

Comment télévez vous?

Belgique-België
P.P.
1050 Bruxelles 5
1/7610

2 octobre 98

Périodique mensuel de
l'Association des Téléspectateurs
Actifs asbl

Bureau de dépôt :
Bruxelles 5 à 1050 Bruxelles
Editeur responsable :
Benoit Goossens

Numéro
43

ATA asbl • Rue Américaine, 106 • 1050 BRUXELLES
ATA sur Internet : <http://ata.qwentes.be> • E-mail : ata@qwentes.be



Les télévisions peuvent-elles dévoiler les trucs des magiciens ? La direction de Canal+ Belgique répond à cette interrogation de l'A.T.A. (voir page 24)

Signalétique anti-violence

LE POUR ET LE CONTRE

Comme l'annonce un article paru dans *Le Soir Illustré* du 2 septembre 1998, "L'A.T.A. lance (NDLR : "poursuit", pour être tout-à-fait précis !) une nouvelle campagne à l'égard des chaînes belges, et notamment de la RTBF, service public. L'Association des téléspectateurs actifs souhaite voir adoptée la signalétique anti-violence en vigueur depuis plus d'un an en France et qui commence à être bien observée à la fois par les émetteurs et par les parents".

...

Il en fut question de cette signalétique dans "Tout autre chose", l'une des nouvelles émissions de La Première, l'une des chaînes de radio de la RTBF. Chaque jour de la semaine de 10H à 11H, Laurence Lenne y don-

ne la parole sur le thème du jour tant à des spécialistes qu'aux auditeurs qui peuvent l'appeler en direct.

Ce 31 août 1998, l'émission était axée sur les enfants et la télévision.

A la demande de l'animatrice, à deux reprises, l'A.T.A. avait déposé à la RTBF deux dossiers détaillés sur le JT pour les enfants ainsi que sur la signalétique. Dans sa brochette d'invités, Laurence Lenne n'a pas jugé utile de nous inviter. Vers la dixième minute de l'émission, elle a annoncé qu'elle reviendrait plus tard sur la question du journal pour les enfants mais elle ne tiendra pas parole. Enfin, en ce qui concerne la signalétique, elle donna la parole à Patrick Vernier qui dirige Média Animation, l'association catholique reconnue pour réaliser de l'éducation aux médias, notamment dans le milieu scolaire.

Suite page 10

Sommaire

■ A Liège, la contestation des télé distributeurs s'avive
Page 6

■ Paul Germain (L'Ecran Témoin) nous écrit
Page 9

■ Dossier de 10 pages : A la RTBF, un médiateur ou un "communicateur" ?
Page 12

■ Sur internet : débat sur le contenu du JT
Page 22

■ JT Junior

Extrait de la revue de presse diffusée par le journal parlé de la RTBF, ce 1er septembre :
«Les plus jeunes ont aussi besoin d'être informés. Le Soir revient sur le fait que la RTBF ne présente toujours pas un journal télévisé pour les enfants...»
Page 3

LES MIDIS DE L'AUDIOVISUEL

La 29ème séance des "Midis de l'audiovisuel" se déroulera le

mardi 13 octobre

de 12H30 à 14H,
au Forum de la Fnac Bruxelles
à City 2, Rue Neuve.

QUELLES INFOS SUR L'EUROPE À LA TÉLÉ ?



Trois visions de l'Europe

Parle-t-on de la même manière de l'Europe sur une chaîne de télé européenne, au JT d'une télévision généraliste de la Communauté française ou dans une rubrique d'une télévision locale établie dans la capitale de l'Europe ?

Au cours de cette 29ème séance des Midis de l'Audiovisuel, l'Association des Télé-spectateurs Actifs (A.T.A.) s'entretient avec :

- **Vladimir Ivanov** : ancien correspondant en Europe de l'Est pour La Libre Belgique, il travaille depuis trois ans comme rédacteur en chef adjoint pour la chaîne Euronews.

- **Yves Thiran** : secrétaire de rédaction à la RTBF, spécialisé dans les informations qui concernent l'Europe.

- **Jan De Troyer** : rédacteur en chef de TV-Brussel qui propose une émission dominicale sur l'Europe et qui intègre la vie de la communauté internationale à Bruxelles dans ses magazines.

CASSE-CROÛTE GRATUIT



L'entrée est gratuite et une collation sera offerte aux personnes qui annonceront leur venue au plus tard la veille de l'activité, au 02/ 209 22 27.

LES MIDIS DE L'AUDIOVISUEL

La 30ème séance des "Midis de l'audiovisuel" se déroulera le

mardi 17 novembre

de 12H30 à 14H,
au Forum de la Fnac Bruxelles
à City 2, Rue Neuve.

L'INFO À LA TÉLÉ : AU SERVICE DU PUBLIC ?

Avec

Michel Collon et Michel Gheude

L'Association des Télé-spectateurs Actifs s'entretient, pour la 30ème séance des "Midis de l'Audiovisuel", avec deux auteurs qui ne partagent pas du tout la même réflexion sur la télévision !

Michel Collon est journaliste à l'hebdomadaire d'extrême-gauche "Solidaire". Il a écrit "l'ouvrage de référence" qui analyse les médias mensonges de la Guerre du Golfe, "Attention médias !". Il a publié récemment "Poker menteur" également chez EPO. Ce nouveau "test médias" concerne la guerre de Yougoslavie. Michel Collon prépare actuellement un "Manuel de journalisme alternatif".

Michel Gheude, grand spécialiste de la culture sociale et populaire, vit sa carrière d'animateur à la RTB (sans F à l'époque...) s'interrompt abruptement le soir où, avec son confrère Richard Kalisz, il avait invité les auditeurs de "Contraste Soir" à téléphoner en direct sur les antennes du Service Public des textes d'épithètes à graver sur la tombe de Franco quelques jours après la mort du dictateur Espagnol. Par la suite, Michel Gheude est devenu conseil en communication et il vient de publier deux essais, chez Quorum, qu'il consacre à la société de communication : "Voir, c'est faire : Apologie de la télévision" et "La publicité dit la vérité : Un magazine postmoderne".

CASSE-CROÛTE GRATUIT



L'entrée est gratuite et une collation sera offerte aux personnes qui annonceront leur venue au plus tard la veille de l'activité, au 02/ 209 22 27.

VOLONTÉ POLITIQUE ?

Pour la quatrième fois en moins de six mois, de nombreux quotidiens et hebdomadaires réabondent de leur propre initiative la thématique d'un JT pour enfants à la RTBF. Dans les débats publics où l'on parle de la RTBF, les questions sur cette thématique sont nombreuses, sans que nous les initions.

•••

Même Christian Druitte, l'Administrateur Général de la RTBF, l'affirme : la réflexion pour les gosses est dans l'air.

A la RTBF, on prépare le projet. Gérard Lovérius, le Directeur de la Télévision, recherche les synergies. Et Jean-Pierre Gallet, le Directeur de l'Information, s'inquiéterait pour l'autonomie rédactionnelle de ce JT junior.

Apparemment, le seul frein serait celui du financement de ce projet. Christian Druitte est explicite : si l'on

n'a pas de nouvelles aides institutionnelles, que supprime-t-on dans les émissions existantes pour financer le JT enfants ?

C'est donc sur le terrain politique que nous devons nous battre désormais.

Au cours d'une interview donnée au Soir daté des 29 et 30 août 1998, Philippe Busquin, Président du Parti Socialiste, est ainsi interrogé :

"Mais si la Communauté française obtient un petit bonus, pourrait-on l'affecter à l'enseignement ?"

Il répond : *"Ce n'est pas évident. Il y a d'autres problèmes : l'accueil de la petite enfance, les ateliers protégés, la RTBF..."*

La RTBF est citée. Ce n'est certainement pas innocent.

Nous sommes désormais en campagne préélectorale. L'A.T.A. interrogera le monde politique : n'est-il pas désormais indispensable de financer davantage des projets qui, dans le domaine de l'audiovisuel, favorisent le développement de la citoyenneté ?

Il serait vraiment temps que la RTBF trouve les moyens de financer un JT quotidien pour les enfants. Pareil financement complémentaire est-il impossible ?

Il serait vraiment temps également que les intercommunales utilisent une toute petite partie du trésor que constituent nos abonnements à la télédistribution pour financer des droits d'auteurs tout-à-fait raisonnables qui permettraient à la Cinquième, la Chaîne de la Connaissance, d'être diffusée sur le câble en Belgique. La citoyenneté, ce sont des actes. On les attend.

Le JT quotidien pour les enfants n'est pas encore là. Mais nous sommes heureux de constater que la RTBF a répondu avec ses moyens à la demande plus vaste en faveur des enfants que soutient cette revendication. En effet, cette saison, la RTBF programme davantage d'émissions pour les enfants : "C'est pas sorcier" le samedi après-midi ou les "Teletubbies" le dimanche matin. ■

Christian Druitte et le JT enfants :

C'EST DANS L'AIR !

Aux Rencontres Ecologiques d'Eté à Borzée organisées par Ecolo, le 28 août 1998, l'Administrateur général de la RTBF, Christian Druitte, a précisé sa position —et ses interrogations— concernant la création d'un journal télévisé pour les enfants à la RTBF.

•••

Il a commencé par invoquer les difficultés financières :

• Vous savez : moi, je fais comme je peux. L'équilibre budgétaire de la RTBF se joue sur 50 millions. Le seul élément réellement paralysant de cette entreprise, c'est son angoisse budgétaire.

AUTONOMIE RÉDACTIONNELLE ?

• *On a un peu l'impression que la RTBF n'envisage de nouvelles émissions que si elles sont soutenues par des sponsors ou des publicitaires...*

• La RTBF a actuellement une septantaine d'émissions en production propre. Si l'on n'a pas de nouvelles aides institutionnelles, que supprime-t-on dans les émissions existantes pour financer le JT enfants ?

Gérard Lovérius continue à plancher sur la question. Le problème qu'on a pour l'instant, c'est qu'il y a un groupe de presse qui est intéressé de travailler avec nous (1). Tout groupe de presse est toujours connoté. Je ne peux en dire plus pour ne pas mettre notre négociation en difficulté. Si un groupe de presse puissant nous aide à réaliser le JT pour les enfants, quelle garantie, quelle autonomie rédactionnelle aurons-nous, se demandait encore ce matin Jean-Pierre Gallet, le Directeur de l'Information.

Croyez-moi : la réflexion pour les gosses est dans l'air et je pense que nous venons de donner un signe en ce sens, en reprogrammant des émissions pour les tout petits, le dimanche matin.

Mais l'hebdomadaire pour les gosses, c'est 25 millions. Bla-Bla en vaut 95. Et le quo-

tidien, c'est encore beaucoup plus ! (2)

Je veux avoir aussi des réponses à d'autres questions. Ce journal pour enfants doit-il être fait par nos journalistes ? Sont-ils des éducateurs qui maîtrisent le langage pour être compris par les enfants ? N'est-ce pas les enfants qui doivent faire eux-mêmes ce journal ? La remarque de ma fillette qui a 8 ans m'interpelle : « J'espère qu'ils ne vont pas nous prendre pour des cons... »

A quels enfants faut-il s'adresser ? Les ados de 15 ans regardent déjà le JT des adultes. Peut-être, faut-il opter pour la tranche des 8-12 ans. Si le JT est présenté par des médiateurs, il faudra de toute façon des journalistes qui leur préparent la sauce... Au total, une équipe d'au moins 4 à 6 personnes.

EXCLU D'ENTRELARDER

• *L'équipe qui réalisera ce JT pour enfants devra-t-elle observer le code de déontologie des journalistes de la RTBF ? Actuellement, c'est le Service Jeunesse qui planche sur ce projet.* ▶

Or, il n'est pas soumis aux mêmes obligations déontologiques que le Service information de la RTBF. Ce code déontologique des journalistes exige le pluralisme et interdit tout sponsoring des émissions d'information.

• Oui. Évidemment, si on met en place un Journal pour enfants, d'autant plus que ceux-ci sont encore plus fragiles que les adultes !

Certes, des investisseurs seront peut-être intéressés à

placer une annonce publicitaire avant et après le déroulement de ce journal. Mais il serait exclu d'entrelarder de messages publicitaires une gazette pour les gosses !

• *Mais alors pourquoi, dans ce cas-là, est-ce le Service Jeunesse et non Service Information qui prépare actuellement le projet ?*

• Il planche sur le projet... Là, vous en savez plus que moi... Mais il est clair que, dans leur cahier de charges, ils demandent des journalistes. Ils plan-

chent sur un concept, sur un emballage... ■

(1) La Libre Belgique du 30/6/98 affirme que de premiers contacts exploratoires ont été pris avec le département "presse jeunesse" du groupe "Vers l'Avenir" pour un éventuel partenariat.

(2) Les estimations des coûts tant pour l'hebdo que pour le JT quotidien junior à la RTBF semblent fort différentes de celles du service public flamand.

"Studio.Ket", quotidienne de 12 minutes pour les 10-16 ans sur Ketnet, est réalisée par une équipe d'une quinzaine de personnes dont cinq reporters et deux présentateurs-journalistes.

Coût annuel (les salaires et tous les autres frais) : 60 à 65 millions, selon le directeur de production de Studio.Ket, Leo De Bock (extrait de son interview parue dans Comment Télé-Vous ? N°39).

Conférence de presse de la RTBF

AUCUNE QUESTION

Le 25 août 1998, lors de la conférence de presse annonçant les nouveaux programmes télévisés de la RTBF, Christian Druitte, l'Administrateur général, et Gérard Lovérius, le Directeur de la télévision, n'ont pas abordé la naissance d'un JT, pas plus hebdomadaire que quotidien, pour les enfants.

•••

Gérard Lovérius clôtura ainsi sa communication : «*Les principaux animateurs de notre maison sont parmi vous. Vous pourrez les rencontrer tout de suite autour d'un verre mais si vous avez des questions générales ou des questions sur la programmation, Christian (Druitte) et moi-même sommes prêts à y répondre.*»

OCCASION MANQUÉE

Pour rompre le silence des nombreux journalistes présents, il tente un deuxième essai : «*...Pas de question ! Bon... Vous avez soif, c'est cela...*». Sourires et quelques rires un peu gênés de l'auditoire. «*Dites-le franchement, alors... Une fois, deux fois... Vraiment pas de question ? Tout le monde est heureux. La RTBF est parfaite... Eh bien, je vous invite à prendre un verre.*»

Ainsi, une bonne cinquantaine de journalistes n'ont pas pris la peine de participer publiquement à un débat de fond sur la RTBF. Pas de questions à poser ? L'arrivée des "journalistes reporters d'images", le rabotage de quelques minutes à la déjà trop brève émission des consommateurs "Cartes sur table", un premier bilan du développement des rediffusions mis en place la saison dernière ou du nouveau calcul de l'audimétrie...

Les lecteurs de la presse écrite apprécieront cette façon désinvolte de travailler, cette fin de non-recevoir à cette offre de débattre publiquement du fond des dossiers de la RTBF.

FURTIVES CONFIDENCES

Donc, tout le monde se rua sur le buffet et cette partie de la conférence de presse est loin d'être inintéressante.

Ainsi, nous avons été interpellé par un membre du personnel de la RTBF dont le visage apparaît régulièrement à l'antenne et qui nous a dit : j'aimerais beaucoup présenter un JT pour les enfants mais surtout que l'A.T.A. ne cite pas mon nom...

Tel autre nous signala qu'il n'est pas aisé de programmer une émission sur les télédiffuseurs. Parce que la RTBF doit traiter, par ailleurs, avec les télédiffuseurs ?

Tel autre, encore, nous indiqua avoir eu quelques remontrances de sa hiérarchie pour avoir fait, il y a quelques temps, des déclarations à la presse écrite qui n'étaient pas nécessairement promotionnelles pour la RTBF.. A croire que le dialogue avec le monde extérieur semble toujours difficile pour le personnel du Service public.

Un autre interlocuteur nous expliqua pourquoi, selon lui, les journalistes n'avaient posé aucune question à la fin de cette conférence de presse : «*ils veulent tous avoir un scoop et préfèrent donc poser en tête à tête leurs questions à tel ou tel animateur pendant le drink.*»

LA PRESSE EN PARLE

Bien que la RTBF a pratiqué le silence radio sur le JT enfants, il est intéressant de constater que, pour la quatrième fois, en quelques mois, des journalistes de la presse écrite relancent, cette

fois-ci de leur propre initiative, cette problématique. Ainsi, dans leur présentation de la nouvelle saison TV, ce 26 août 1998, La Libre Belgique, Le Matin et Téléouest s'interrogent sur cette absence dans la nouvelle grille ertébéenne ou... pronostiquent l'arrivée du JT junior pour janvier 1999.

Pour amorcer la présentation d'une enquête sur la presse écrite pour les jeunes, Le Soir, quant à lui, souligne, à la une de son édition du 1er septembre 1998, que "Dans sa grille de rentrée, la RTBF a fait l'impasse sur un projet de journal télévisé destiné aux jeunes". Ce dossier comprend notamment une interview fort intéressante de la pédopsychiatre Catherine Marneffe qui s'interroge sur le contenu de ce JT pour enfants à la RTBF (voir ci-dessous). ■

Ils sont jeu

La RTBF reste sourde à l'idée d'un journal télévisé pour enfants. Un refus qui n'empêche pas la presse écrite d'informer les plus jeunes.

Le 25 août, la RTBF présentait sa grille de rentrée. Au programme, pas la moindre trace d'un journal télévisé destiné aux enfants. La chaîne publique n'a donc pas répondu aux souhaits du Conseil de la jeunesse d'expression française, d'associations de parents et de la Ligue des Familles, pilotés par l'Association des téléspectateurs actifs (ATA).

Le «Noubanananews», la seule émission d'actualité que la RTBF ait jamais produite pour les enfants, a disparu depuis 9 ans. Bientôt une décennie sans actualité pour nos têtes blondes ? Pas tout à fait. Car la presse pour enfants, poursuit, elle, la route qu'elle a entamée il y a un certain temps déjà.

Pas vu, pas pris

BIENTÔT EN SALLES

C'est le 11 novembre 1998 que sortira officiellement en France le film de Pierre Carles, "Pas vu, pas pris" : une belle victoire contre les censures de tous poils.

...

Le financement de 20 copies a été possible grâce à la souscription réalisée à l'initiative de Charlie Hebdo et qui réunit maintenant dans une association 3.500 "donateurs" (le chiffre est cité par Le Monde Diplomatique d'août 1998). Une centaine de salles en France sont candidates à la programmation de ce long-métrage qui analyse la connivence entre des personnalités politiques et médiatiques. Quelles télévisions vont-elles commenter cette sortie en salle ?

A Bruxelles, "Pas vu, pas pris" sera projeté au Cinéma Nova (3, rue d'Arenberg) du 19 novembre au 10 décembre 1998. Les heures



des séances qui se dérouleront généralement du jeudi au dimanche peuvent être obtenues au 02/ 511 24 77.

Pour rappel, c'est l'A.T.A.

qui a organisé, à l'ULB, il y a plus de deux ans déjà, la toute première projection en public de la première mouture de ce "Pas vu, pas pris". ■

Suppression

BRUT FAIT PLACE NETTE

Brut s'arrête ! Cette émission d'information diffusée sur Arte pendant 3 ans, ne sera plus. Une grande perte pour notre paysage audiovisuel qui manque cruellement de séquences réellement représentatives de notre société. La moitié des reportages se composait de séquences de JT non diffu-

sées. Sans fards et basé sur le principe que la plupart des images parlent d'elles-mêmes, Brut allait à l'encontre du journal où la majorité du temps, c'est le commentaire qui prime (sauf si l'événement est suffisamment sanglant). De plus, les plans des infos sont montés très courts, trop courts.

Les producteurs de l'émission, Claire Doutriaux et Paul Ouazan, auraient aimé continuer mais tout n'est pas bon à montrer et l'émission n'avait pas que des amis... Quelle sera la prochaine bonne émission que l'on nous supprimera avec des justificatifs qui n'en sont pas ? ■

nes et ils ont soif d'infos

« Du respect pour la laborieuse quête de savoir ! »

Depuis plusieurs mois, on appelle de divers côtés à la création d'un journal télévisé quotidien pour les enfants dans la partie francophone du pays. Comme si, on s'apercevait qu'il est indispensable que les plus jeunes accèdent eux aussi à l'information. Que pense Catherine Marneffe, pédopsychiatre, de cet engouement soudain ?

□ C'est positif. On a tendance à considérer que les enfants doivent respecter l'expérience et l'âge des adultes mais on ne leur donne pas souvent la possibilité de réfléchir par eux-mêmes. Il faudrait avoir un plus grand respect pour la laborieuse quête de savoir de l'enfant. On tente trop, aujourd'hui, de le maintenir dans un monde imaginaire — notez la prolifération des parcs d'attractions — plutôt que de l'initier à la vie qui sera la sienne, comme le faisaient les contes en évoquant le conflit, la colère, la jalousie, l'angoisse...

■ Quel est d'après vous le rôle d'un journal destiné aux enfants ?

□ Son rôle est assez clair. La donnée suivante est apparue dans un récent sondage effectué par la Communauté française : la majorité des adolescents trouvent que le JT est l'émission la plus violente à laquelle ils sont confrontés. La télévision est, en effet, un bon moyen de divertissement pour les jeunes, mais elle ne leur donne pas la possi-

bilité d'avoir un jugement équilibré. Car elle ne leur donne pas les tenants et les aboutissants de l'actualité. Le rôle du journal est donc de permettre au jeune lecteur de se fonder un avis et, en même temps, de lui offrir une éducation aux médias. Il s'agit, pour l'enfant, de se rendre compte que tout ce qu'il voit à la télévision n'est pas forcément la réalité. Ce rôle est lié aux libertés et aux droits de l'enfant à parler, à être écouté dans les sujets qui le concernent et dans tout le reste.

■ Les adultes ont donc le devoir d'informer les enfants ?

□ Evidemment. On se mobilise aujourd'hui pour améliorer les droits de l'enfant mais comment pourra-t-on y parvenir si on ne l'informe pas ? Comment peut-on devenir un citoyen responsable à 18 ans si, précisément, pendant 18 ans on vous isole du monde ? Il est indispensable que l'enfant comprenne le monde.

■ Comment concevez-vous l'information pour les enfants ?

□ On doit traiter tous les sujets et parler le moins « enfant » possible. S'il ne faut jamais rien éviter, on doit, en revanche, faire comprendre aux enfants les vrais enjeux : le problème de la crise irakienne n'était pas lié aux raisons invoquées par CNN mais bien à de véritables enjeux pétroliers.

■ Quel intérêt, par exemple, à parler aux enfants de l'affaire Pandy ?

□ Il n'y a pas plus d'intérêt à en parler autant qu'on l'a fait dans la presse pour adultes... On peut toutefois profiter de l'occasion pour montrer que l'homme est loin d'être parfait, qu'il est même parfois dérangé. En fait, c'est assez subversif de faire un journal pour des enfants parce qu'on doit parfois donner des adultes une image qu'ils n'ont pas envie de voir révélée.

Propos recueillis par MANUELLA DAMIENS

Extraits du Soir du 01/09/1998

PAS DE CONTACT !

Dans le numéro précédent de Comment Téléz-Vous ?, nous vous avons parlé de la suppression le 22 avril 1998 de la première chaîne néerlandaise en région liégeoise au profit de LTA, chaîne de télé-achats. Pour rappel, Mme Bika, épouse d'un néerlandophone et cliente de l'ALE Télédis, a réuni 1180 signatures qu'elle a fait parvenir aux administrateurs de l'intercommunale mais sans résultats concrets jusqu'à présent.



•••

Le 31 août, le Conseil communal de Liège a voté une motion visant le même objectif que Mme Bika et tout ceux qui ont signé la pétition.

TEXTE DE LA MOTION

Le Conseil communal de Liège, réuni ce 31 août 1998, ayant pris connaissance de la suppression de la télédistribution de la chaîne Hollande I :

- continuant à souhaiter le rapprochement des villes et des populations de l'Eurégio Meuse-Rhin;

- estimant que la présence des chaînes de télévision de l'Eurégio dans toutes les composantes de celle-ci constitue un élément de ce rapprochement;

- considérant que cette présence constitue en outre un facteur positif en matière de tourisme;

DEMANDE le rétablissement de la télédistribution de la chaîne Hollande I.

Cette motion a recueilli 41 votes positifs, 2 votes négatifs et 1 abstention.

Le Secrétaire communal, Philippe ROUSSELLE.

Le Bourgmestre-Président, Jean-Maurice DEHOUSSE.

(NDLR : les deux votes négatifs émanent de l'extrême-droite)

PRÉSENCE NON SOUHAITÉE

Le 8 septembre 1998 s'est déroulé l'anniversaire des 75 ans de l'Association Liégeoise d'Electricité (qui gère ALE Télédis) au château de Wégimont. Il fut demandé au Président du Conseil d'administration l'autorisation d'intervenir devant l'assemblée afin d'expliquer la position des signataires de la pétition et de pouvoir remettre un petit cadeau à chaque membre. Lorsque les protestataires se

sont présenté, un employé du service des Relations Publiques leur a fait savoir que leur présence n'était pas souhaitée. L'employé pouvait prendre en charge les cadeaux afin de les remettre au Président. Celui-ci précisa qu'il leur répondra par le biais d'un communiqué de presse ! Cette nouvelle médiatisation n'est pas pour déplaire à Mme Bika...

LA LETTRE

Voici le texte de la lettre qui accompagnait les cadeaux :

Monsieur le Président, Monsieur le Vice-Président, Madame l'administratrice, Monsieur l'administrateur,

Le 22 avril 1998, Télédis a, sans préavis, remplacé la chaîne de télévision NL1 par L.T.A., chaîne de télé-achats... Cela a choqué pas mal de personnes, il y a eu beaucoup de réactions... Un pétitionnement s'est mis en place; il a recueilli à ce jour 1.180 signatures. Vous en recevez une copie intégrale.

Monsieur le Bourgmestre de Liège relaie notre préoccupation non seulement à Liège mais aussi auprès des Bourgmestres et Gouverneurs des Provinces de l'Euregio. Le Conseil communal de Liège, réuni le 31 août dernier, a voté une motion, dont vous avez reçu le texte.

Les échanges de courriers constituent maintenant un dossier impressionnant. La Direction de Télédis justifie son choix par des nécessités technico-commerciales.

Permettez-moi de vous poser quelques questions...

La décision relève-t-elle du technique ? Du commercial ? Du politique ?

Voici une question qui pourrait sembler stupide :

La politique doit-elle se mêler de la gestion des

intercommunales ?

Certains pourraient continuer de ne voir dans le choix des chaînes diffusées par les câblo-opérateurs qu'un simple choix "technique".

Et si, en effet, il se cachait là-dedans une once de "politique"... et si, en effet, ces choix révélaient une "direction" qu'on imprime à la société civile... ?

Peut-on tout à la fois prôner le multilinguisme, et supprimer des chaînes de notre seconde langue nationale ? La prévention du surendettement et laisser se multiplier les occasions de s'endetter ? Le multiculturalisme et l'empêcher au sein même de l'Eurégio ? Comment ne pas déceler un choix de société dans un choix de gestion ?

La faiblesse du décret de juillet 1987 de la Communauté Française qui fait bien peu d'obligations aux câblo-opérateurs -leur position de monopole-, cela ne relève-t-il pas du politique ?

Le respect des minorités va-t-il de soi ou doit-il être imposé par des décideurs politiques ?

Le commerce respecte-t-il ce droit ? Si fracture il y a entre la population et le monde politique, ce sont des décisions incohérentes, à contre-courant des besoins et contradictoires avec les discours publics, qui causent celle-ci... L'agrandissent... et jusqu'où ?

Bien évidemment, il est, dans ce domaine comme dans d'autres, des choix et des enjeux bien plus importants. Mais faire de la politique, c'est jouer sur un ensemble de petits leviers qui infléchissent la vie de la société. Une politique globale est donc faite d'une multitude de "petits choix".

Ces 1180 signatures ont

été obtenues très facilement. Tous ceux à qui nous présentons le texte le signent... Tous sont choqués par la décision et la manière!

Et s'ils acquiescent si volontiers, ne devez-vous pas y voir un signe?

La société civile – vos électeurs – en a assez de la marchandisation; “les gens” – vos administrés – en ont marre de n'être que des consommateurs. Car de “consommateurs” à “consommable”, il y a un pas qui peut être déjà été franchi. Et ils ne sont pas d'accord.

Vous ne pouvez pas l'oublier.

“S'il se veut conscient et éclairé, le citoyen est aujourd'hui condamné à ramer à contre-courant” (Ignacio RAMONET, in *Le Monde Diplomatique*, 1995).

Ce serait trop affligeant

de devoir dire que des élus se contentent de suivre le sens du courant et non de l'infléchir dans le sens du progrès, de la solidarité, du mieux vivre ensemble...

À SUIVRE

Plusieurs quotidiens ont publié des articles qui relaient cette action. Saluons l'acharnement de Mme Bika qui nous démontre qu'il est toujours possible de réagir en tant que téléspectateurs face aux monopoles que détiennent les télédiffuseurs. Pour la suite, une tournée des Conseils communaux et un lobbying auprès du Conseil provincial sont prévus. ■

Contact :

Mme Christine Bika
Rue Jean Haust, 84
4000 Liège

E-mail :

swart.bika@skynet.be



Ce numéro de “Comment Télé-Zeus?” a été écrit, mis en page et envoyé par un collectif de bénévoles :

Paula Bouchez,
Benoît Goossens,
Véronique Hariga,
Bernard Hennebert,
Marine Jacobs,
Gloria Kellner,
Gilles Lenoble,
Nicole Mertens,
Pierre Ravach,
Patrick Sénéart.

Les illustrations sont réalisées par Esdé.

L.A.T.A., c'est quoi ?

Née le 6 janvier 1994, l'A.T.A. est une ASBL pluraliste qui a pour objectif la promotion d'une évolution humaniste du paysage audiovisuel. Sa maxime est : “informer pour agir”.

Comment devient-on membre ?

L'A.T.A. n'est pas subsidiée. Ses activités sont financées par ses membres. “Comment Télé-Zeus?” est l'organe mensuel de liaison des membres de l'A.T.A. Les membres sont également invités à participer à d'autres activités de l'association. Ainsi, l'année dernière, ils ont pu assister gratuitement à des projections privées de “Pas vu à la télé” de Pierre Carles (censuré en France par CANAL+) ou “Le Jeu de la Vérité” de Patrick Sabatier avec Chantal Goya (interdit de rediffusion), etc.

La cotisation des membres est fixée à 1200 FB/an (600 FB/an pour les étudiants et les chômeurs, prière de joindre une preuve photocopiée à l'appui). La majorité de nos membres ouvrent un ordre permanent de 100 FB/mois. Sur simple demande, nous pouvons vous envoyer un bulletin à cet effet qu'il vous suffira de remplir et de transmettre à votre banque. Vous ne voulez pas devenir membre de l'A.T.A. mais vous désirez seulement vous abonner pendant un an à “Comment Télé-Zeus?”... Cela vous coûtera 2.000 FB/an. Le compte de l'A.T.A. ASBL (Rue Américaine, 106 à 1050 Bruxelles) est le 001-0837560-41.

A.T.A. ASBL

Pour toute demande d'information : exclusivement par écrit sans omettre d'y inclure vos coordonnées et un timbre à 17 FB pour la réponse. Merci d'avance.

Rue Américaine, 106
1050 Bruxelles

Internet : <http://ata.qwent.es.be>
E-mail : ata@qwent.es.be



ENQUÊTES

Deux petites enquêtes parues récemment ont retenu l'attention de l'ATA. La première a été réalisée pour le quotidien “Vers l'avenir” et concerne la façon dont les Wallons jugent leur info. La deuxième a été diffusée par le mensuel “Notre Temps/Onze Tijd” et elle aborde les relations seniors-télévision.

...

A l'occasion de la sortie de la nouvelle formule du quotidien “Vers l'avenir”, l'édition du 14 septembre 1998 a diffusé les résultats d'un sondage sur les Wallons et les médias.

En résumé, il en ressort que les 500 Wallons interrogés sont très attachés à leur télévision. Selon eux, la télé clarifie l'information. Cette dernière leur permet de bien comprendre les événements. Bien qu'ils considèrent que la télévision soit le média qui fasse le plus dans le sensationnalisme, et que les journalistes de télé sont influencés

par les partis politiques, 70% d'entre eux trouvent l'information télévisée suffisamment détaillée. 44% font confiance au JT de la RTBF plutôt qu'à ceux de RTL TVi (33%) et de TF1 (8%).

Le numéro de septembre 1998 du mensuel *Notre Temps/Onze Tijd*, outre un concours pour gagner une “superbe télé”, a publié une enquête sur les seniors et la télévision. Il en ressort que les 600 personnes interrogées, âgées de 50 ans et plus, ne sont pas des téléspectateurs passifs. Ils analysent les programmes télé et la plupart ne regardent la télé qu'entre 18H et 22h. Leurs programmes préférés sont les JT de RTL TVi et de la RTBF. La majorité considère que les émissions intéressantes sont diffusées trop tardivement, que la redevance radio-télé est trop élevée, et regrette la violence et le nombre de messages publicitaires diffusés lors d'une même soirée. La chaîne préférée par les francophones est la RTBF (32%), suivie de près par RTL TVi (29%). ■

Adresses utiles !

Lorsque vous portez plainte, vous avez intérêt à écrire. N'oubliez pas de noter dans votre agenda que si l'on ne vous a pas répondu après un mois, il convient de renvoyer copie de votre lettre. D'autre part, n'hésitez pas à envoyer copie de votre courrier à l'A.T.A. Signalez-le à votre correspondant.

COMMUNAUTÉ FRANÇAISE DE BELGIQUE

RTBF

Bd Auguste Reyers, 52
1044 Bruxelles
Tél. : 02/ 737 21 11

Si la réponse apportée par la RTBF à votre demande ou à votre plainte ne vous satisfait pas, dans un deuxième temps, contactez le Service de Suivi et de Médiation de la RTBF :

RTBF

Service du suivi
et de statistiques (médiation)
Local 9M50
Bd Auguste Reyers, 52
1044 Bruxelles
Tél. : 02/ 737 47 14

RIL TVi

Avenue Ariane, 1
1201 Bruxelles
Tél. : 02/ 778 68 11

Canal+ Belgique

Chaussée de Louvain, 656
1030 Bruxelles
Tél. : 02/ 730 02 11

TV5-Belgique

Bd Auguste Reyers, 52
1044 Bruxelles
Tél. : 02/ 737 25 25

Conseil Supérieur de l'Audiovisuel

Mme la Présidente
Evelyne Lentzen,
Rue Royale, 2/4
1000 Bruxelles.
Tél. : 02/ 223 78 39

TV5 France

15, rue Cognacq-Jay
75007 Paris
France
Tél. : 00331/ 44 18 55 86

Canal+ France

85-89, quai André Citroën
75711 Paris Cedex 15
France
Tél. : 00331/ 49 87 27 27

La 5ème

10-14, rue Horace-Vernet
92136 Issy-les-Moulineaux
France
Tél. : 00331/ 41 46 56 56

Arte

2A, rue de la Fonderie
67000 Strasbourg
France
Tél. : 00333/ 88 14 22 55

M6

88-91, avenue Charles-de-
Gaulle
92575 Neuilly
France
Tél. : 00331/ 41 92 60 00

Conseil Supérieur de l'Audiovisuel

Mr le Président
Hervé Bourges
Tour Mirabeau, 39-43
Quai André Citroën
75015 Paris France
Tél. : 00331/ 40 58 38 00

FRANCE

TF1

1, Quai du Point-du-Jour
92656 Boulogne Cedex
France
Tél. : 00331/ 41 41 12 34

FRANCE 2

7, Esplanade Henri de France
75907 Paris Cedex 15
France
Tél. : 00331/ 44 21 54 24

FRANCE 3

7, Esplanade Henri de France
75907 Paris Cedex 15
France
Tél. : 00331/ 42 30 56 56

Devenez membre de l'A.T.A.

L'A.T.A. ne reçoit aucun subside. Nos finances, c'est nous... et vous.

Les membres reçoivent régulièrement le mensuel "Comment Téléz-Vous ?", ont accès à notre service de documentation, peuvent participer à nos réunions, prendre des responsabilités dans notre ASBL (on est tous bénévoles), assister gratuitement à des activités.

Comment ? La cotisation est fixée au minimum à 1200 francs/an (pour les étudiants et les chômeurs : 600 francs/an).

Optez pour un ordre permanent de 100 FB minimum par mois (150 FB tous les trois mois pour les étudiants et les chômeurs). Cette opération vous coûtera le même prix mais nous facilitera la tâche sur le long terme. Remplissez donc le formulaire ci-dessous.

Vous ne voulez pas devenir membre de l'A.T.A. mais désirez simplement vous abonner pour un an à "Comment Téléz-Vous ?", cela vous coûtera 2.000 FB.

Le numéro de compte de l'A.T.A. ASBL (rue Américaine, 106 - 1050 Bruxelles) :
001 - 0837560 - 41.

Ordre permanent

Nom : Prénom :

Rue : N° : Bte :

Code postal : Localité :

Téléphone : / Date de naissance : / /

Je donne l'ordre à ma banque (nom de la banque)

- de verser le montant de FB tous les mois
 de verser le montant de FB tous les 3 mois

à partir du : / /

de mon compte n°

sur le compte n° 001 - 0837560 - 41 de A.T.A. ASBL, Rue américaine, 106 - 1050 Bruxelles.

Je garde le droit d'annuler cet ordre permanent ou de le modifier à tout moment.

Date : / / Signature :

Envoyez cet ordre de virement à l'A.T.A. qui le déposera à une agence de votre banque
OU

Déposez cet ordre à votre propre agence bancaire
et faites parvenir une copie de ce document à l'A.T.A.

Paul Germain

RÉACTIONS

Lors d'une interview consacrée à son livre "Poker menteur" sur la guerre de Yougoslavie et sur ses relations avec les médias (publiée dans Comment Télé-*Vous ?* n°42), Michel Collon a dénoncé comme "censeur" l'actuel présentateur de l'Ecran Témoin, Paul Germain.

...

Ce dernier a tenu à réagir et nous a faxé sa version des faits le 4 septembre 1998.

L'EXTRAIT CRITIQUE

Michel Collon : Paul Germain [...] avait organisé un débat à l'Ecran Témoin sur base du film "Underground", mais il m'a interdit d'y participer parce que dans "Attention médias !", j'avais critiqué certains journalistes du JT et la façon dont l'information avait été donnée durant la guerre du Golfe. De plus, il s'est arrogé le droit de me censurer à cause de mes opinions politiques qui ne lui plaisent pas (NDLR : Michel Collon collabore à Solidaire, hebdomadaire du PTB). J'ai commis deux "péchés" : je critique les

médias et je suis "trop à gauche".

PAUL GERMAIN NOUS ÉCRIT

Décidément, Michel Collon est un vrai expert en manipulation. J'ai beaucoup ri à la lecture de l'interview qu'il vous a accordée et dans laquelle il explique pourquoi j'aurais refusé de l'inviter à un débat sur l'ex-Yougoslavie en janvier dernier.

En fait les choses sont très simples. C'est pour cela peut-être qu'elles échappent à Michel Collon dont la pensée est souvent embrumée par des bouffées paranoïaques.

Je tiens à préciser ceci :

- Michel Collon m'a téléphoné pour s'étonner de ne pas être invité à l'Ecran Témoin. J'étais moins persuadé que lui du fait que sa présence était indispensable sur le plateau. Michel Collon a bien écrit un livre sur l'ex-Yougoslavie, mais il n'était pas encore sorti lors de l'émission, et je n'en connaissais donc pas la teneur. Ce qui ne m'a pas empêché de présenter une épreuve

de la couverture de son ouvrage à la fin du débat.

- Contrairement à ce que dit Michel Collon, je ne lui ai pas fait de reproches sur sa vision de la guerre du Golfe, mais bien concernant son révisionnisme sur les événements de Tien An Men.

- Ce n'est pas le fait que Michel Collon ait pu critiquer des collègues du JT qui m'a empêché de l'inviter. La preuve : je viens d'inviter Michel Collon au débat du 28 septembre sur le journalisme. Un débat intitulé "Grandes manipulations et petites dérives". Cette décision de l'inviter était antérieure à l'interview qu'il vous a accordée et je n'ai pas changé d'avis par la suite.

Je me réjouis d'avoir Michel Collon sur mon plateau et de lui donner l'occasion de s'exprimer en direct, sans aucune retouche au montage...

Michel Collon a effectivement été invité à l'Ecran Témoin du 28 septembre 1998 ayant pour thème "Grandes manipulations et petites dérives". ■



Horaires

L'opéra en avance. Merci France 2 ! Nous offrir un opéra de cette qualité-là (Les Noces de Figaro), c'était un bien beau cadeau ! Mais le plus beau bien sûr, c'est de l'avoir fait commencer un quart d'heure en avance. Heureusement que vous y

aviez pensé, sans cela, la soirée aurait été vraiment parfaite, ce qui est tellement rare en télévision. Marre, vraiment marre ! Je voulais garder la cassette et pouvoir la revoir.

Sébastien Spinali,
Courrier des lecteurs,
Le Monde du 30/08/98

Doublage

Du doublage des documentaires. [...] Je trouve inadmissible de doubler un documentaire comme une fiction; le doubleur doit se faire oublier autant que possible et non pas se prendre pour un acteur. On pourrait faire hélas ! la même remarque aux journalistes qui doublent des séquences d'actualité où il arrive par exemple que, pour bien souligner la douleur d'une Algérienne dont la famille vient d'être égorgée, le doubleur larmoie au cas où (l'idiot) de téléspectateur n'aurait pas bien saisi sa détresse !

Philippe Escaich,
Courrier des lecteurs,
Le Monde du 23/8/98

Générique

Pas si vite ! Quelqu'un pourrait-il m'expliquer pourquoi RTL TVi s'est-elle sentie obligée d'accélérer le générique de fin du film French Kiss diffusé le jeudi 9 avril 1998 à 20H10 ? Le générique final est partie intégrante du film, il se doit d'être diffusé sous sa forme originale.

Daniel P.,
Courrier des lecteurs,
Téléoustique du
22/4/98



Suite de la page 1

Bon tacticien, celui-ci a d'abord reconnu l'utilité de la signalétique pour, dans un deuxième temps, la critiquer vertement. Aucun contrepoint ne fut apporté à ce subtil réquisitoire. Ah, si Laurence Lenne avait pu résumer les arguments contenus dans les documents que nous lui avons fait parvenir... les auditeurs auraient eu droit à une information réellement contradictoire !

Ce jour-là, dans "Tout autre chose", l'A.T.A. n'a pas eu la possibilité de s'exprimer par le biais du téléphone puisque tous les appels diffusés sur antenne émanaient d'enfants.

en Belgique. Elle pourra indiquer aux parents les films à regarder ou non, sous surveillance...

• **Patrick Vernier** : Actuellement, le Conseil Supérieur de l'Audiovisuel est en passe de remettre un avis sur cette signalétique. La volonté de la Ministre Présidente, en l'occurrence, est de voir apparaître en Belgique également un système de signalisation de la violence, avec les triangles, les ronds, etc. Cela sera plus simple, vraisemblablement, en Belgique, d'après ce que l'on peut savoir.

Je crois que c'est un élément d'information. Cela peut servir à certains parents pour identifier certains types

adapter la signalétique à chacune des personnes qui regardent le petit écran mais il faut signaler quand même que les sigles utilisés actuellement en France proposent des informations qui sont à la fois relativement précises et également non contraignantes. Ils indiquent :

- Tous publics.
- Accord parental souhaitable.
- Accord parental indispensable ou interdit aux moins de 12 ans.
- Interdit aux moins de 16 ans.
- Interdit aux moins de 18 ans.

Ces indications permettent aux téléspectateurs de se faire une idée sur la nature du programme.

Contrairement à ce que laisse entendre Patrick Vernier, cette cotation ne se limite pas à l'hémoglobine, mais elle prend en compte tout ce qui pourrait heurter le public.

La signalétique, telle qu'elle est appliquée en France, a des effets réels sur la programmation, contrairement à ce que pense notre contradicteur. En effet, les émissions les plus violentes doivent obligatoirement être programmées par les chaînes à des heures tardives. Ainsi, si ces règles étaient appliquées chez nous, la RTBF ne pourrait pas diffuser avant 22H30 "Pulp Fiction". Elle l'a programmé après son JT de 19H30. Et il en serait de même pour "Orange Mécanique" que RTL TVi a diffusé après son JT de 19H.

Patrick Vernier prêche bien entendu pour la chapelle qui permet à son association de gagner sa vie : l'éducation aux médias. Il a raison de dire que celle-ci permet au public de prendre une distance par rapport à ce qu'il voit. Mais ceci signifie que la violence tant physique que psychologique est programmée. Ce que Patrick Vernier omet de mentionner, c'est que 90% des enfants et des enseignants n'ont pas droit à recevoir une initiation à l'éducation aux médias, vu la maigreur des subsides accordés par la Communauté française à ce travail. Cette estimation, nous l'avons publiée déjà à plusieurs reprises et Paul Germain, le journaliste qui présente l'Ecran Témoin, l'a également reprise. Personne ne l'a contestée jusqu'à présent.

Et donc, tout particulièrement pour ce public qui n'aura pas la chance de pouvoir prendre un recul par rapport à sa consommation



AU CSA

Espérons que la même situation ne se reproduit pas actuellement au Conseil Supérieur de l'Audiovisuel qui planche sur un avis qu'il doit rendre à propos de cette signalétique.

Nos lecteurs le savent : bien que les parlementaires aient prévu, à notre demande, la possibilité pour un membre d'une association d'auditeurs ou de téléspectateurs de devenir membre du CSA, la Ministre-Présidente Laurette Onkelinx n'a procédé à la nomination d'aucun représentant des usagers des médias.

Le CSA, sur certains dossiers, peut inviter à ses réunions des spécialistes. Jusqu'à présent, il n'a pas fait appel à l'A.T.A. en ce qui concerne la signalétique, bien que nous réfléchissions à cette thématique depuis le mois de novembre 1996 !

Nous publions donc le présent article tout particulièrement à l'attention du CSA.

Nous allons reprendre l'argumentaire de Patrick Vernier, tel qu'il a été présenté sur les antennes de la RTBF et, ensuite, nous y répondrons.

LE CONTRE...

• **Laurence Lenne**, *l'animatrice de la RTBF* : *Patrick Vernier, on parlait justement du problème de la violence : la fameuse signalétique qui est en pratique depuis quelque peu en France va arriver, je pense, bientôt*

d'émissions mais cela n'est sûrement pas la recette miracle anti-violence. Il faut donc remettre à sa juste place ce type d'initiative. Je crois que c'est une initiative informative avant tout. Mais l'information, on peut la prendre en compte comme on peut ne pas la prendre en compte. Quand on s'interroge sur la nature de la violence, sur comment la qualifier, c'est parfois très difficile parce qu'un enfant de 4 ou de 8 ans, ce n'est pas la même chose et une émission violente caractérisée pour l'un ne le sera pas nécessairement pour l'autre... On caractérise d'habitude la violence en fonction d'actes criminels, l'hémoglobine, les meurtres qui peuvent se dérouler à l'écran... Derrière tout ceci, il y a aussi la violence plus insidieuse, la violence sociale... Je pense donc qu'il ne faut pas se leurrer. Ce n'est pas en mettant des petits signaux sur le bas de l'écran qu'on va solutionner tout cela.

Je pense, par contre, que là où il faut un vrai travail, c'est un travail au niveau scolaire, au niveau de l'école... Je crois donc qu'il faut à l'école avoir des espaces où l'on peut éduquer l'enfant à ce que c'est une image, à comment cela fonctionne, comment l'on construit des scénarios, comment l'on crée des personnages comme Bla-Bla... Cela permet de mieux comprendre comment ce qui se passe. Et cela, je crois que c'est important.

...ET LE POUR !

Bien sûr, on ne peut pas

télé, la signalétique constitue une première approche utile.

Contrairement à un certain à-priori un peu cynique, les études montrent qu'en France, pas mal de jeunes ne cherchent pas nécessairement l'interdit et considèrent la signalétique comme une amie qui leur procure une information utile qui influence leur choix.

D'autre part, une enquête réalisée l'année dernière par la Communauté française tentait à démontrer qu'il y avait davantage de parents que l'on pouvait s'imaginer qui se préoccupaient de la consommation télé de leurs enfants. Ainsi, il y aurait même une majorité de parents qui interdisent à leurs enfants de regarder des films à cause de la violence qu'ils contiennent.

Voilà donc un grand

nombre de parents de bonne volonté... qui ont besoin de la signalétique pour pouvoir conseiller leurs enfants.

Doivent-ils attendre les premières violences du film en cours de visionnement pour zapper ?

Un dernier élément plaide en faveur de la signalétique telle qu'elle s'est développée en France. Chaque chaîne doit elle-même visionner les émissions et attribuer les sigles. Ceci responsabilise les chaînes. Elles se rendent vraiment compte du contenu de leurs programmes. Auparavant, ce n'était pas nécessairement le cas. Ainsi, il n'était pas rare que telle ou telle chaîne achète un lot de dessins animés pour les enfants et n'en visionne qu'un ou deux épisodes avant de balancer tout le stock à l'antenne. Ce n'est

plus possible désormais en France et est-ce un hasard si le CSA français ne doit plus réprimander telle chaîne privée qui avait diffusé un programme pour enfants contenant des scènes de sadisme... Ainsi, la signalétique pourrait être la garantie pour les télé-spectateurs que la RTBF et RTL TVi programment leurs émissions en réelle connaissance de cause. Peut-être ainsi, notre chaîne privée aurait pu éviter de diffuser un épisode de "Rex, Chien de flic" sur un kidnappeur d'enfants, quelques jours après la découverte des corps de Julie et Mélissa.

Plutôt que d'opposer l'efficacité de la signalétique à celle de l'éducation aux médias, l'A.T.A. préfère considérer que ces deux approches sont complémentaires et indispensables. ■

dialogue

Extraits de Madame Figaro (16/05/1996)

Les symboles

anti-violence à la télévision

L'éditorial de Christiane Collange "Télé Tartuffe" paru dans notre numéro du 18 avril dernier a suscité beaucoup de réactions parmi vous. Consacré à la diffusion des bandes-annonces exemptes de la signalétique usuelle, il dénonçait une pratique aux effets pervers. Hervé Bourges, président du CSA, a tenu à nous communiquer son point de vue sur ce qu'il nomme "la pédagogie contre la violence".

Ce que pensent les mamans

(...) Oui, les membres du CSA ne sont pas dupes, mais oui, ils nous prennent pour des imbéciles... ou pire, ils pensent que, noyés dans notre travail et nos soucis, nous oublierions l'essentiel... l'éducation de nos enfants, la surveillance de nos enfants et de ce qu'ils regardent.

Oui, les bandes-annonces sont d'une extrême violence et oui, elles sont diffusées n'importe quand et notamment pendant la publicité du « Club Dorothée », entre un épisode de « Sailor Moon » et de « l'Inspecteur Gadget ».

Oui, enfin, quand le film passe, il nous semble bien fade comparé à la bande-annonce qui n'était qu'une suite d'images toutes plus violentes les unes que les autres... qui, chacune dans son contexte, n'ont plus la même intensité.

Merci de dire tout haut et en première page de votre magazine ce que nous, mamans, pensons.

Merci de rendre compte de ces procédés scandaleux que nous croyions être les seules à avoir remarqués !

M^{me} MARION DERVAL, 59400 VILLEFRANCHE-SUR-SAÛNE.

La décision du CSA inefficace

Comme j'apprécie que, enfin, quelqu'un ose dire combien la décision du CSA de mettre ces petits pictogrammes au bas de l'écran, pour nous signifier le genre du film proposé, est une mesure complètement absurde et inefficace. Je suis parent (maman) et n'ai pas attendu le CSA pour éduquer mes enfants en matière de télévision.

(...) La vraie maîtrise des images est dans les mains du CSA : elle dépend de sa responsabilité. Le CSA doit se rendre compte des conséquences induites sur les enfants et la société. Son rôle est essentiel pour le devenir de celui-ci : il doit éduquer, faire réfléchir, faire grandir, les faire devenir responsables. (...) Aujourd'hui, les mesures prises ne servent à rien, sauf à se donner bonne conscience.

M^{me} YARGEAUT L., 58200 COSNE-SUR-LOIRE.

Les émissions classées par les pouvoirs publics et les associations familiales

Nos enfants sont-ils en danger devant le petit écran ? Plus de huit Français sur dix estiment que les programmes de télévision sont trop violents. Et ils n'ont pas tout à fait tort. (...) Le phénomène n'est pas seulement français, il est mondial. La question est donc inscrite au cœur du débat public au-delà des frontières.

(...) En France, certains parlementaires ont proposé de légiférer pour instaurer un dispositif de contrôle a priori des programmes. Ce qui aurait été, soulignons-le, contraire aux principes fondamentaux de la liberté de communication. La protection de

l'enfance et de l'adolescence s'inscrit au premier rang des missions des instances de régulation audiovisuelles. (...) La classification des émissions a été instaurée au terme de plusieurs mois de concertation avec les pouvoirs publics et les associations familiales. (...) La présence d'un signal ne résoudra pas tous les problèmes par enchantement. Il s'agit avant tout d'un instrument de pédagogie : la signalétique ne s'adresse pas seulement aux enfants. Elle fournit aux adultes, aux parents, grands-parents, enseignants, l'occasion d'engager avec les jeunes un échange sur ce que chacun peut regarder - ou non - et pourquoi.

M. HERVÉ BOURGES, PRÉSIDENT DU CSA

"COMMUNICATION" P

Voilà un an déjà que la majorité des parlementaires de la Communauté française a opté pour une simple obligation pour la RTBF d'assurer l'écoute de ses usagers ainsi que le suivi de leurs plaintes écrites... et n'a pas jugé nécessaire la création d'un véritable service de médiation indépendant de la RTBF.

•••

Un premier bilan s'impose. Entre les intentions affichées par la RTBF et la réalité vécue par les usagers qui tentent de dialoguer avec elle, il y a un fossé.

Manquements ou erreurs de jeunesse ? L'existence même de cette obligation nouvelle n'est-elle pas, en fait, une mini-révolution pour une partie du personnel du Service Public... qui se croyait peut-être, naguère, intouchable, voire "au-dessus de la mêlée" ?

Mais il faudra refaire le point, dans un an, en espérant pouvoir constater de réels progrès non pas dans les déclarations de principe mais bien dans le concret, dans le quotidien.

En effet, il n'est pas normal que le Président du Conseil d'Administration ne réponde à son courrier que lorsqu'il reçoit un rappel, plus d'un mois après la date

d'envoi du courrier initial (voir page 7).

Et il est tout aussi anormal qu'un réalisateur-maison ne réponde jamais à tel courrier, même après les rappels... Le "service de médiation" sera contacté et de nombreux mois s'écouleront encore avant qu'une réponse concrète ne soit fournie à la plainte écrite... envoyée près de 9 mois plus tôt ! Entre-temps, l'émission qui était l'objet de notre démarche était arrêtée... (voir page 11).

Néanmoins, de nouvelles balises existent. La loi contraint la RTBF à répondre aux lettres de ses usagers.

Ne soyez pas trop pressé. Le jour où vous postez votre courrier, nous vous

DOSSIER

Service du Suivi et de Statistiques (Médiation)

ENTRE PARENTHÈSES ?

Pour nous présenter les premiers pas du nouveau travail de "médiation" de la RTBF, Françoise de Thier nous a accueilli, le 27 juillet 1998, pendant près de deux heures dans son bureau, au 9ème étage de Reyers. Elle a eu l'occasion de relire et d'annoter la retranscription de ses propos.

•••

• **A.T.A.** : *Quel est le nom du service pour lequel vous travaillez ?*

• **Françoise de Thier** : Le Service du Suivi et de Statistiques. On ajoute d'habitude une parenthèse : (Médiation).

• *Qui a choisi ce nom ? Est-il définitif et que signifie-t-il ?*

• Cette appellation a été choisie par l'Administration Générale. Rien n'est jamais définitif dans une industrie de communication mais c'est cette terminologie qui est utilisée actuellement. Elle résume précisément les tâches dévolues à ce service. La fonction de médiation est une partie du travail que nous accomplissons ici. C'est pour cette raison que l'appellation d'origine, "service de médiation", a évolué.

• *Pour le travail de*

médiation, combien de personnes sont-elles affectées ?

• Je consacre un 3/4 temps à cette mission. Une secrétaire collabore à mon travail.

• *Les moyens matériels mis à votre disposition sont-ils suffisants ?*

• Jusqu'à présent, ils sont suffisants, d'autant plus que nous serons raccordés prochainement sur le nouveau système informatique performant de notre maison.

DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS

• *Le contrat de gestion de la RTBF prévoit que "L'Entreprise veillera à accorder une attention particulière aux avis et demande d'information des auditeurs et téléspectateurs". Il y a tout d'abord les demandes d'information téléphoniques et écrites (lettres, internet, etc.). Sont-elles traitées de la même manière ?*

• Jusqu'à présent, notre service reçoit peu de demandes téléphoniques car il existe, dans cette maison, une habitude déjà ancienne de renvoyer au départ de la centrale téléphonique les gens directement vers les services concernés par leur demande. Cette situation pourrait

évoluer. Il est question que toute demande d'information, tout avis du public soit balancé dans notre service.

Nous servirions ainsi de premier relais, quitte à renvoyer certains appels plus pointus vers tel ou tel autre service.

Cette évolution pourrait avoir pour conséquence un désengorgement de la centrale téléphonique et nos correspondants pourraient recevoir plus rapidement l'information qu'ils recherchent.

Il y aura toujours un flou car les appels téléphoniques donnés aux centres régionaux ne seront pas répercutés ici.

Bien entendu, tout le courrier (lettres ou courrier électronique) reçoit le même traitement que les appels téléphoniques.

Cela dit, le Contrat de Gestion indique que nous devons travailler sur ce qui arrive par écrit.

• *S'il n'y a pas urgence, conseillez-vous plutôt d'écrire que de téléphoner ?*

• C'est mieux parce que les informations qu'ils pourront ainsi obtenir seront plus précises.

• *En ce qui concerne les demandes d'information écrites, sont-elles nombreuses ?*

PLUTÔT QU'UN

conseillons de cocher dans votre agenda, un mois plus tard, la date à laquelle vous devrez peut-être envoyer un rappel !

Et si la RTBF vous répond en "langue de bois", ne vous laissez pas faire : envoyez un nouveau courrier avec une question encore plus précise... C'est votre droit. L'expérience que nous vous relations dans ce dossier (voir article "Presque neuf mois") vous démontre que pareille énergie est parfois utile pour, en fin de parcours, initier des évolutions concrètes.

Dans ce dossier, nous vous proposons également l'interview de Françoise de Thier qui coordonne la mise en place du nouveau service de

médiation —ou de communication ?— du Service Public. On y apprend notamment qu'il vaut mieux, en cas de plainte, adresser son courrier à l'Administrateur Général Christian Druite, au

Directeur de la Télévision Gérard Lovérius ou au Directeur des Radios Claude Delacroix...

RTBF
Boulevard Reyers, 52
1044 Bruxelles



• Oui. Aboutit ici tout ce qui est adressé à l'Administration générale ou à la RTBF globalement.

• Et le courrier du Président du Conseil d'Administration ?

• Le Président a son propre service qui s'occupe de son courrier. Chaque direction et chaque secteur de production, de même, reçoivent bien entendu directement le courrier qui leur est adressé.

Il a donc été demandé, au moment où notre service de médiation s'est mis en place, que nous soient répercuté, si ce n'est la copie des courriers et des réponses, au moins une statistique sur ce qui a été enregistré et répertorié par les différents secteurs.

Certains services nous envoient même leur courrier pour que nous le traitions.

• Et ces différents services exécutent cette demande ?

• En général, oui.

• Même ces statistiques ?

• J'imagine qu'avant que ce soit tout-à-fait optimisé, il va falloir encore un petit temps d'adaptation. Progressivement, de plus de plus de suivis nous parviennent des différents services.

• Cela vous permet de découvrir une vision

globale des demandes du public qui écrit...

• Exactement. Je crois que cela permet de percevoir un peu le pouls des auditeurs et des téléspectateurs par rapport à ce que nous leur proposons. Et pour que chacun soit au courant de ce qui se passe, lorsque l'Administrateur général ou notre service recevons directement des courriers les concernant, nous répondons et nous envoyons copie au service concerné. Ainsi, l'information circule au sein de la maison.

• Quel est le délai de traitement du courrier ?

• Lorsque la réponse nécessite une recherche particulière, entre la date à laquelle nous parvient le courrier et le jour où notre correspondant reçoit la réponse dans sa boîte aux lettres s'écoule un mois au maximum.

AVIS ET PLAINTES

• Certains auditeurs ou téléspectateurs ne se contentent pas de demander des informations.

Ils émettent des avis sur la RTBF et d'autres vous envoient des plaintes. Sont-ils nombreux ?

• Nous parviennent environ 50% de demande d'informations et 50% d'avis ou de plaintes. Les avis sont un peu plus nombreux que les plaintes. La frontière entre

un avis et une plainte n'est pas toujours évidente à déterminer. Une lettre d'une personne qui marque son désaccord avec la manière dont nous avons traité un sujet à l'antenne, est-ce un avis ou une plainte ? De très nombreux courriers nous proposent ainsi des avis personnels, des jugements de valeur. C'est le domaine du subjectif. Si l'on répond à ces correspondants qu'on comprend qu'ils ne sont pas d'accords avec la manière dont nous avons traité tel ou tel sujet mais il n'empêche qu'ils doivent pouvoir laisser s'exprimer d'autres opinions que la leur... ces correspondants ne seront pas satisfaits de notre réponse. Mais que leur répondre d'autre ?

• On dit souvent que le public préfère écrire pour se plaindre. Y a-t-il également des lettres de félicitations ?

• C'est ce qui m'a le plus surpris lorsque j'ai commencé à faire des relevés plus systématiques du courrier qui nous arrivait. Le nombre d'avis positifs est à peu près équivalent à celui des négatifs. Donc, s'il est vrai que les gens écrivent plus facilement lorsqu'ils sont fâchés, ce constat devrait nous permettre de conclure que les gens sont majoritairement contents du travail de la RTBF.

Les personnes qui utilisent le courrier électronique sont souvent positives. J'ai ►

l'impression que l'E-mail crée et noue des liens. Ce moyen technique facilite le dialogue.

- Vous conservez ces avis ?

- On les imprime et on les répertorie dans nos archives.

- Pouvez-vous déceler des couches sociales de votre public qui vous critiquent davantage ?

- Apparemment, en se basant sur l'écriture, le style, la manière dont les lettres sont rédigées, j'ai l'impression qu'il y a davantage de "râleurs" chez les personnes âgées. En général, la tranche des gens actifs prend souvent la plume pour exprimer sa satisfaction.

Il y a aussi les habitués qui écrivent assez systématiquement. Tiens, voilà une lettre de Mr X : cela faisait un mois qu'on n'avait plus de nouvelles de lui... Et, parfois, certains de ces "fidèles" nous font des propositions d'adaptation de nos grilles de programmes très judicieuses !

- Comment sont traités, ces avis ?

- Lorsqu'ils sont positifs, on remercie notre correspondant et nous transmettons

constaté cela jusqu'à présent.

- Et lorsqu'on reprocherait, de façon plus globalisante, au JT, par exemple, de privilégier de plus en plus une "fait-diversification" de l'information, comme le souligne souvent Hugues Le Paige...

- Ce type de réflexion est très peu présente dans le courrier que nous traitons. Lorsqu'elle se présente, nous la renvoyons systématiquement à la Direction de l'information et du journal télévisé. Ce n'est pas à notre service qu'il revient de prendre position sur le traitement de l'information. Peut-être que ce type de lettres est envoyé directement par le public à la rédaction du JT.

Les remarques que, personnellement, je vois passer sur le JT, sont très formelles : on n'aime pas le présentateur, les sous-titres ne sont pas assez visibles, etc. Et si, sur la thématique que vous soulevez, les gens écrivaient directement au JT, logiquement, nous devrions recevoir un feed-back et ce n'est pas le cas. On parle, ici, bien entendu, uniquement des préoccupations de la partie du public qui nous écrit.

an, ne pouvaient plus capter une, deux ou les trois chaînes de la RTBF...

- C'est vrai qu'il y a eu énormément de courrier à ce sujet. Le gros du courrier et des pétitions est arrivé entre mars et juin 1997 et il n'y a pas eu de statistiques, vu que le service de médiation n'était pas encore créé. J'ai vu quand même quelques "paquets" de cartes... C'était assez impressionnant. Ce fut l'un des moteurs qui a permis de prendre la décision de modifier cette situation, dans un premier temps, pour la Coupe du Monde de football et le Tour de France, et, maintenant, de continuer à maintenir en place ce nouveau dispositif. On ne peut pas rester insensible face à pareille pression. On a dû modifier notre tir. Et on l'a fait.

On a reçu également un courrier important émanant d'organismes culturels et de groupements wallons insatisfaits par la mise à l'antenne de la nouvelle émission "Trois millions trois" parce qu'on n'y parlait pas suffisamment en wallon. On a donc remis à l'antenne l'émission précédente, "Wallons-nous", qui répondait davantage aux attentes de ce public.

ASSURER LE SUIVI

- Finalement, à qui le public a-t-il intérêt à écrire ? La meilleure solution n'est-elle pas de s'adresser à l'Administrateur Général dont les services prendront connaissance du contenu du courrier avant de le transmettre aux services directement concernés ?

- Ce n'est pas une mauvaise solution ! Il est parfois plus utile de s'adresser au bon dieu plutôt qu'à ses saints... Je conseille tout particulièrement trois interlocuteurs : l'Administrateur Général, le Directeur de la Télévision et le Directeur de la Radio. Le suivi sera fait et une répercussion aura lieu là où il convient.

- Cernons, si vous le voulez bien, davantage les "plaintes écrites". Le Contrat de Gestion signé le 14 octobre 1997 prévoit que "...la RTBF assurera par ailleurs le suivi des plaintes écrites.

A cette fin, l'Entreprise organisera un enregistrement centralisé des plaintes et du suivi apporté. Elle coordonnera la procédure de traitement de dossiers qui sera assurée par les



une copie au service concerné : tout le monde est bien content. Pour les avis négatifs, nous visionnons systématiquement le programme contesté, parfois même à plusieurs reprises, pour bien cerner si l'on ne peut pas interpréter de plusieurs façons telle ou telle séquence. Très souvent, c'est le règne du subjectif ! Souvent, notre correspondant a vu ou entendu quelque chose à travers un certain filtre. Sa version ne correspond pas à ce qui a été dit ou montré sur antenne, et, du même coup, tout le reste du programme est appréhendé sur base de l'a-priori initial. Ces courriers, souvent agressifs, se dégonflent complètement. Par contre, si nous nous rendions compte qu'il y avait effectivement un problème majeur, on en prendrait acte immédiatement. Mais, personnellement, je n'ai jamais

MOTEURS

- Certains de ces avis ont-ils déjà influencé une évolution d'une activité de la RTBF ? Pouvez-vous citer des exemples ?

- Un exemple anecdotique. Plusieurs téléspectateurs branchés météo se plaignaient que, à l'écran, la silhouette des animateurs occultait la rose des vents dessinée au bas de la carte. Dès que les copies de ces courriers furent transmises au service concerné, les présentateurs "occupèrent" autrement l'écran pour rendre visible cette rose des vents.

- Un exemple moins anecdotique serait le courrier de certains des 300.000 téléspectateurs qui, depuis plus d'un

directions concernées". "Assurer le suivi d'une plainte" signifie-t-il trouver nécessaire une solution à cette plainte ?

• Nécessairement : non. Lorsqu'on est confronté à une plainte subjective...

• *Mais pour les plaintes qui ne sont pas subjectives, que signifie pour vous "assurer leur suivi" ?*

• Par exemple, nous recevons une plainte précise sur un point d'une émission. Pour nous, assurer le suivi, c'est reversionner l'émission, contacter ses journalistes ou ses réalisateurs, vérifier avec eux le pourquoi du traite-

ment contesté, et répondre, à partir de là, de façon circonstanciée à notre interlocuteur en disant, par exemple, que nous estimons qu'il n'y a pas lieu à plainte parce que, d'une part, nous ne percevons pas la situation de la même manière que lui, etc. Nous argumentons notre réponse autant que possible. Ce n'est pas simplement écrire que "on a bien reçu", "merci beaucoup", "nous prenons bonne note de..." !

Est-ce que cela suffit comme solution ? Nous ne sommes pas là non plus pour convaincre à toute force les gens... Chacun reste maître de son libre arbitre. Mais nous proposons des réponses circonstanciées.

• *Existe-t-il une*

réglementation interne qui précise la manière dont une plainte est traitée ?

• Non.

• *Lorsqu'un membre du personnel reçoit une plainte, doit-il la faire remonter jusqu'à vous ?*

• Soit il la fait remonter jusqu'à nous, soit il la traite lui-même. Dans ce dernier cas, nous devons avoir un feedback afin d'enregistrer la plainte.

• *S'il ne répond pas ou s'il ne fait pas suivre la plainte auprès de votre service, quelle type de sanction encourent-ils ? Celle-ci est-elle prévue* ▶

DOSSIER

LE PRÉSIDENT NE MONTRE PAS L'EXEMPLE !

Le 27 mars 1998, nous avons envoyé à Mr Edouard Descampes, le Président du Conseil d'Administration de la RTBF, une copie d'une lettre que Mr E.T. de Bruxelles a fait parvenir à l'A.T.A. et que nous reproduisons ci-dessous.

•••

La réaction à cette lettre du Président de la RTBF s'est fait attendre... N'est-il pas au courant du contenu du nouveau statut de la RTBF ?

Après un rappel que nous lui avons adressé, le 6 mai 1998, Mr Descampes nous a enfin répondu en date du 25 mai 1998.

LA LETTRE DE MONSIEUR E.T.

"...Lors de l'émission "Contrepied" du 27 janvier 1998, Monsieur C.Druitte, Administrateur Général de la RTBF, a exhibé, à un moment donné, un dossier qui, à ses dires, renfermait tous les coûts de chaque émission de la RTBF.

Si ma mémoire est bonne, il aurait dit à titre d'exemple que l'émission Bla-Bla coûtait 95 millions par an !

S'agissant d'une chaîne publique, il me semble que les différents coûts des émissions ertébéennes devraient faire l'objet d'une publication, d'une publicité, notamment par une Association comme la vôtre.

Pensez-vous, comme moi, que ce genre d'informations serait fort utile à tous ceux qui sont soucieux de l'affectation du budget public de la RTBF, des rentrées de publicité ? Dans l'affirmative, je ne sais comment vous pourriez solliciter ces données

(dépôt d'une question parlementaire...) de la part de la RTBF..."

LA RÉPONSE DU PRÉSIDENT

"J'ai bien reçu votre courrier concernant le coût des émissions à la RTBF.

Comme entreprise publique autonome, la RTBF est administrée par un conseil d'administration élu par l'assemblée de la Communauté française. Les administrateurs disposent de toutes les informations de gestion.

La RTBF est également soumise au contrôle de la Cour des Comptes et elle édite un rapport d'activité détaillé disponible pour tous ceux qui en font la demande. Je ne pense pas nécessaire d'aller au-delà. Un grand nombre de renseignements demandés sont d'ailleurs complexes à interpréter et revêtent aussi parfois un caractère confidentiel."

AVIS AUX PARLEMENTAIRES !

Mr Edouard Descampes n'a pas joint ce Rapport d'activité de la RTBF à son courrier. Nous avons donc dû lui réécrire pour qu'il nous l'envoie. Nous avons reçu rapidement le Rapport Annuel '96.

La lecture de ce beau document de près de 80 pages n'est d'aucune utilité pour donner une réponse concrète à la question posée par Mr E.T. de Bruxelles. Nos efforts ne nous ont donc pas permis de surmonter l'opacité de la gestion ertébéenne. On peut donc considérer que la réponse tardive du Président pratiquait la langue de bois.

Ce qui laisse entendre que la RTBF considère comme

confidentiels les chiffres de sa gestion et qu'elle les révèle comme bon lui semble lorsqu'elle peut utiliser leur présentation publique pour argumenter telle ou telle thèse. Les règles qui définissent ce qui est confidentiel ou pas nous semblent donc fort élastiques... La confidentialité serait-elle signe d'absence de dialogue ?

D'autre part, la brochure qui nous a été envoyée s'appelle erronément "rapport" annuel... Il s'agit plutôt d'un document promotionnel. Ainsi, par exemple, elle détaille deux des trois ATA d'Or remportés, cette année-là, par le Service Public. Par contre, elle ignore les trois ATA de Rouille qui lui furent décernés pour l'usage frénétique des 0900 (RTL TVi est également concernée par cette pratique), pour les coproductions d'émissions sportives qui peuvent être de plus en plus assimilées à du publi-rédactionnel ainsi que pour "Coup de film", ce long spot publicitaire financé chaque semaine par les distributeurs de films.

Si la RTBF rédigeait de la même façon le rapport qu'elle doit annuellement présenter au Parlement de la Communauté française, on peut imaginer que nos parlementaires ne seront pas particulièrement bien informés de l'évolution réelle de la RTBF !

Mr E.T., dans sa lettre, proposait, comme solution, pour découvrir une réponse à sa demande, le dépôt d'une question parlementaire.

Le présent journal est envoyé aux parlementaires. Espérons que l'un d'entre eux prendra la balle au bond et nous communiquera les résultats de son investigation. Nous les publierons avec beaucoup d'intérêt. ■

explicitement dans un règlement ?

- Rien n'est prévu à ce sujet.
- *Qu'en pensez-vous ?*

• (Silence)... L'existence d'un service de médiation, c'est une bonne chose. Maintenant, faut-il créer un règlement coercitif ? Je ne le crois pas. Ce qui est important, c'est que les gens se rendent compte dans la maison qu'il y a un suivi qui est prévu, qu'ils sont tenus au courant de ce qui se passe, ce qui n'était pas nécessairement le cas par le passé. C'est stimulant et cela provoque un effet boule de neige. Rome ne s'est pas construite en un jour et la circulation de l'information dans une grosse entreprise, non plus... Je ne pense pas que cette dernière puisse se mettre en place grâce à un règlement.

RÉÉCRIRE !

• *Si le délai raisonnable d'un mois est dépassé et si le téléspectateur n'a pas reçu de réponse de la RTBF, que lui conseillez-vous de faire ?*

• Réécrire ! Téléphoner ou envoyer un fax pour le signaler. Je ne crois pas que des courriers soient mis en dessous de piles, de façon volontaire... Mais c'est vrai qu'on est parfois tributaire d'avis que d'autres services doivent nous transmettre. C'est certain : rien ne passe à la trappe !

• *Lorsque votre service répond à un téléspectateur qu'il transmet une plainte à tel ou tel autre service de la RTBF, donne-t-il un délai à ce service pour répondre et recontacte-t-il ledit service, si celui-ci n'a pas communiqué sa réponse dans le temps imparti ? En d'autres termes, faites-vous le suivi des plaintes ou renvoyez-vous simplement la "patate chaude" à un tiers ?*

• Nous faisons le suivi des plaintes. Peut-être que, au bout d'un certain temps d'évaluation, nous nous rendons compte qu'il faudrait être plus précis dans les délais qu'on demandera très poliment à tel ou tel service... En général, cela suit... Mais c'est aussi vrai que certains se font parfois tirer les oreilles ! "Renvoyez la patate chaude", cela, on ne le fait pas ! Les choses bougent plus facilement lorsque le courrier arrive à l'Administrateur général. Les éléments de réponses que nous demandons, c'est en son nom et pour figurer dans

une lettre qu'il va signer...

• *Avez-vous autorité même vis-à-vis de personnes plus importantes que vous hiérarchiquement ?*

• Non.

• *Nous avons dû envoyer un rappel après un mois sans réponse d'un courrier que nous avons adressé au Président du Conseil d'Administration de la RTBF... Bel exemple symbolique !*

• Je prends bonne note (sourire) de... votre avis... ou plainte... et je vais faire suivre ! C'est clair que dans un cas pareil, je ne peux pas m'adresser au Président. Ce n'est pas à moi, ni même à l'Administrateur général, qu'il revient de lui demander de répondre plus rapidement à son courrier...

• *Il nous reste à proposer à un parlementaire de poser publiquement une question à la Présidente de la Communauté française...*

• Je ne sais pas s'il faut aller jusque là... Le Président, comme les autres administrateurs, est extérieur au personnel de cette maison et jouit d'une autonomie de fonctionnement. Il dispose d'un secrétariat propre.

SYNTHÈSE : CONFIDENTIELLE ?

• *Disposez-vous d'une certaine autonomie au sein de la RTBF ? Comment se traduit-elle ?*

• Nous avons pris en charge nous-mêmes avec beaucoup de liberté l'organisation de ce service. Les personnes qui ont été recrutées pour y travailler ont un certain nombre d'années d'ancienneté et connaissent bien nos règles internes de fonctionnement.

Nous pouvons demander tout élément de réponse à qui nous souhaitons...

• *Les vrais services de médiation ont le droit de consulter les documents internes –mêmes sensibles– de l'institution qu'ils remettent en question. Est-ce votre cas ?*

• Tout-à-fait.

• *La gestion des plaintes du public n'est intéressante que si elle permet au Service Public d'évoluer grâce à un débat démocratique avec ses usagers. La RTBF a-t-elle tout mis en place pour*

atteindre cet objectif ?

Ainsi, Didier Epelbaum, le nouveau médiateur de la rédaction de France 2 annonce qu'il publiera, tous les mois, une "lettre du médiateur" à usage interne afin de faire la synthèse des réactions des téléspectateurs à l'intention des membres de la rédaction et des cadres de France 2. Un lien écrit entre les demandes du public et le personnel de la RTBF existe-t-il ?

• J'écris des rapports intermédiaires qui font la synthèse du courrier reçu, tous les trois mois. Ils sont destinés aux directions, aux responsables des différents départements.

• *Sont-ils accessibles à la presse ?*

• Non. Ce sont des documents de travail.

BIENTÔT UNE ÉMISSION ?

• *Dès le mois de septembre 1998, le médiateur de France 2 disposera d'une émission spéciale hebdomadaire d'une dizaine de minutes, après le journal de 13H du samedi, pour répercuter les critiques des téléspectateurs et les réponses qui leur sont données. Le samedi a été choisi parce que, ce jour-là, les différentes catégories de public sont plus disponibles et la fin de la semaine est propice pour un bilan de celle-ci. Seriez-vous favorable à un projet analogue à la RTBF ?*

• Pourquoi pas ? La question a déjà été posée. Le troisième jour où je travaillais dans ce service, Jean-Michel Germys, un réalisateur-producteur, a évoqué un tel projet d'émission. Nous avons convenu d'attendre que le service de médiation ait fonctionné un certain temps pour mettre à l'étude de façon plus concrète ce projet. Pareille émission ne devrait pas demander des moyens colossaux ! C'est dans l'ordre des choses qui peuvent être étudiées dans cette maison. Je ne crois pas qu'il y ait d'opposition. Nous attendons de faire un premier tour d'horizon sur une période suffisamment longue pour vérifier s'il y a oui ou non, dans le courrier que nous recevons, suffisamment de thèmes qui pourraient être abordés dans une émission de télévision. A la fin des années 40, l'ancêtre de la RTBF, l'INR, présentait une rubrique hebdomadaire des auditeurs... Une émission sur

cette thématique fonctionne très bien et depuis longtemps à la BBC.

SILENCE ! ON EXISTE

• *La RTBF a-t-elle assuré une promotion régulière de votre nouveau service auprès de ses spectateurs et de ses auditeurs ?*

• Non.

• *Pourquoi ?*

• Je crois qu'il était utile de laisser à ce nouveau service le temps de se mettre en place, de trouver son rythme de fonctionnement. Et le public

n'a pas attendu qu'il soit créé pour écrire à la RTBF !

• *L.A.T.A. propose les conseils suivants aux téléspectateurs. Vous semblent-ils utiles ?*

Primo : Restez toujours poli et courtois.

• C'est vrai que cela simplifie les rapports entre les gens... Nos correspondants... non courtois ne sont pas tellement nombreux mais ils sont en général complètement... discourtois ! Habituellement, les plus grossiers restent anonymes. Cela règle le problème : on ne peut même

pas leur répondre. Au moment où "Au nom de la loi" a diffusé une émission qui prenait ses distances par rapport aux témoins X1, X2, etc., nous avons reçu du courrier excessif de personnes qui se sentaient trahies parce que leur vision des choses, leurs thèses étaient mises à mal. Se sont-ils rendu compte que les thèmes opposés furent également contestés par nombre d'émissions ou d'articles ?

• *Secundo : Ne traitez qu'un seul thème, qu'une seule question par courrier.*

DOSSIER

Christian Druite envisage :

UNE ÉMISSION À LA RTBF POUR ABORDER LES PLAINTES

Le 28 août 1998, au cours d'un débat organisé par Ecolo dans le cadre des Rencontres Ecologiques d'Été à Borzée, l'Administrateur général Christian Druite a détaillé l'inventaire des 1052 plaintes adressées aux chaînes de télévision de la RTBF pour la période du 1er décembre 1997 au 31 mai 1998.

•••

La majorité d'entre-elles proviennent d'une campagne de cartes postales pré-imprimées envoyées par des usagers qui contestaient le fait qu'il n'y avait plus assez d'émissions en wallon. S'en suivit la mutation d'un magazine qui présentait en français différentes productions wallonnes. Désormais, dans ce magazine, on entend parler différents dialectes wallons. De plus, suite à cette pression, la RTBF s'est engagée à rediffuser plus systématiquement des dramatiques wallonnes "...Avec un handicap, souligne Christian Druite : ces documents anciens coûtent une fortune en droits d'auteurs. Il n'est pas rare qu'à la 5ème rediffusion, les droits SACD coûtent encore 100 ou 150 000 francs, ce qui équivaut au budget d'une émission d'Autant Savoir, par exemple..."

RTBF MULTIRACIALE

Et les autres plaintes ? 75 concernent le contenu des programmes; 23, les présentateurs; 5, la forme des émissions; 11, les écrans publicitaires; 25, la problématique de la diffusion hertzienne de la Une et de la Deux...

Il y a également quelques plaintes à propos des télédis-

tributeurs, le paiement de la redevance, le respect des règles grammaticales et de la prononciation, la grille des programmes...

Enfin, il y a des lettres qui se plaignent du fait que la présentation du journal télévisé ait été confiée à Hadjah Lahbib. A ces correspondant(e)s, Christian Druite répond imperturbablement que "C'est la fierté du service Public d'ouvrir son antenne de façon pluraliste... Et RTL TVi pratique de même. Comme le disait l'Abbé Pierre : le siècle suivant sera multiracial et multiculturel : ceux qui ne le savent pas seront fort déçus !"

PAS D'OPÉRATION DE RELATION PUBLIQUE

Ensuite, Christian Druite explique comment la RTBF traite ces plaintes.

• Nous avons mis en place un service de médiation mais nous n'avons pas recruté un ombudsman parce que nous n'avons pas de budget pour cela. Lorsqu'on voit le niveau de fonction où sont recrutés les ombudsmen de la fonction publique... Néanmoins, nous avons détaché une petite équipe à la médiation et je peux vous dire que tout courrier qui nous parvient maintenant reçoit une réponse.

• *Ce service s'appelle le "Service du Suivi et des Statistiques (Médiation)". Trouvez-vous qu'il s'agit là d'une appellation "grand public" ?*

• C'est l'appellation interne.

• *Mais... il n'y a pas d'appellation... externe puisque jusqu'à présent nous n'avons découvert aucun document*

destiné au public qui fasse la promotion de ce service... Ne faudrait-il pas assurer cette promotion auprès du public ?

• Alors qu'il y a eu un millier de lettres jusqu'à présent, je me vois mal provoquer... six milles lettres sur une période analogue ! Je ne vais plus m'y retrouver ! Nous avons respecté le texte du Contrat de Gestion sans avoir beaucoup de moyens pour y parvenir.

Nous essayons d'être sérieux dans le suivi des plaintes mais je ne vais pas faire une grande opération de relations publiques sur ce service "médiation" ! D'abord, je ne suis pas certain que nous recevrons davantage de plaintes ! Et je ne vais quand même pas dire : écoutez, si vous avez quelque chose à nous dire, écrivez-nous, comme cela on va vous montrer que l'on fait de la médiation !

UNE BONNE SUGGESTION

• *Sur France 2, pareille campagne se fait. De plus, désormais, les samedis à la fin du JT de 13 heures, une séquence traite de ces plaintes.*

• C'est une bonne suggestion. C'est vrai qu'on pourrait imaginer, un jour, avec des moyens extrêmement légers, légers, légers... ne serait-ce qu'en radio dans un premier temps, d'aborder les plaintes des auditeurs.

Ah, si nous avions des structures plus légères... Chaque fois que nous ouvrons une porte, les professionnels s'y engouffrent avec tout leur talent et leur savoir-faire. Ils ont bien raison... mais cela rend le Service Public totalement ingérable. ■

• Il peut y avoir plusieurs thèmes mais qu'ils soient précis et bien séparés...

• *Tertio : Soyez à la fois bref et précis.*

• O.K.

• *Quarto : Si vous disposez d'une cassette vidéo où vous avez magnétoscopé l'émission au sujet de laquelle vous écrivez, mentionnez-le dans votre courrier.*

• C'est parfait...

• *Vous nous engagez ?*

• La RTBF ne recrute plus...

• *En conclusion... Quel est le cas le plus positif que vous ayez traité ? Et le cas le plus compliqué ?*

• Vous venez de conseiller : un seul thème par question...

Le plus compliqué : un correspondant qui nous a écrit à plusieurs reprises pour soutenir l'idée que la RTBF diffuse volontairement des marques publicitaires dans ses émissions, en dehors des écrans publicitaires proprement dit. J'ai visionné une bonne série de cassettes. Par exemple, dans un transport humanitaire, on découvre des caisses de bouteille d'eau de Spa. Dans un reportage sur une promenade printanière, on filme une buvette sur les murs de laquelle sont accrochés des panneaux publicitaires de marques de bière. Etc. Il est clair que ce téléspectateur est fort sensible et hostile à la publicité mais au moment où l'on réalise des reportages d'information, on ne peut pas masquer des images qui sont tournées dans la rue... Ce problème est extrêmement délicat. Il est clair qu'il n'y a aucune volonté de privilégier telle ou telle marque dans ces séquences. Pareil problème est épineux.

C'est notre bonne foi contre sa conviction.

Pour terminer, un cas positif. Un producteur de disques nous écrivait souvent des lettres virulentes et argumentées. Pendant très longtemps, il a reçu de simples accusés de réception.

Progressivement, j'ai compris qu'il souhaitait que l'on diffuse davantage d'auteurs, de compositeurs et d'interprètes wallons. Je lui ai répondu que notre nouveau contrat de gestion nous imposait désormais des quotas qui allaient dans le sens de sa demande.

Il nous a envoyé un CD qu'il a produit et nous l'avons transmis aux programmeurs intéressés par le type de musique qu'il contenait.

Bien entendu, il revenait aux programmeurs de décider de diffuser ou non ce CD.

Cet interlocuteur ne nous a plus recontacté. J'imagine qu'il a reçu une réponse à sa demande. ■

DOSSIER

France 2

UN EXEMPLE À SUIVRE

Depuis le 12 septembre 1998, chaque samedi, le JT de la mi-journée de France 2 s'achève, vers 13H15, par "l'Hebdo du médiateur".

Didier Epelbaum, le nouveau médiateur de la rédaction, y présente une problématique suggérée par le courrier des téléspectateurs.

• • •

Comparée aux autres rubriques du JT, la séquence est longue : une bonne douzaine de minutes.

Elle se déroule en direct et n'utilise pas les téléspectateurs comme simple tremplin pour poser une réflexion.

Deux d'entre-eux, dont les critiques sont représentatives de celles qui émergent du courrier, sont invités à s'exprimer au début de l'émission. Une enquête permet, dans un deuxième temps, de préciser les enjeux de la problématique. Le journaliste dont le travail a été remis en question a la possibilité de défendre son point de vue. Ensuite —le fait est trop rare en TV que pour ne pas être largement souligné— les deux téléspectateurs ont le droit de répliquer et de s'exprimer de façon détaillée. En fin de parcours, le médiateur amorce une conclusion.

La chronique du médiateur de la semaine suivante démarre par les réflexions écrites de téléspectateurs suscitées par l'émission précédente. Il devient difficile d'être davanta-

ge démocratique !

Pareille initiative, surtout parce qu'elle va se reproduire chaque semaine, doit nécessairement avoir plusieurs effets bénéfiques.

- 1 : