

Rapport 2018 de la médiatrice RTSR

« En résumé, je crois qu'on a toujours tort d'essayer d'avoir raison devant des gens qui ont toutes les bonnes raisons de croire qu'ils n'ont pas tort ! »

Extrait de « A tort ou à raison » de Raymond Devos

I. Remerciements

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

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

J'en profite pour témoigner ma reconnaissance à Mesdames Michèle Steudler et Anaïs Fontaine, respectivement cheffe et collaboratrice du service des Affaires juridiques de la RTS, ainsi qu'envers Madame Béatrice Jéquier, adjointe de la Direction Actualité et Sports de la RTS, pour leur implication dans le suivi des cas de médiation et 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 que le processus devant l'Organe de médiation puisse être un espace de dialogue entre la RTS et son public et permette de limiter les plaintes subséquentes auprès de l'Autorité Indépendante d'Examen des Plaintes (AIEP).

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 2018 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, voire quelques insultes et coups de gueule. Les expéditeurs sont pour la plupart redirigés vers les services compétents.

2° Rencontre entre les médiateurs des Médias Francophones Publics (MFP)

Du 7 au 9 mars 2018, la médiatrice a rencontré à Paris ses homologues français, belge et canadien. Les échanges sur les pratiques respectives ont été riches d'enseignements, ce d'autant plus que certaines séances ont eu lieu avec la Commission information des MFP. Les thèmes abordés étaient divers et variés : les réseaux sociaux, la diversité et le sexisme à l'antenne, les « fake news », la crédibilité des médias, les algorithmes et l'intelligence artificielle ainsi que le bon usage de la langue française.

3° Auditions de candidats pour le Conseil du public

En date des 27 août et 10 septembre 2018, la médiatrice a auditionné à Neuchâtel et Lausanne, avec le Président et le membre élu du CP, deux nouveaux candidats à la suppléance des membres du Conseil du public pour les cantons de Berne et Vaud.

4° Rencontre entre les organes de médiation et les conseils du public

En date du 24 octobre 2018, les Organes de médiation et les présidents des Conseils du public de la SSR se sont rencontrés à Berne pour présenter leur fonctionnement et partager leurs expériences respectives.

5° Rencontre annuelle avec les membres de l'AIEP

En date du 13 décembre 2018, les Organes de médiation et les membres de l'AIEP se sont rencontrés à Berne. Ils ont présenté leurs activités respectives.

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 entrant donc 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 2018 quatre réclamations qui ont dû être déclarées irrecevables pour diverses raisons.

La première concernait un commentaire fait à l'antenne lors de la cérémonie d'ouverture des Jeux olympiques d'hiver de PyeongChang. Lors de l'apparition de la délégation colombienne, le commentateur a dit « *Il n'y a pas de grande tradition olympique et hivernale en Colombie. Ce pays est situé dans l'extrême nord du continent Sud-Américain. La capitale Bogota est considérée comme l'une des plus dangereuses du monde avec les cartels de cocaïne et la guérilla* ». Pour ce téléspectateur, le commentaire était non seulement déplacé dans le cadre des Jeux olympiques qui promeuvent un monde pacifique en éduquant la jeunesse à pratiquer le sport sans discrimination, mais aussi faux, car la situation en Colombie a évolué positivement ces dernières années, notamment avec la signature d'un accord de paix avec la guérilla qui a valu le Prix Nobel de la Paix au Président colombien, M. Juan Manuel Santos. Cette réclamation a été traitée comme courrier de téléspectateur, car l'atteinte invoquée n'a pas été jugée suffisamment grave pour entrer dans le champ d'application de la protection des droits fondamentaux de l'art. 4. LRTV et la nature de l'émission ne comportait pas un contenu informatif suffisant pour tomber sous le coup de la LRTV. Le téléspectateur a été satisfait du suivi fait par la RTS.

La deuxième réclamation a été faite hors du délai de 20 jours à partir de la diffusion de l'émission concernée, puisqu'elle visait l'émission Temps présent du 8 août 2013 (On m'a volé mon nom et mon pognon) et un document apparaissant sous le Bonus de l'émission sur le site internet de la RTS qui contenaient selon le réclamant des informations fausses et diffamatoires. Ce cas a été traité directement par la RTS.

La troisième réclamation a été faite dans le cadre de la campagne No Billag. Le réclamant s'est plaint d'avoir reçu un e-mail de la RTS faisant de la propagande pour voter non à l'initiative No Billag, notamment en défendant l'importance de RTSReligion. Or, en prenant connaissance du contenu de l'e-mail et de sa provenance, il est ressorti qu'il s'agissait d'une démarche du comité « Soutenons RTSReligion », indépendant de la RTS, qui avait été formé suite à l'annonce de la RTS de la suppression de ses émissions religieuses. Afin d'éviter toute confusion préjudiciable à la RTS dans le contexte tendu de la campagne No Billag, la RTS est intervenue auprès du comité. A noter que ce réclamant est également intervenu contre une émission d'Espace 2 détaillée ci-après.

Une quatrième réclamation concernait le droit à l'image et a été traitée en direct par la RTS.

Concernant les réclamations au sens des art. 4 et 5 LRTV, l'Organe de médiation a traité en 2018 5 réclamations qui avaient été déposées en 2017 et a reçu **35 nouvelles réclamations**, soit 7 de plus qu'en 2017. Elles ont presque toutes pu être traitées en 2018.

A noter que certaines réclamations ont été traitées ensemble, car elles émanaient du même réclamant (ou de réclamants qui se connaissent) et portaient sur un même sujet.

