

L'activité de l'organe de médiation RTS

Raymonde Richter, Organe de médiation RTS

1. Fonctionnement (extrait repris de l'ouvrage collectif Le Mur des Lamentations des médias suisses, Edition Roger Blum et Ignaz Staub)

Selon l'art. 93 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.

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.

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 processus 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.

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.

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'émet 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 futures 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.

2. Chiffres 2016 (extrait repris du rapport annuel 2016 de l'Organe de médiation de la RTS)

La Télévision (RTS Un) a été visée à 14 reprises (58,35 %), alors que la Radio (La Première et Couleur3) à 10 reprises (41,65 %). Les réclamations en lien avec la radio sont en augmentation puisque le pourcentage la concernant était de 25 % en 2015 et de 20 % en 2014.

Réclamations concernant la Télévision	
19:30	11
Infrarouge	2
Couleurs locales	1

Réclamations concernant la Radio	
Journal du Matin	4
Forum	1
On en parle	1
Prise de Terre	1
Vacarme	1
Tribu	1
Brazil	1

Concernant les programmes visés par les réclamations, c'est le domaine de **l'information** qui a donc suscité la majorité des plaintes, mais il est à noter que les plaintes en relation avec le 19:30 par exemple ne portent pas exclusivement sur des séquences en lien avec l'actualité.

L'**actualité internationale**, soit le conflit en Syrie, a suscité 3 réclamations distinctes émanant du même réclamant.

Le **nucléaire** a suscité de nombreuses réactions, un réclamant a déposé 3 réclamations et un autre 4.

A noter que le reportage « Les images d'**abattoirs** se multiplient sur Internet » diffusé au 19:30 du 27 avril 2016 a suscité 3 réclamations et que le Journal du matin du 14 décembre 2016 a suscité de nombreuses réclamations, 2 plaintes formelles et 4 emails, toutes visant le manque de diversité d'opinions politiques, puisqu'il n'y avait à l'antenne ce matin-là que 3 élus **PLR** qui ont défendu chacun l'un des 3 des thèmes débattus ce matin-là.

Concernant les griefs invoqués en 2016, c'est 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, 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 font référence à ces deux principes.

Le principe du respect des droits fondamentaux de l'art. 4 al. 1 LRTV, avec ses sous-principes (dignité humaine, non-discrimination, convictions religieuses, moralité publique) et la protection des mineurs de l'art. 5 LRTV n'ont pas été invoqués en 2016.

Aucun réclamant ne s'est fait représenter ou accompagner par un avocat en 2016. Une association réclamante est toutefois venue à la séance de médiation avec son juriste interne. Il convient de relever que cette association est la seule partie réclamante qui était personnellement touchée par l'émission incriminée. Pour les autres cas, les réclamants peuvent être intéressés par le sujet traité ou y être sensibles, mais pas forcément, la motivation pouvant se résumer uniquement à avoir un service public de qualité qui respecte l'article 4 alinéa 2 et/ou 4 LRTV.

Quant au mode de traitement des 17 réclamations qui ont pu être finalisées en 2016, le processus de médiation a été mené 8 fois au moyen d'une séance de médiation et 9 fois par écrit. Les 8 séances de médiation ont dans 7 cas abouti à une renonciation expresse à saisir l'AIEP, soit parce qu'un accord formel a été trouvé (1 réclamation), soit parce que les parties ont estimé avoir pu procéder à un dialogue constructif (7 réclamations). Pour 1 des réclamations traitées par une séance de médiation, le réclamant n'a pas obtenu satisfaction devant de l'Organe de médiation et a décidé de continuer le processus par une plainte à l'AIEP qui était toujours pendante à la fin 2016. Pour les 9 processus écrits, 3 réclamants ne se sont plus manifestés suite aux explications de la RTS, 1 réclamant a accepté les explications de la RTS et a renoncé expressément à aller plus loin tandis que 3 réclamants ont déposé une plainte à l'AIEP, dont 1 concernait 3 émissions sur le nucléaire. Sur les 3 plaintes déposées auprès de l'AIEP, 2 étaient toujours en cours à la fin 2016 et l'AIEP n'est pas entrée en matière sur celle qui concernait le nucléaire en lien avec 3 émissions.

3. Chiffres 2017 (au 29 août)

En 2017, il y a eu 11 réclamations, dont une réclamation irrecevable, car déposée hors délai. Elle émanait d'un petit parti politique qui estimait que ses représentants n'avaient pas eu accès de manière suffisante à la RTS dans le cadre des élections au Grand conseil vaudois. La RTS a néanmoins fourni des explications écrites.

Réclamations concernant la Télévision	
19:30	2
26 minutes	1
Faut pas croire	1

Réclamations concernant la Radio	
Journal du Matin	1
Forum	2
Point Barre	1
Brazil	1

En 2017, la Radio (5 réclamations, soit 55.55 %) a été pour l'instant plus visée que la Télévision (4 réclamations, soit 44.45 %).

Une réclamation concernait le contenu d'un article publié sur le site internet RTS Info.

Concernant les griefs invoqués en 2017, c'est 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, 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.

Sur les 10 réclamations recevables, 9 ont été clôturées. Sur les 9, 1 a été traitée par une rencontre, les 8 autres par écrit. Aucune des réclamations clôturées n'a été poursuivie devant

l'AIEP. Une réclamation est toujours en cours et sera probablement traitée par une séance de médiation.

Pour la séance de médiation qui a eu lieu, le réclamant a estimé avoir pu procéder à des échanges constructifs et a été satisfait du dialogue qui a eu lieu. Pour les processus écrits, la RTS a pris des mesures concrètes dans 2 cas, ce qui a satisfait les réclamants. Dans 1 cas, le réclamant s'est dit satisfait par les explications données par la RTS. Dans 3 cas, les réclamants ne sont plus manifestés suite aux explications de la RTS. Dans 1 cas, le réclamant s'est dit insatisfait par les explications de la RTS, mais a expressément renoncé à saisir l'AIEP. Dans un autre cas, le réclamant s'est dit insatisfait et s'est réservé le droit de saisir l'AIEP, ce qu'il n'a finalement pas fait.