité a baissé de 25 % en 2 ans, soit 15'000 victimes de moins.

Les parties se sont rencontrées à Lausanne en date du 30 août 2023. Le réclamant n'a pas été satisfait par l'issue de la médiation, mais a renoncé à saisir l'AIEP.

RTS La Première, Forum du 30 janvier 2023 (Le manque de diversité à la tête des socialistes cantonaux de Suisse romande questionne et Diversité à la tête des partis socialistes : interview de Cédric Wermuth)

Les réclamantes questionnent tout d'abord la préparation de l'émission. Certains de ses représentants ont été contactés et ont répondu à un certain nombre de questions. Cela étant, le sujet final n'a pas retenu l'essentiel de leurs réponses et il leur semble ainsi que l'émission était tronquée dès le départ en ce sens que la RTS ne cherchait qu'à faire un sujet à charge sur la composition des présidences des partis socialistes. De plus, le sujet contient des propos factuellement faux tels que :

- Le parti socialiste continue à s'éloigner de sa base ouvrière
- Le parti socialiste semble poursuivre sa trajectoire d'abandon des classes populaires
- Le parti socialiste se disperse dans les thématiques sociétales comme le workisme

Elles questionnent la déontologie et la neutralité journalistique. Elles invoquent la diversité des opinions, ce d'autant plus que l'émission est proche des élections fédérales.

Les parties se sont rencontrées à Lausanne en date du 6 avril 2023. Les réclamantes ont été satisfaites par l'issue de la médiation.

RTS 1, 19:30 du 11 février 2023 (Un chocolatier romand tente de s'implanter sur le marché alémanique)

Le réclamant estime que le sujet de 2 minutes et 12 secondes est une publicité pour Jacot Chocolatier, alors que l'enseigne neuchâteloise Walder par exemple a un profil similaire et poursuit également une extension en Suisse alémanique. Par ailleurs, le réclamant estime que la RTS a laissé passer une fausse information, puisque l'une des personnes interviewées pendant le sujet affirme que les chocolats Läderach sont "artisanaux", alors que cette marque est à 100% industrielle, élément qui aurait dû faire réagir le journaliste. Le réclamant regrette que le sujet de la RTS participe à une concurrence déloyale et à une tromperie du public.

Le processus de médiation a eu lieu par écrit. Le réclamant n'a pas été satisfait, mais a renoncé à poursuivre ses démarches auprès de l'AIEP.

RTS La Première, Forum du 12 février 2023 (Elections du canton de Zürich)

Le Journal titre qu'au soir des élections cantonales zurichoises, la gauche perd des sièges, la droite en gagne et le gouvernement glisse à droite. Le réclamant remet en cause le choix des invités, leur ordre de passage et leur temps de parole. Pour lui, la présentation de la RTS ne représente pas la réalité des faits et biaise l'information aux auditeurs. Les gagnants n'ont pas pu exprimer les raisons de leur victoire, alors que les perdants ont eu le temps pour expliquer leur défaite. Ceci n'est pas admissible en lien avec une émission sur les élections.

Le processus a eu lieu par écrit, mais le réclamant n'a pas été satisfait par les échanges qui ont eu lieu. Le réclamant a saisi l'AIEP.

RTS Info, Publication du 16 février 2023 (Une cinquième journée de mobilisation sur les retraites moins suivie en France)

Le réclamant critique le choix de la photo d'illustration qui représente une pancarte « I wish Elisabeth was never Borne ; Kill her ! Fuck her ! Destroy her ! ». Sans être accompagnée d'un commentaire, celle-ci peut être considérée pour lui comme une complicité d'appel au meurtre, au viol et à la violence envers les personnalités publiques, femmes en particulier, ou plus généralement envers toute personne ayant une opinion différente ou des projets qui ne conviendraient pas.

La médiation a eu lieu par écrit. Les échanges n'ont pas complètement satisfait le réclamant qui a laissé la voie de l'AIEP ouverte sans toutefois poursuivre ses démarches.

RTS 1, Mise au point du 19 février 2023 (Reportage Pas très net et son retour plateau/extro)

RTS Info du 17 février 2019 (Comment une banque suisse blanchit son nom sur internet)

Concernant l'article, les réclamantes estiment, entre autres, que la RTS laisse entendre de façon inadmissible que CBH Compagnie Bancaire Helvétique SA (ci-après CBH) aurait eu recours aux services de la société Eliminalia, laquelle est dépeinte comme ayant gravement menacé des journalistes d'investigation ou utilisé d'autres démarches illicites et/ou déloyales à leur rencontre. Or CBH n'a jamais eu de contact avec Eliminalia. De plus, la RTS laisse entendre de façon trompeuse que CBH aurait refusé une interview sur la thématique de son recours à la gestion de sa réputation numérique, alors qu'en réalité ce refus portait uniquement sur la thématique du Venezuela, motivé par le fait que CBH n'y est plus active depuis de nombreuses années.

Concernant le reportage, la RTS laisse entendre que Eliminalia a fait disparaître des articles de presse. Or, ceux-ci existent toujours. De plus, la RTS parle d'intimidation de ses journalistes en visite, alors qu'ils ont été aimablement invités à rencontrer quelqu'un de CBH. La RTS laisse entendre que les journalistes ont dû attendre de longues minutes, presque contre leur gré, alors que l'attente a duré 2 minutes. Par l'interview de Me Sébastien Fanti, la RTS, sans donner la parole à CBH, ne respecte pas le droit de celle-ci de se prononcer sur des reproches graves qu'elle réfute par ailleurs.

Les réclamantes estiment aussi que l'extro comporte des vices en prétendant par exemple faussement que CBH a eu des contacts avec la RTS et en ne reprenant pas les déterminations de CBH adressées à d'autres journalistes.

Le processus de médiation a eu lieu par écrit. Les réclamantes n'ont pas été satisfaites et ont saisi l'AIEP qui leur a donné tort.

RTS Info, Publication du 26 février 2023 (La désinformation menace la vie démocratique alerte un spécialiste du sujet)

Pour le réclamant, dans son article sur la désinformation, la RTS désinforme le public, notamment en lien avec la citation de Laurent Cordonier « (cela) fracture nos sociétés et fait prendre des risques de santé publique comme par exemple le refus de se faire vacciner pendant le Covid ». Pour le réclamant, en accusant les non-vaccinés d'être la cause d'une fracture de société, cet auteur paradoxalement contribue à entretenir ladite fracture qu'il dénonce. L'usage de cette formulation paradoxale peut être soit le fruit d'un raisonnement absurde contraire à la logique, soit l'usage conscient de cette technique à des fins de manipulation. Le réclamant aurait attendu de la RTS un niveau de qualification dépassant les lieux communs pour une interview sur ce thème important. Un questionnement critique aurait été de circonstances au lieu d'approuver tacitement les propos de son interlocuteur.

Une séance de médiation a eu lieu à Lausanne en date du 3 mai 2023. Le réclamant a été partiellement satisfait par les échanges, mais a renoncé à poursuivre ses démarches auprès de l'AIEP.

RTS 1, 19:30 du 28 mars 2023 (sujet sur le nucléaire)

Le réclamant estime que la mention que le nucléaire ne produit pas de gaz à effet de serre est fautive, car selon le GIEC c'est environ 220'000 tonnes de CO2 qui sont produits par année en Suisse.

Le processus de médiation a eu lieu par écrit, mais les échanges n'ont pas satisfait le réclamant.

RTS 1, Temps présent du 2 mars 2023 (Détransition : ils ont changé de sexe et ils regrettent)

Les réclamantes estiment qu'on ne peut pas informer de manière fidèle le public sur la transition à l'éclairage de la détransition. Par ailleurs, elles contestent l'usage de propos obtenus de manière confidentielle. Elles estiment que la position des journalistes se veut polémique et qu'elle tend à décrédibiliser le travail des personnes qui ont finalement refusé de participer à l'émission.

Les parties se sont rencontrées à Genève en date du 27 juin 2023. Les réclamantes n'ont pas été pleinement satisfaites par l'issue de la médiation, mais ont renoncé à poursuivre leur démarche auprès de l'AIEP.

RTS 1, Temps présent du 2 mars 2023 (Détransition : ils ont changé de sexe et ils regrettent)

La réclamante, ainsi que les personnes qu'elle représente, a été particulièrement choquée par le contenu de l'émission qui comprend de nombreuses erreurs factuelles et donne une image discriminante des personnes trans. Elle commence par rappeler que les personnes trans ont jusqu'à dix fois plus de risque de faire une tentative de suicide, en raison de la transphobie, des discriminations, des obstacles rencontrés pour effectuer leur transition et pouvoir être soi-même. Elle ajoute que le respect à l'autodétermination des jeunes et de leur capacité de discernement, notamment par l'accès à l'hormonothérapie ou à des opérations, après un accompagnement sérieux et de qualité par des professionnel.les qualifié.e.s, est donc primordial. Elle regrette le déferlement de haine sur les réseaux sociaux qui a eu lieu suite à l'émission et qui aurait pu être évité. La réclamante estime que l'émission, qui annonce porter sur la détransition et ouvrir le débat, vise en réalité à discréditer l'approche trans-affirmative chez les jeunes et manque de comparer les effets positifs et négatifs de l'approche trans-affirmative avec l'approche « wait and see ». L'angle du sujet n'est pas clairement reconnaissable et porte à confusion. Pour la réclamante, le public est amené à penser que des jeunes trans sont sous

emprise et subiraient des transitions médicales irréversibles malgré elles et eux. Le sujet de la détransition est finalement peu étudié. Le champ lexical utilisé porte des jugements de valeur dénigrants et véhicule une vision d'un groupuscule néfaste et déviant (« phénomène » ; « les trans ont leurs sites, leurs influences, leur mode et leurs accessoires » ; « coming out, à savoir l'aveu public de la transidentité » ; « propagande trans » ; « de l'ordre du sectaire » ; « elle est sous emprise » ; « idéologie transactiviste et wokiste » ; « problématique trans »). L'émission se devait d'apporter des informations solides avec un discours neutre, mais elle se base principalement sur des témoignages pour en tirer des généralités, sans un regard critique ni un apport scientifique.

Les parties se sont rencontrées à Lausanne en date du 31 mai 2023. La réclamante a été satisfaite par l'issue de la médiation.

RTS1, Temps présent du 20 avril 2023 (Téléphone au volant, drame au tournant)

Pour le réclamant, plusieurs faits exposés dans le reportage sont erronés et ne correspondent pas à la réalité. De plus, les informations fournies sont incomplètes et violent le principe de présomption d'innocence. Aucun jugement ayant été rendu au moment de l'émission, le conducteur du camion doit être considéré comme innocent. En outre, il n'est nullement établi que le conducteur du camion était au téléphone au moment de l'accident, ni même que l'utilisation du téléphone est à l'origine de l'accident. La RTS ne mentionne rien au niveau du comportement des victimes et de leur faute. Le réclamant s'étonne encore que les proches des victimes ont été entendus alors que la parole n'a pas été donnée au conducteur du camion. Le réclamant conclut que le reportage ne présente pas les faits de manière fidèle ni ne permet au public de se faire sa propre opinion et qu'il porte atteinte à la personnalité du conducteur du camion.

Les parties se sont rencontrées à Lausanne en date du 17 octobre 2023. Le réclamant n'a pas été satisfait par l'issue de la médiation.

RTS 1, 19:30 du 21 mai 2023 (votation du 18 juin 2023 sur l'imposition des multinationales)

Pour le réclamant, la RTS a laissé plus de temps de parole au Parti socialiste qu'au Parti Libéral Radical. De plus, les interventions de la RTS, par le présentateur Gabriel de Weck et le journaliste Jean-Marc Heuberger, sont selon lui orientées et insidieuses en mentionnant par exemple:

- "...problème, le canton refuse de chiffrer le montant de ces nouveaux rabais..."
- "...le refus du canton de préciser la taille du rabais est problématique..."
- "...la population va devoir se prononcer sans connaître les véritables effets de cette mesure..."

Le réclamant rappelle que l'objet de la votation parle d'imposition particulière et non pas de rabais.

Les parties se sont rencontrées à Lausanne en date du 29 août 2023. Le réclamant n'a pas été satisfait par l'issue de la médiation. Il a saisi l'AIEP.

RTS 1, Infrarouge du 31 mai 2023 (Loi climat : cette fois c'est la bonne ?)

Pour le réclamant, l'émission n'est pas équilibrée, car la majorité des invités sont opposés au référendum. Il regrette que toutes les associations politiques n'aient pas eu le droit de s'exprimer et qu'il n'y ait pas eu de représentants de la société civile.

Le processus a eu lieu par écrit, mais le réclamant n'a pas donné suite aux explications de la RTS.

RTS 1, Mise au point du 4 juin 2023 (reportage sur la vague de dénonciations de harcèlement sexuel au Grand conseil vaudois)

Pour le réclamant, l'émission n'est pas équilibrée. Il en veut pour preuve le choix des invités ainsi que l'ordre de leur intervention et leur temps de parole. Pour lui, la RTS a laissé trop de place à l'accusatrice, Mme Elodie Lopez, sans inviter l'accusé, M. Jean-Luc Bezençon, pour se défendre. La RTS n'a pas laissé suffisamment de place au PLR et le journaliste a posé des

questions orientées, insidieuses et à charge, manquant ainsi de donner l'autre version des faits pour équilibrer le débat.

Les parties se sont rencontrées à Lausanne en date du 29 août 2023. Le réclamant n'a pas été satisfait par l'issue de la médiation. Il a saisi l'AIEP.

RTS La Première, La Matinale du 14 juin 2023 (La vérité sort de la bouche des enfants : la grève des femmes)

Pour le réclamant, le titre de l'émission, avec une telle affirmation, est orienté. Par ailleurs, il se questionne sur le bien-fondé d'une telle démarche journalistique à deux égards. Pour lui, les enfants ne demandent qu'à vivre leur enfance sans être instrumentalisés et la RTS, comme média subventionné, ne doit pas orienter la formation de leur opinion ni remplacer les parents dans leur éducation.

Les parties se sont rencontrées à Lausanne en date du 29 août 2023. Le réclamant n'a pas été satisfait par l'issue de la médiation. Il a saisi l'AIEP.

RTS La Première, Forum du 18 juin 2023 (Votations fédérales et cantonales du 18 juin 2023)

i) Loi sur le climat : le réclamant constate que Lisa Mazzone a du temps à chaque prise de parole pour développer ses arguments contrairement à Manfred Bühler.

ii) Réforme fiscale OCDE : le réclamant constate que Samuel Bendahan a eu un plus grand temps de parole que Nathalie Fontanet.

iii) Le modèle de congé parental des Vert'libéraux accepté à Genève, mais celui du PS refusé à Berne : le réclamant s'étonne que Samuel Bendahan soit à nouveau invité alors que l'initiative a été portée par les députés genevois.

iv) Les droits à l'alimentation et à l'intégrité numérique seront inscrits dans la Constitution genevoise : le réclamant s'étonne que Samuel Bendahan soit à nouveau invité alors que l'initiative a été portée par les députés genevois PLR.

Par ailleurs, pour les quatre sujets suivants, le réclamant regrette qu'aucun élu n'ait été interviewé : 1. Loi Covid ; 2. La fusion entre Sion et Vevey ne se fera pas après le refus de Sion ; 3. La publicité devra dorénavant être bilingue à Bienne: interview de Virginie Borel ; 4. Votations du 18 juin 2023 : les enseignements pour les élections fédérales.

En résumé, le réclamant critique le fait que la gauche ait eu deux fois plus de temps de parole que la droite, qu'il n'y ait pas eu d'invités du Centre, qu'il n'y ait pas eu de couverture de la votation sur le crédit de construction pour le nouveau Musée d'histoire naturelle du canton de Fribourg et regrette que Samuel Bendahan soit trop présent.

Les parties se sont rencontrées à Lausanne en date du 29 août 2023. Le réclamant n'a pas été satisfait par l'issue de la médiation. Il a saisi l'AIEP.

RTS La Première, le Journal du matin du 19 juin 2023 et **Podcast Tout un monde** (Lyon-Turin : une liaison ferroviaire qui ne va pas de soi)

Le réclamant s'étonne que la RTS ait fait appel à un « spécialiste des transports » du cabinet SIA Partners en lui laissant l'antenne pendant presque 8 minutes, au lieu d'un spécialiste objectif des transports. En effet, une rapide recherche sur internet permet de découvrir que le cabinet SIA Partners de Lyon est un partenaire de la société la Transalpine, porteuse du projet Lyon-Turin, ce qui en fait plutôt un lobbyiste. En plus d'être partial, l'interview comprend des erreurs. L'invité ramène les contestations à de basses oppositions de riverains. Il ignore ou feint d'ignorer qu'une ligne de ferroutage existe déjà et qu'elle est largement sous-exploitée. Le réclamant attend que la RTS offre un droit d'antenne à une personne ayant étudié de manière approfondie le sujet.

Les parties se sont rencontrées à Genève en date du 10 novembre 2023. Le réclamant a été satisfait de l'issue de la médiation.

RTS La Première, Forum du 5 juillet 2023 (Baromètre des élections fédérales 2023)

Pour le réclamant, l'équilibre des débats pour garantir la libre opinion des citoyen.ne.s n'est pas respecté pour cette thématique électorale nationale. Alors même que le présentateur Thibaut Schaller introduit le sujet en annonçant "On va aborder toutes ces thématiques avec nos six invités, par ordre de force des partis...", il débute par les Verts, avec Lisa Mazzone, pour deux interventions et plus deux minutes, alors que les Verts sont en dégringolade (5ème en force) et grands perdants du sondage (derniers du baromètre). L'UDC, gagnante du sondage, intervient seulement en 8ème place, soit après les autres partis. Le Centre et les Verts Libéraux, en progression, interviennent pour une première intervention en 3ème, respectivement 9ème place. Le PLR, se maintenant, intervient en 4ème place. Le réclamant estime que la Gauche, les Verts et le PS, est largement favorisée, particulièrement les Verts avec des interventions supérieures en nombre et en temps. Aucun rééquilibrage n'est effectué par la RTS envers les autres partis durant le débat, notamment pour le PLR, le Centre et les Verts-libéraux afin de leur octroyer au moins une minute en moyenne par intervention pour leur laisser le temps d'évoquer leurs arguments.

Les parties se sont rencontrées à Lausanne en date du 29 août 2023. Le réclamant n'a pas été satisfait par l'issue de la médiation. Il a saisi l'AIEP.

RTS La Première, Forum du 10 juillet 2023 (Le grand débat : Numérisation des dossiers de santé : la fin du secret médical ?)

Pour le réclamant, en année d'élections fédérales, la RTS se doit d'autant plus de respecter la diversité des opinions et d'être attentive au choix des invités et à leur temps de parole. Il regrette qu'il n'y ait pour ce sujet que des conseillères nationales de gauche, représentantes d'associations de patients. Il manque pour lui la représentation de la droite et de la dimension économique. La RTS ne donne pas suffisamment au public un aperçu des diverses solutions politiques.

Les parties se sont rencontrées à Lausanne en date du 29 août 2023. Le réclamant n'a pas été satisfait par l'issue de la médiation. Il a saisi l'AIEP.

RTS L'ensemble des programmes (Présence de Liza Mazzone)

La réclamante a répertorié du 4 octobre 2018 au 7 juillet 2023 plus de quatre-vingts émissions donnant la parole à Liza Mazzone. Cette liste non exhaustive est pour elle scandaleuse et démontre un soutien de la RTS à cette politicienne genevoise pour le Conseil fédéral. La réclamante demande que le service public cesse de mettre en avant de façon récurrente sa favorite. La recevabilité de cette réclamation du 30 août 2023 a dû être restreinte au délai de trois mois de la LRTV précédant la dernière émission visée, soit du 7 avril au 7 juillet 2023 (plainte globale).

Une séance de médiation a eu lieu à Lausanne en date du 27 septembre 2023. La réclamante n'a pas été satisfaite et a saisi l'AIEP.

RTS 1, Géopolitis du 1^{er} octobre 2023 (Iran, un an de lutte)

La réclamante critique sévèrement le fait que la RTS utilise un segment de l'émission Temps Présent d'il y a 23 ans (Suissesses sous le voile) et accole celui-ci au contexte de la situation en Iran aujourd'hui qui a complètement changé. Les propos tenus il y a 23 ans étaient valables à cette époque pour le contexte qui existait et pour la situation de la personne interviewée à ce moment-là. Ils ne peuvent pas être diffusés sans l'autorisation de la personne concernée au regard des souffrances de millions d'Iranien-ne-s et le combat des femmes dans l'Iran d'aujourd'hui pour se libérer d'un régime d'opresseurs et obtenir la liberté de choix. Pour la réclamante, la RTS fait preuve d'insensibilité et de manque de responsabilité, d'éthique et de professionnalisme.

La réclamante a été satisfaite par les échanges écrits qui ont eu lieu.

RTS 1, 19:30 du 13 octobre 2023 (Guerre au Proche-Orient)

La réclamante se plaint du fait que Delphine Horvilleur, rabbin en France, prétend qu'à l'occasion de l'attaque du Hamas en Israël des bébés sont assassinés égorgés, alors qu'il est clair depuis le 10 octobre 2023, suite à un article de Libération, que l'annonce de bébés égorgés trouvés dans le kibboutz Kfar Aza est une fausse information. Elle aurait attendu que Jennifer Covo corrige immédiatement les propos tenus qui banalisent la violence, sont discriminatoires et contribuent à la haine raciale.

Le processus de médiation a eu lieu par écrit. La réclamante n'a pas été satisfaite et a saisi l'AIEP.

RTS 1, BasiK du 16 octobre 2023 (Check : Sarah Joliat, directrice des Pompes funèbres du Léman, Vevey)

La réclamante se plaint des propos tenus par Sarah Joliat en ce sens que cette dernière avance des chiffres sans tenir compte de toutes les circonstances de chaque situation et prétend que d'autres acteurs du marché des pompes funèbres profitent de la détresse des gens eu égard aux tarifs pratiqués. Pour la réclamante, ces propos sont faux et induisent le public en erreur, sans compter que c'est une atteinte à l'honneur de toute la profession.

Le processus de médiation a eu lieu par écrit. La réclamante a pris acte de la réponse de la RTS et a renoncé à saisir l'AIEP.

RTS 1, 19:30 du 9 octobre 2023 (sujet sur les actes terroristes du Hamas)

La réclamante se plaint d'une violation de la LRTV en ce sens que le journaliste commente « Ghada (ndlr une palestinienne vivant à Gaza) juge pourtant les récentes opérations du Hamas comme une réponse nécessaire face à Israël » alors que Ghada dit dans le reportage « tous les gens ici soutiennent le Hamas en espérant que cela amène au changement, pas seulement dans la bande de Gaza ou les zones palestiniennes, mais dans tout le monde arabe ». La réclamante relève en plus que les propos de Ghada « all the people » auraient dû être traduits par « tous les gens » et non pas « la plupart des gens » qui dénature et minimise le soutien.

Le processus a eu lieu par écrit, mais n'a pas satisfait la réclamante.

RTS Droit d'accès au programme en lien avec le 2^{ème} tour des élections genevoises du 12 novembre 2023 pour le Conseil aux Etats (**La Matinale** du 2 novembre 2023 et **Forum** du 2 novembre 2023)

Quatre réclamations similaires ont été faites pour que la RTS respecte l'égalité de parole (et donc des chances) entre les six candidat.e.s en donnant notamment la parole également à Mesdames Chloé Frammery et Anastasia Ventoury de Liberté qui n'ont eu qu'un court temps de parole lors de la Matinale et n'ont pas été invitées à débattre à Forum.

Une réclamation a été traitée par écrit et se poursuivra par une séance de médiation à Lausanne en date du 24 janvier 2024.

Les trois autres réclamations ont été traitées par écrit. Cela étant, 2 réclamants n'ont pas accepté la clause de confidentialité, ce qui a dès lors mis fin au processus. Ils n'ont toutefois pas poursuivi leur démarche auprès de l'AIEP dont la procédure est publique. Le 3^{ème} réclamant a retiré sa réclamation.

RTS 1 (play RTS) Mini-série Panda épisode 1 du 28 novembre 2023

La réclamante critique les scènes de nudité montrées. Elle demande à ce que ce type de programme cesse, la nudité étant interdite sur les médias accessibles au grand public par souci de préservation des familles et des enfants.

Le processus a eu lieu par écrit. La réclamante a retiré sa réclamation.

3° Réclamations déposées en 2023 et toujours en cours à la fin 2023 (7)

RTS La Première, Forum du 22 août 2023 (Grand débat : Caisse-maladie publique : le retour ?)

Le réclamant critique le choix des invités et leur temps de parole qui amène un déséquilibre en faveur du parti socialiste et du camp favorable à une caisse-maladie publique. Ce déséquilibre est renforcé par le temps de parole de l'experte (Anne-Sophie Dupont) qui est dans le camp du Pour, alors qu'elle devrait, selon lui, être neutre. Il regrette que la RTS ne soit pas intervenue pour ramener un certain équilibre, ce d'autant plus en période d'élections fédérales.

Le processus a lieu par écrit.

RTS La Première, Tribu du 8 septembre 2023 (Les jeunes et la politique)

Le réclamant critique le fait que la RTS inclut dans ses émissions la thématique du vote des jeunes, même après l'interdiction faite par le Conseil d'Etat vaudois d'organiser des débats électoraux dans les écoles et les gymnases. Cette possibilité avait été souhaitée par la gauche en veille d'élections fédérales et la RTS invite précisément dans cette émission Isabelle Csupor, professeure associée à la Haute école de travail social et de la santé de Lausanne, mais aussi membre d'Ensemble à Gauche de Genève, pour parler du livre qu'elle a co-écrit avec Laurence Ossipow et Maxime Felder "Forger la citoyenneté juvénile". Or, il est clair pour le réclamant que le contenu de ce livre est connoté à gauche. Il regrette aussi l'image illustrant l'émission sur le site internet qui représente des jeunes activistes en lien avec l'urgence climatique. Pour lui, l'émission est orientée pour inviter à voter à gauche.

Le processus a lieu par écrit.

RTS La Première, Forum du 8 septembre 2023 (En Valais, transition mouvementée entre Sébastien Fanti et le nouveau préposé à la protection des données) et **RTS Info, Article** Une transition tendue entre les préposés valaisans à la transparence du 8 septembre 2023.

Pour le réclamant, les deux émissions comportent des erreurs et des imprécisions de nature à tromper l'auditeur et le lecteur, notamment avec les allégations suivantes qui ne correspondent pas à la réalité : les prétendus i) manque de transparence de M. Fanti et ii) problèmes dans la transmission des dossiers entre l'ancien et le nouveau préposé. De plus, les propos tenus par la RTS sont attentatoires à l'honneur.

Le processus a lieu par écrit.

RTS 1, Mise au point du 19 novembre 2023 (L'Abbaye de St-Maurice gangrenée par les abus sexuels)

Pour le réclamant, cette émission est tendancieuse, à charge et sans aucune nuance. Elle viole ainsi le principe d'objectivité et de présomption d'innocence. La RTS y fait un réquisitoire sans preuve et livre les coupables présumés au public romand sans étayer ses critiques ni fournir de preuves suffisantes. Par ailleurs, l'émission insinue que l'Eglise catholique n'a aucune prise de conscience et n'a rien entrepris, alors que cette dernière a mis en place un organe d'accueil des lésés et renforce la prévention auprès des prêtres.

Le processus a lieu par écrit.

RTS La Première, 12:30 du 3 décembre 2023 « La vaccination contre le Covid n'est pas recommandée pour la majorité de la population malgré les cas en hausse » ainsi que son pendant sur **RTS Info** « L'actuelle vague de Covid en Suisse favorisera une immunité collective renforcée »

Pour le réclamant, l'émission comporte plusieurs éléments factuels faux. Tout d'abord, contrairement à l'annonce que la vague actuelle est « sous contrôle », il n'existe aucune mesure permettant de juguler la propagation du virus. Ensuite, le titre est trompeur, car les variants Pirola qui deviennent dominants échappent à l'immunité liée aux variants XBB. De plus, il a

été mis en évidence qu'une infection conduit à une dérégulation immunitaire, laissant les individus à risque exposés à des surinfections virales ou bactériennes. Il regrette que les propos du soi-disant expert sont présentés sans contrepoint et sans confrontation à l'état réel des connaissances scientifiques. Pour lui, les propos relatés incitent à des comportements dangereux, en particulier à s'infecter, alors que l'agent pathogène pourra conduire à des troubles immunitaires ou diverses conséquences sur la santé physique et psychique des adultes et des mineurs, avec un impact sur le bon fonctionnement et la stabilité des institutions, notamment l'accès aux soins.

Le processus a lieu par écrit.

RTS La Première Forum du 7 décembre 2023 et **story Instagram** du 8 décembre 2023 (Le coût de la virilité en Suisse : Un rapport fait les comptes / La virilité coûterait plus de 9 milliards par an à la Suisse selon un rapport)

Le réclamant reconnaît la légitimité du combat mené par les auteures du rapport et la nécessité de se questionner sur ce sujet, mais il considère que la publication de la RTS constitue une violation de l'éthique journalistique. Il s'inquiète de voir de la pseudoscience diffusée par le service public et souhaite faire évoluer les pratiques de "fact checking" internes de la RTS. Selon lui, le rapport en question ne répond pas aux exigences d'une recherche scientifique et la RTS aurait pu s'en rendre compte aisément : en un simple coup d'œil, on peut déjà constaté l'absence de notes de bas de pages et le peu d'auteur.e.s cité.e.s. Ensuite, en parcourant le rapport, des impressions méthodologiques, des erreurs de calcul et des biais apparaissent. Il demande un correctif.

Le processus a lieu par écrit.

RTS Instagram Tataki, publication du 8 décembre 2023

Le réclamant critique un post publié le vendredi 8 décembre 2023 sur la plateforme Instagram, en particulier le slide 4 du post, dans lequel est relayé un tweet contenant les termes "la pourriture de ce monde" qui a pour le réclamant un caractère profondément antisémite et n'a pas à être relayé par la RTS. En effet, selon lui, ce message fait, au vu du contexte actuel, clairement référence aux israéliens, voire même plus largement au peuple juif.

Le processus a lieu par écrit.

IV. Conclusion

Cette année, pour la première fois, le traitement des processus de médiation s'est fait pour moitié par écrit et pour l'autre moitié par une séance en présentiel. Cet équilibre représente une nette augmentation des rencontres qui avoisinaient par le passé au maximum un tiers des situations.

La rencontre est plus à même de créer l'espace de dialogue voulu par la LRTV pour permettre aux réclamants de faire valoir leurs doléances et à la RTS de s'expliquer. Les échanges de vive voix permettent une meilleure compréhension de part et d'autre. Ils préservent ainsi le lien entre la RTS et son public et favorisent l'objectif final d'améliorer la qualité des émissions, quand bien même les réclamants ne seraient pas complètement satisfaits par l'issue des discussions.

Pour faire écho aux deux citations en exergue de ce rapport, les parties sont souvent de bonne foi dans leur volonté de faire admettre leur point de vue. Cela étant, il est plus profitable pour le bien commun d'écouter et élargir, avec l'aide d'un tiers facilitateur, les diverses perspectives afin de cocréer une réalité commune.

Mars 2024
Raymonde Richter