La Télévision (RTS Un) a été visée à 25 reprises (71,42 %), la Radio (La Première, Espace 2 et Couleurs 3) à 8 reprises (22,85 %) et les autres services journalistiques à 2 reprises (5,73 %). Les réclamations en lien avec la télévision sont en augmentation, alors qu'elles sont en diminution contre des publications conçues par la rédaction et parues dans les autres services journalistiques de la RTS. Le nombre de réclamations concernant la Radio est stable.

Réclamations concernant la Télévision	
19:30	9
Mise au point	4
Temps présent	4
Infrarouge	2
Match Suisse-Costa Rica	2
12:45	1
A bon entendeur	1
Jeu Top Secret	1
Au cœur du mondial	1

Réclamations concernant la Radio	
Forum	3
CQFD	1
La matinale	1
Flash Info 17:30	1
De l'Espace	1
Réveil à 3	1

Réclamations concernant les autres services journalistiques	
RTS Info	2

Les **sujets visés** en 2018 par les réclamations **étaient divers et variés, sans qu'aucune tendance ne puisse être établie**. A l'international, la Syrie, Israël, la Russie et les Etats-Unis ont entre autres été concernés par les réclamations. Au niveau suisse, la campagne No Billag s'est invitée en médiation, mais discrètement. Les émissions en lien avec M. Maudet et/ou M. Broulis ont peu été critiquées. La votation fédérale Monnaie Pleine a été touchée par une réclamation. Les thèmes en lien avec la santé ont suscité plusieurs réclamations du public.

Concernant les griefs invoqués en 2018, 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 et transparence), 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 ces deux principes. Le principe du **respect des droits fondamentaux de l'art. 4 al. 1 LRTV**, avec ses sous-principes (dignité humaine et non-discrimination) a été invoqué dans une moindre mesure et la protection des mineurs de l'art. 5 LRTV n'a pas été invoquée en 2018.

L'art. 4 al. 3 LRTV qui dispose que les émissions ne doivent pas nuire à la sûreté intérieure ou extérieure de la Confédération ou des cantons ni à leur ordre constitutionnel a également été invoqué.

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 par contre bien évidemment été maintenus.

Quant au mode de traitement, sur les 35 nouvelles réclamations qui ont pu être finalisées en 2018, le processus de médiation a été mené 9 fois au moyen d'une séance de médiation et 26 fois par écrit. Concernant les 7 réclamations datant de 2017 et qui ont été finalisées en 2018, 5 réclamations ont été traitées par une séance de médiation et les 2 autres par écrit. A noter que la proposition d'une séance de médiation a été refusée par les réclamants une fois en 2017 et deux fois en 2018. La médiatrice a également estimé qu'une rencontre n'était pas appropriée dans un des cas de 2018, le réclamant voulant enregistrer la séance et fixant d'autres conditions inacceptables à la tenue d'une telle séance, notamment l'assurance que la RTS lui donnerait raison.

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.

Par rapport aux 35 nouvelles réclamations déposées en 2018, les 9 séances de médiation ont dans 3 cas permis d'en rester au stade de la médiation. Dans un des cas, le réclamant a été pleinement satisfait et a renoncé expressément à saisir l'AIEP. Dans 2 autres cas, les réclamants n'étaient que partiellement satisfaits, mais n'ont finalement pas poursuivi leurs démarches. Par contre, les réclamants n'ont pas été satisfaits par les discussions avec la RTS dans 6 cas. Pour 4 cas, la procédure s'est déjà poursuivie devant l'AIEP qui a toutefois rejeté deux d'entre eux, alors que 2 procédures étaient toujours pendantes à la fin 2018. Pour un autre cas, le délai pour saisir l'AIEP était en cours à la fin 2018, et le réclamant a déjà annoncé qu'il saisirait l'AIEP. Pour le dernier cas, les discussions se sont poursuivies après la séance de médiation et elles n'étaient pas terminées à la fin 2018.

Concernant les 7 réclamations déposées en 2017 et finalisées en 2018, les 5 séances de médiation ont dans 4 cas pleinement satisfait les réclamants qui ont renoncé à poursuivre leurs démarches à l'AIEP. Dans le 5^{ème} cas, le réclamant a déposé plainte devant l'AIEP qui lui a toutefois donné tort.

A noter que pour les réclamations datant de 2017, une rencontre avait été proposée à l'un des réclamants qui l'a refusée, ne souhaitant pas se soumettre à la confidentialité et préférant avoir directement recours à l'AIEP qui trancherait le cas. Concernant les réclamations de 2018, une séance de médiation a été proposée dans 4 cas supplémentaires, mais dans 2 cas les réclamants l'ont refusée, n'y entrevoyant pas de valeur ajoutée et, dans 2 cas, la séance n'a finalement pas été organisée en raison du refus du réclamant de se soumettre à la confidentialité du processus de médiation.

Pour les 26 processus écrits, suite au courrier de la RTS : 8 réclamants ont répondu expressément qu'ils étaient satisfaits ; 1 réclamant a retiré sa réclamation ; 5 réclamants ne se sont plus manifestés ; 7 réclamants ont manifesté leur insatisfaction, mais 6 ont renoncé à poursuivre leur démarche auprès de l'AIEP, alors qu'un réclamant a poursuivi ses démarches auprès de l'AIEP dont la procédure était toujours en cours à la fin 2018. 7

réclamants ne se sont plus manifestés. Enfin, le traitement par écrit d'une réclamation était toujours en cours à la fin 2018 et le délai pour deux d'entre elles pour saisir l'AIEP courait toujours à la fin 2018, le réclamant n'ayant pas été satisfait par le courrier de la RTS et s'étant réservé de droit de saisir l'AIEP.

Concernant les 2 réclamations datant de 2017 et qui ont été finalisées en 2018 par écrit, l'un des réclamants ne s'est plus manifesté, alors que l'autre a saisi l'AIEP qui a toutefois rejeté sa plainte.

L'AIEP a donc été saisie 7 fois en 2018 de plaintes à l'encontre des activités de la RTS, 3 fois pour des émissions datant de 2017 et 4 fois pour des émissions diffusées en 2018.

A préciser encore que deux réclamants se sont fait représenter et accompagner par un avocat et que sur les 35 nouvelles réclamations, 9 personnes étaient personnellement concernées par l'émission de la RTS. Pour les séances de médiation, la délégation de la RTS est en principe composée de 3 personnes : un représentant de l'émission visée par la réclamation, Mme Jéquier, adjointe à la direction Actualité et Sports, pour une vision transversale et à long terme des programmes ainsi qu'un représentant du service juridique pour les aspects légaux qui pourraient se poser. Le public féminin s'est toujours peu manifesté dans le cadre du processus de médiation mis en place par la LRTV et, en 2018, aucune réclamation n'émanait d'une réclamante.

1° Réclamations déposées en 2017 et clôturées en 2018 (7)

RTS Un, le 19:30 du 27 juin 2017 (Interview du gouverneur McAuliffe)

Les réclamants n'ont pas apprécié que M. Darius Rochebin ait posé des questions selon eux orientées et désobligeantes (telles que « vous n'avez pas honte du président Trump ? » ou « ça vous fait sourire ? ») et ont déploré que la RTS n'ait jamais invité un partisan américain du président Trump.

A noter que les réclamants ont également déposé une réclamation contre l'émission Infrarouge du 17 janvier 2018.

La RTS a adressé un premier courrier qui n'a pas satisfait les réclamants. Une séance de médiation a eu lieu en date du 19 février 2018 à Genève pour cette émission et celle d'Infrarouge du 17 janvier 2018. Les réclamants n'ayant pas été satisfaits par le dialogue qui a eu lieu, ils ont poursuivi leurs démarches auprès de l'AIEP, mais n'ont pas obtenu gain de cause pour leurs deux plaintes.

RTS Un, Mise au point du 26 novembre 2017 (« Chacun sa croix »)

Cette émission a fait l'objet de trois réclamations comportant des griefs similaires. Dans cette émission, le journaliste M. Rebetz accompagne pendant une journée M. Jutzet, président du comité romand de l'Initiative NoBillag. Le reproche principal était que l'émission laisse entendre que M. Jutzet et le comité de l'initiative voulaient la mort de la SSR ou voulaient empêcher de faire vivre un service public (à un moment donné, la voix off dit « *Cette semaine, Alain Rebetz a suivi un jeune homme qui prétend adorer la SSR mais qui pourtant veut sa mort* »). Or, selon les réclamants, la volonté exprimée des initiants et le texte même de l'initiative ne permettent pas de tenir de tels propos. Par ailleurs, ils ont interrogé la RTS sur sa neutralité par rapport à un tel sujet.

Au vu de la similitude des griefs et comme les réclamants l'ont accepté, une séance commune de médiation a eu lieu en date du 24 janvier 2018. Les réclamants ont tous estimé avoir pu procéder à des échanges constructifs et ont été satisfaits du dialogue qui a eu lieu. Ils ont expressément renoncé à poursuivre leurs démarches respectives auprès de l'AIEP.

RTS Un, Le 19:30 du 29 novembre 2017 (« Etats-Unis : Trump retweete une série de vidéos anti-musulmans », suivi du commentaire « Trump/Tweet : les précisions de Philippe Revaz depuis Washington » et « Dominique de Buman, premier citoyen du pays, fêté à Fribourg », suivi de « Interview de Dominique de Buman, Président du Conseil national depuis Berne »)

Pour le réclamant, les deux reportages pris un à un, puis pris ensemble, désinforment le public sur le souverainisme et montrent le souverainisme de façon négative.

Deux réclamations distinctes ont été ouvertes, mais ont été traitées ensemble. La RTS a adressé un courrier qui n'a pas satisfait le réclamant qui a toutefois ensuite refusé une séance de médiation avec la RTS. Le réclamant a poursuivi ses démarches auprès de l'AIEP qui a rejeté la plainte.

RTS Info, titres et vidéos sur Donald Trump

En date du 5 décembre 2017, un réclamant s'est d'abord adressé à l'AEIP (qui a transmis son courriel à la médiatrice) pour soulever qu'au vu des titres et des vidéos disponibles sur le site internet de la RTS, il apparaissait que la RTS avait une position anti-Trump et qu'elle ne relevait aucun point positif sur le Président américain, ce qui n'était pas conforme à la diversité d'opinions et à la libre formation de l'opinion.

La RTS a adressé un courrier au réclamant qui ne s'est plus manifesté.

RTS Facebook, Nouvo des 4 décembre (Drone pulvérisateur) et 18 décembre 2017 (A l'école des drones)

La société réclamante a manifesté son mécontentement par rapport à ces deux reportages qui, selon elle, manquaient d'objectivité en présentant de façon partielle les drones d'une société et son école de pilotage, au détriment d'autres engins et écoles.

Une séance de médiation a eu lieu en date du 22 mars 2018 à Lausanne. Le réclamant a estimé avoir pu procéder à des échanges constructifs et a été satisfait du dialogue qui a eu lieu. Il a expressément renoncé à poursuivre ses démarches auprès de l'AIEP.

2° Réclamation déposée et clôturées en 2018 (33)

RTS Un, Temps présent du 21 décembre 2017 (L'armée secrète P-26)

Le réclamant a tout d'abord interrogé la légitimité du producteur Jean-Philippe Ceppi de se porter selon lui en juge dans l'introduction du sujet, puis a critiqué l'émission pour sa partialité, tant au niveau du manque de pluralité des intervenants que de l'omission de certains faits importants, ce qui n'a ainsi pas permis au public de se faire une opinion libre. En résumé, pour lui, l'émission était un plaidoyer unilatéral en faveur de la réhabilitation de la P-26, une organisation qui représentait un grave danger pour l'ordre constitutionnel démocratique de notre pays. La RTS a adressé un premier courrier qui n'a pas satisfait le réclamant. Les parties se sont rencontrées pour une médiation. Le réclamant n'a pas été satisfait par les discussions et a saisi l'AIEP qui a rejeté la plainte.

RTS Un, Jeu « TOP SECRET » du 3 janvier 2018

Selon le réclamant, les réponses apportées par la RTS à deux des questions du jeu étaient fausses, l'une portait sur le classement de pays par leur PIB et l'autre sur les années de gouvernance de Pierre Elliot Trudeau. Le réclamant a regretté ces erreurs qui heureusement n'avaient pas porté à conséquence pour le candidat et a demandé plus de rigueur de la part de la RTS par rapport à ce que les téléspectateurs pouvaient apprendre des questions de ce jeu. Le processus a eu lieu par écrit et le réclamant a été satisfait.

RTS La Première, Forum du 14 janvier 2018

Le réclamant a regretté que la RTS laisse M. Didier Berberat, conseiller aux Etats neuchâtelois et siégeant à la Commission de politique extérieure, qualifier M. Trump de « mentalement dérangé », sans le reprendre ni le cadrer. Pour lui, de tels propos tenus à la RTS mettaient en péril des négociations futures avec les USA et n'étaient pas diplomatiques au vu de la venue du Président américain au Forum de Davos quelques jours après l'émission.

La RTS a adressé un courrier au réclamant qui ne s'est plus manifesté.

RTS Un, Infrarouge du 17 janvier 2018 (Trump : fou ou génie ?)

Pour le couple de réclamants, le titre de l'émission était diffamant et le thème abordé un non-sujet puisque le médecin de la Maison-Blanche avait dans son bulletin de santé attesté de l'état d'esprit sain de Trump et de la capacité de ce dernier à remplir la fonction présidentielle. Pour les réclamants, le fait que la RTS permette de mettre en doute la santé du Président des Etats-Unis et la probité du médecin de la Maison-Blanche était inacceptable de la part d'un service public et contraire à l'impartialité et l'objectivité dont il doit faire preuve. Les réclamants ont amèrement regretté que Mme Esther Mamarbachi ne remette par à l'ordre l'un des invités, M. Mottaz, pour les propos tenus qu'ils ont considérés comme des dérapages. Ils n'ont pas non plus apprécié la voix off des images montrées qui affirmait que le Président américain « Tweete plus vite que son ombre ». Selon eux, cette émission était l'illustration que la RTS penchait à gauche et mettait à mal les relations entre la Suisse et les Etats-Unis.

A noter que les réclamants avaient déjà déposé une réclamation contre le 19:30 du 29 novembre 2017.

La RTS a adressé un premier courrier qui n'a pas satisfait les réclamants. Une séance de médiation a eu lieu en date du 19 février 2018 à Genève pour cette émission et celle du 19:30 du 27 juin 2017. Les réclamants n'ayant pas été satisfaits par le dialogue qui a eu lieu, ils ont poursuivi leurs démarches auprès de l'AIEP, mais n'ont pas obtenu gain de cause pour leurs deux plaintes.

RTS Espace 2, De l'Espace du 22 janvier 2018

Pour le réclamant, la RTS a profité de cette émission censée diffuser uniquement de la musique pour faire de la propagande contre l'initiative No Billag en diffusant à plusieurs reprises des messages bienveillants à l'égard du service public et en terminant l'émission en incitant les auditeurs à bien voter.

Le processus a eu lieu par écrit et le réclamant a été satisfait.

RTS La Première, Flash info 17h30 du 22 janvier 2018

Le réclamant a regretté que la RTS relaie une information émanant de l'Observatoire syrien des droits de l'homme (OSDH) accusant le régime syrien d'avoir lancé une attaque chimique ayant provoqué 21 victimes, sans l'avoir vérifiée, ce qui a conduit à une présentation tendancieuse à charge contre le régime syrien. Pour lui, l'OSDH est

un bureau basé à Londres et composé d'une seule personne qui n'a plus été en Syrie depuis de nombreuses années, ce qui relativise les informations qu'elle donne. Il s'étonne par ailleurs que les journalistes du service public ne fassent plus leur travail de chercher diverses perspectives et de monter un réseau d'informateurs différenciés. Le processus a eu lieu par écrit. Le réclamant n'a pas été satisfait mais n'a pas poursuivi ses démarches auprès de l'AIEP.

RTS, Couleur 3, Réveil à 3 du 2 février 2018

Le réclamant a manifesté son ras-le-bol par rapport au prosélytisme dont fait preuve selon lui Couleur 3 de manière générale pour discréditer l'initiative No Billag. Dans l'émission attaquée, il a relevé les deux phrases suivantes : « merci pour ce tapis musical digne de M6, c'est sûrement ce qui nous attend » et « par solidarité, je paie ma redevance ». Selon lui, ces propos sont inadmissibles de la part de la RTS, car les initiants n'ont pas une tribune permanente pour influencer les auditeurs et cela péjore le débat.

Une séance de médiation a eu lieu à Genève en date du 22 février 2018. Le réclamant a partiellement été satisfait par le dialogue qui a eu lieu, mais a expressément renoncé à poursuivre ses démarches auprès de l'AIEP.

RTS Un, Le 19:30 du 23 février 2018 (Les tarifs des hôpitaux passés au crible par Monsieur Prix)

Le réclamant a pointé du doigt une infographie présentée à l'écran et sur laquelle l'Hôpital du Jura bernois apparaissait pour le canton du Jura et non de Berne.

La RTS a adressé un courrier au réclamant qui ne s'est plus manifesté.

RTS, La Première, La Matinale du 5 mars 2018 (Les opposants à Vladimir Poutine entendent lutter contre la fraude électorale)

Pour le réclamant, le reportage a été construit pour nuire à la Russie et à son Président. Les assertions des personnes interrogées, toutes opposées à M. Poutine, ont été relayées sans le moindre doute sur leur exactitude. Pour lui, le reportage était partial et pas digne d'un média de service public censé vérifier ses informations et être objectif.

La RTS a adressé un courrier au réclamant qui n'a pas été satisfait, mais qui a refusé de venir en séance de médiation. Il n'a toutefois pas poursuivi ses démarches auprès de l'AIEP.

RTS Un, Le 12:45 du 7 mars 2018 (le rendez-vous santé : les règles et leurs conséquences)

Le réclamant s'est plaint que les images utilisées pour illustrer l'interview d'une chercheuse sur la symptothermie (méthode d'observation naturelle de la fertilité utilisée pour favoriser les grossesses ou comme méthode contraceptive) montraient en fait un produit médical pour mesurer la température, qui n'a rien à voir avec le didacticiel applicable à la symptothermie.

Le processus de médiation a eu lieu par écrit et le réclamant a été satisfait.

RTS La Première, Forum du 11 mars 2018 (Interview de M. François Lefort, cosignataire de l'appel en faveur d'une enquête administrative sur Tariq Ramadan).

Pour le réclamant, l'interview de M. François Lefort contribuait au lynchage médiatique de M. Tariq Ramadan et était contraire au principe de la présomption d'innocence.

La RTS a adressé un courrier au réclamant qui a retiré sa réclamation.

RTS Un, Mise au point du 11 mars 2018 (chronique 144 secondes consacrée à M. Pascal Broulis)

Le réclamant a regretté que la RTS utilise des images d'une émission précédente sur les problèmes engendrés par des personnes à l'aide sociale pour illustrer l'affaire Broulis et sa domiciliation à Sainte-Croix. Pour lui, ces images ont eu pour effet de dénigrer Sainte-Croix comme un lieu possible pour de belles vacances et a stigmatisé le fils de M. Broulis et les autres enfants résidant dans la commune.

La RTS a adressé un courrier au réclamant qui ne s'est plus manifesté.

RTS La Première, CQFD du 12 mars 2018 (J'arrête la pilule, j'essaie la symptohermie)

Le réclamant s'est plaint que la RTS ne faisait pas appel aux représentants de son organisation pour parler de la symptohermie, alors qu'ils étaient des spécialistes en Suisse. Par ailleurs, il critique la RTS pour ne pas enquêter plus en détail et objectivement sur cette méthode alternative, et lui faire une place plus importante sur les antennes, de peur selon lui de se mettre les gynécologues à dos. Pour lui, la RTS manque ainsi à son devoir de service public de tenir la population informée et de contribuer ainsi à la santé publique.

La RTS a adressé un premier courrier écrit qui n'a pas satisfait le réclamant. Une séance de médiation a eu lieu à Lausanne en date du 2 mai 2018. Le réclamant a estimé avoir pu procéder à un dialogue constructif, mais s'est néanmoins réservé le droit de saisir l'AIEP, ce qu'il n'a finalement pas fait.

RTS Un, Le 19:30 du 24 mars 2018 (Aux USA, les étudiants s'engagent contre les armes à feu)

Pour le réclamant, contrairement à ce que la RTS a prétendu dans son commentaire, il n'y avait pas 800'000 personnes à la manifestation organisée par les étudiants à Washington, mais plus d'un million. Par ailleurs, la RTS aurait manipulé les images, en choisissant des plans où la foule est éparpillée, pour minimiser l'importance du mouvement, ce qui n'est pas digne d'un média sérieux.

La RTS a échangé par écrit avec le réclamant qui n'a toutefois pas été satisfait, sans pour autant poursuivre ses démarches auprès de l'AIEP.

RTS Un, Le 19:30 du 26 mars 2018 (commentaire de M. Jean-Philippe Schaller sur le renvoi des diplomates russes suite à l'affaire Skripal)

Pour le réclamant, la RTS ne présente encore une fois que le point de vue des dirigeants occidentaux et a repris les propos de Theresa May qui parlait de la nature du poison utilisé contre les Skripal père et fille et des 130 personnes potentiellement touchées aux alentours, sans confronter ces affirmations à d'autres sources d'information à disposition de la RTS.

La RTS a adressé un courrier au réclamant qui ne s'est plus manifesté.

RTS Un, Le 19:30 du 30 mars 2018 (Gaza-Israël : violences à la frontière)

Pour le réclamant, la présentation par la RTS de l'incident opposant Palestiniens à Israël a été faite de façon unilatérale et partielle, en reprenant sans aucune perspective critique les thèses des Palestiniens et en omettant le point de vue israélien, ce qui n'est pas digne d'un service public.

Les parties ne s'étant pas entendues sur le principe de confidentialité du processus de médiation, celui-ci n'a pas pu avoir lieu. Le réclamant n'a toutefois pas poursuivi ses démarches auprès de l'AIEP.

RTS Un, Le 19:30 du 6 avril 2018 (« L'indépendance de la Suisse est la nouvelle bannière de l'UDC »)

Pour le réclamant, le journaliste Lois Siggen Lopez a transformé habilement dans son intervention le sujet de la baisse de l'immigration en plaidoyer anti UDC, alors que le service public se doit de donner une information non manipulée ni biaisée.

Le processus a eu lieu par écrit. Le réclamant ne s'est plus manifesté.

RTS Un, Le 19:30 du 8 avril 2018 (Syrie : recours aux armes chimiques en question)

Le réclamant regrette que la RTS ait appuyé ses propos sur une vidéo des casques blancs sans en vérifier la véracité et sans dire que ces derniers ne sont présents que du côté des opposants au régime syrien et qu'ils sont financés par les USA et le Royaume-Uni. Par ailleurs, il pointe du doigt le déséquilibre des moyens utilisés par la RTS pour représenter les différents points de vue : la RTS a utilisé pour le côté occidental des images chocs et une voix off grave, mais s'est contentée d'une lecture très rapide des positions de Damas et Moscou sans images à l'appui. Pour lui, même si la RTS a utilisé au début du reportage le conditionnel pour parler des attaques chimiques supposées et qu'elle a mentionné que les gouvernement syrien et russe démentent les accusations, le choc des images et la place faite à la version occidentale n'ont pas permis au public de se forger une opinion librement. En plus d'une violation du principe d'impartialité, le réclamant a invoqué que l'information était mensongère car l'attaque chimique sur Douma n'avait pas pu être vérifiée.

Ce processus a été joint à la réclamation ci-dessous qui émanait du même auteur. Le processus a tout d'abord eu lieu par écrit, puis une séance de médiation a eu lieu à Genève en date 25 septembre 2018. Le réclamant a apprécié le dialogue constructif, mais n'a pas été complètement satisfait par les explications de la RTS. Il a poursuivi ses démarches auprès de l'AIEP. La procédure était toujours en cours à fin 2018.

RTS Un, Le 19:30 du 12 avril 2018 (Crise en Syrie : menaces de riposte des occidentaux)

Ce réclamant était déjà intervenu au sujet du 19:30 du 8 avril 2018. Il invoque encore une fois l'inadéquation de diffuser des images choquantes prises par les casques blancs. Il reproche également le manque de recul et de critique de la RTS lorsqu'elle diffuse une vidéo du président Macron qui affirme avoir des preuves qu'une attaque chimique a bien été commise par le régime syrien, alors même qu'il admet plus loin qu'il agira seulement une fois les informations vérifiées. Par ailleurs, la RTS aurait dû expliquer que les menaces de représailles occidentales seraient totalement contraires au droit international si mises à exécution. Il pointe encore une fois du doigt le déséquilibre des moyens utilisés pour présenter les deux positions : une voix off sans conditionnel avec des images chocs des casques blancs pour la version occidentale qui laisse croire à une version incontestable et la parole d'un belligérant russe filmé pour le côté russe.

Ce processus a été joint à la réclamation ci-dessus qui émanait du même auteur. Le processus a tout d'abord eu lieu par écrit, puis une séance de médiation a eu lieu à Genève en date 25 septembre 2018. Le réclamant a apprécié le dialogue constructif, mais n'a pas été complètement satisfait par les explications de la RTS. Il a poursuivi ses démarches auprès de l'AIEP. La procédure était toujours en cours à fin 2018.

RTS Un, Temps présent du 19 avril 2018 (« 24heures sur la frontière »)

Le réclamant s'est étonné que les visages des personnes blanches interpellées étaient systématiquement floutés à l'écran, alors que ceux des personnes noires ne l'étaient

pas. Il a questionné cette différence de traitement. Le processus a été mené par écrit et le réclamant ne s'est plus manifesté.

RTS Un, Temps présent du 24 avril 2018 (« Fitness, quand le muscle rend fou »)

Le réclamant a invoqué le principe de la protection de la jeunesse et questionné la nécessité de montrer à l'écran l'adresse e-mail d'un site internet qui donne accès à des produits dangereux et interdits en Suisse, alors qu'un simple floutage de la barre d'outil de la page internet qui apparaissait à l'écran était possible et suffisante pour sauvegarder le principe de la protection de la jeunesse. Le processus de médiation a eu lieu par écrit et le réclamant a été satisfait.

RTS La Première, Forum du 24 avril 2018 (Jacques Pitteloud : « J'ai été traîné dans la boue pendant deux ans »)

Le réclamant a été choqué par la façon des journalistes de la RTS d'interviewer Jacques Pitteloud. Pour lui, ils n'étaient pas impartiaux et n'ont pas cherché à comprendre et à présenter cette affaire complexe, mais voulaient donner une leçon à Jacques Pitteloud. Le processus de médiation a eu lieu par écrit mais le réclamant n'a pas été satisfait. Il n'a toutefois pas poursuivi ses démarches auprès de l'AIEP.

RTS UN, Le 19:30 du 29 mai 2018 (Le Modèle « Monnaie Pleine » n'existe nulle part ailleurs. [L'initiative] propose un changement de système, c'est un grand coup de sac.)

Les réclamants ont critiqué les explications données par M. Loïs Siggen Lopez sur le plateau au sujet de l'initiative Monnaie Pleine. Ils ont détaillé 6 déclarations qui pour eux étaient fausses, pas objectives ou floues. Ils ont également pointé du doigt des propos qui contenaient pour eux des termes disqualifiants ou connotés négativement. Ils sont arrivés à la conclusion que la RTS reprenait exactement les arguments des opposants à l'initiative en les présentant comme explication objective, ce qui trompait les citoyens et ne leur permettait pas de se faire une opinion librement. Le processus a eu lieu par écrit et les réclamants ont été satisfaits.

RTS Un, Le 19:30 du 11 juin 2018 (« Le Valais a-t-il changé ? C'est la question qui se pose après le vote de dimanche sur Sion 2016 »)

Le réclamant a relevé l'erreur du présentateur qui a dit que l'acceptation de la Constituante a été faite contre l'avis du Gouvernement valaisan, alors que celui-ci, tout comme le Parlement, a soutenu et recommandé l'acceptation de la Constituante. Le processus a eu lieu par écrit et a satisfait le réclamant.

RTS Un, Au cœur du mondial du 14 juin 2018

Le réclamant n'a pas apprécié qu'un commentateur dise que « les slaves ont des défaillances psychologiques » pendant sa présentation sur l'histoire des différentes coupes du monde disputées par l'équipe russe, alors que le sport est supposé transmettre des valeurs comme le respect et l'égalité.

Le processus a eu lieu par écrit et a satisfait le réclamant.

RTS Un, ABE « Les sports aquatiques, attention danger ! » du 26 juin 2018

Pour le réclamant, le reportage laisse faussement croire que le Club nautique Ichtus assure la sécurité alors que ce sont les membres de la Société de sauvetage de Saint-Blaise et d'autres personnes formées auprès de la Société de sauvetage suisse qui s'occupent de rappeler régulièrement les dangers de l'eau et les moyens d'en limiter

les risques. Pour ce réclamant, ce reportage était un reportage promotionnel en faveur du Club nautique Ichtus, ce qui n'est pas le rôle d'un service public.

Le processus a d'abord eu lieu par écrit, puis une médiation a été proposée au réclamant. Toutefois en raison du refus du réclamant de respecter le principe de la confidentialité et d'imposer à la RTS ce qu'elle devrait dire lors de la rencontre, la médiatrice a annulé la rencontre. Le réclamant n'a pas été satisfait par le processus et a poursuivi ses démarches auprès de l'AIEP dont la procédure était toujours en cours à la fin 2018.

RTS Un Match Suisse-Costa Rica du 27 juin 2018

Les commentaires de ce match ont fait l'objet de **deux réclamations distinctes** mais ayant un contenu similaire. Les réclamants ont tous deux estimé que les commentaires concernant l'origine française de l'arbitre étaient déplacés et qu'il était infondé de prétendre que certaines de ses décisions en défaveur de la Suisse étaient dues à cette origine. Pour eux, il s'agissait d'un manque de professionnalisme, voire pour l'un des réclamants de xénophobie.

Le processus de médiation a eu lieu par écrit. L'un des réclamants s'est dit satisfait, l'autre ne s'est plus manifesté.

RTS Info du 2 juillet 2018 (Le prix des grands festivals suisses a augmenté de plus d'un tiers en 10 ans).

Le réclamant s'est plaint que la RTS, reprenant une enquête de Kassensturz de la SRF, dise faussement qu'il existait un pass Paléo de 3 jours, alors que celui-ci n'existe pas, nuisant ainsi au Paléo et aux festivaliers.

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

RTS Un, Mise au point d'été (« Vous prendrez bien la suite » sur le thème de la désobéissance civile / sujet en lien avec une émission de 2017 « Les ultras de la cause animale ») du 12 août 2018.

Pour le réclamant, la RTS a présenté le thème de la désobéissance civile de façon partielle et unilatérale. Il relève que la journaliste Séverine Chave affiche publiquement une proximité avec les mouvements antispécistes et qu'elle ne pouvait dès lors pas présenter le sujet de façon neutre. Par ailleurs, il trouve que le reportage montre les activistes de la cause animale comme des héros et tend à légitimer leurs actions, alors que ceux-ci dégradent la propriété d'autrui et appellent à l'émeute. Pour lui, la RTS a manqué d'esprit critique et aurait dû faire intervenir un tiers spécialisé en droit constitutionnel ou un politologue, à même d'expliquer le droit d'initiative et le fonctionnement des parlements. Il regrette que la RTS développe la thèse que les minorités ne peuvent se faire entendre que par des actes de désobéissance civile en raison d'un prétendu déficit démocratique. Le processus a eu lieu par écrit, mais le réclamant n'a pas été satisfait. La RTS a ensuite proposé une séance, mais le réclamant n'y a pas vu de valeur ajoutée en raison de l'écart entre les positions exprimées. Le délai pour saisir l'AIEP courait toujours à la fin 2018.

RTS Un, Infrarouge du 5 septembre 2018 (dernière séquence, interview de M. Philippe Reichen par Alexis Favre)

Pour le réclamant, la RTS a laissé M. Philippe Reichen développer des propos faux et attentatoires à l'honneur de M. Pascal Broulis, sans intervenir pour rectifier, ce d'autant plus qu'il n'y avait pas de contradicteur pour contrebalancer les propos de M. Philippe Reichen dans le panel des invités ayant participé au plateau par rapport à

l'affaire Maudet. Pour le réclamant, M. Pascal Broulis n'a ainsi pas pu se défendre ou être défendu équitablement et le public n'a pas pu se forger librement son opinion.

Une séance de médiation a eu lieu à Lausanne en date du 16 novembre 2018, mais le réclamant n'a pas été satisfait. Le délai pour saisir l'AIEP courait toujours à la fin 2018, et le réclamant a annoncé qu'il saisirait l'AIEP.

RTS Un, Mise au point du 9 septembre 2018 (Rubrique Au Top et reportage sur Pierre Maudet)

Le réclamant critique d'abord la rubrique Au Top qui selon lui mélange les genres, information et satire, et s'interroge sur l'opportunité et la déontologie de la RTS à classer ses confrères journalistes. Par ailleurs, il est d'avis que la RTS a diffusé des extraits tronqués de l'interview de Pierre Maudet par le journaliste Pascal Décaillot dans le Genève à Chaud du 5 septembre 2019.

Concernant le reportage sur Pierre Maudet, le réclamant liste une série d'éléments qui pour lui sont faux et/ou biaisés et qui résultent en une entreprise de démolition systématique de Pierre Maudet en complète violation des principes de la LRTV (présentation fidèle des faits permettant la libre opinion du public, diligence, véracité, transparence, diversité des opinions).

Une séance de médiation a eu lieu à Genève en date du 28 novembre 2019. Le réclamant a été satisfait par les discussions et a renoncé expressément à poursuivre ses démarches auprès de l'AIEP.

3° Réclamations déposées en 2018 et toujours en cours de traitement (3)

RTS Un, Mise au point du 14 octobre 2018 (reportage sur le groupe Orllati)

Pour le réclamant, l'émission postule qu'il existe « une méthode Orllati » consistant notamment à sous-facturer, laquelle permettrait à l'entreprise de faire de gros bénéfices là où ses concurrents sont à la traîne. Par ailleurs, à diverses reprises le montage de l'émission et les propos qui y sont tenus par divers intervenants manipulent la réalité et donnent une image négative de l'entreprise Orllati. Au final, l'émission pêche par une enquête à charge et bâclée présentant des faits faux ou tronqués et ne permettant pas au public de se faire librement son opinion.

Une séance de médiation a eu lieu à Lausanne en date du 12 décembre 2019. Les discussions se sont poursuivies après la séance et étaient toujours en cours à la fin 2018.

RTS INFO, reportage du 7 novembre 2018 (Le procès des « 7 de Briançon », un enjeu par-delà des frontières)

Pour le réclamant, les informations données contreviennent au principe de la diversité des opinions, car le sujet est essentiellement traité selon le point de vue des personnes se retrouvant devant le tribunal correctionnel de Gap, sans que les actions de ces personnes ne soient remises en question. Par ailleurs, le réclamant relève le manque d'impartialité du reportage en raison des questions posées lors de l'interview de Cédric Herrou qui n'abordent pas plus largement les thèmes en lien avec l'arrivée de migrants en Europe, laissant ainsi penser que le journaliste considère que l'action menée par les personnes incriminées est fondamentalement juste.

Le processus de médiation a dans un premier temps eu lieu par écrit. Une rencontre en bilatéral, sans l'intervention de la médiatrice, a été proposée au réclamant. Le processus était toujours en cours à la fin 2018.

RTS Un, Temps présent du 29 novembre 2018 (« Césarienne, une épidémie contre nature »).

Dans ce reportage, différentes données statistiques sont citées, portant sur la proportion d'accouchements par voie basse ou par césarienne. Des spécialistes interviennent en soulignant que l'accouchement par voie basse présente des risques. Le réclamant reproche à la RTS de n'avoir pas indiqué le taux de mortalité concernant les accouchements par voie basse à l'hôpital de Delémont et de s'être contentée d'indiquer que le taux d'accouchements par césarienne est bas à l'hôpital de Delémont. Pour lui, le reportage manque ainsi de transparence, est lacunaire et arbitraire, donnant une image tronquée de la réalité aux téléspectateurs. Le processus a eu lieu par écrit et le réclamant devait encore se prononcer à la fin 2018 sur la réponse de la RTS.

IV. Conclusion

Cette année encore, les processus de médiation ont surtout eu lieu par écrit. Une séance de médiation a été organisée dans seulement 25 % des cas environ. A noter qu'une rencontre dépend de la volonté des parties, la médiatrice ne pouvant que la suggérer et soutenir les parties dans cette démarche. Cette année, le taux de rencontres aurait pu monter à près de 40 % si les réclamants avaient, quand l'invitation leur a été faite, accepté de venir discuter et de se soumettre au principe de confidentialité.

Force est de constater que la rencontre proposée avec la RTS ne correspond pas toujours à un besoin du public qui peut ne pas y voir de valeur ajoutée ou qui peut préférer qu'une autorité tierce tranche publiquement le cas.

Par ailleurs, on peut relever que les séances de médiation qui ont eu lieu n'ont pas permis de satisfaire les réclamants qui ont, dans leur grande majorité, décidé de poursuivre leurs démarches par une plainte à l'AIEP, contrairement aux processus écrits qui ont presque tous trouvé une issue favorable ou du moins se sont arrêtés au stade de l'Organe de médiation.

Au-delà des erreurs factuelles sur lesquelles les parties peuvent s'entendre, la rencontre nécessite une ouverture au dialogue et une faculté du réclamant à passer de l'impression subjective que lui a laissée l'émission en raison de son système de références à la question plus large de savoir ce que le public a pu en penser et si le public a pu se forger librement son opinion. Il est à ce titre révélateur que les réclamants qui ont poursuivi leurs démarches à l'AIEP, intimement convaincus de leurs points de vue, ont tous été déboutés, quasiment dans tous les cas, à l'unanimité des membres de l'AIEP.

Pour reprendre l'idée exprimée dans le texte de Raymond Devos, il peut s'avérer être un exercice difficile d'essayer de faire entendre raison à une personne qui croit être dans son bon droit.

Raymonde Richter
Janvier 2019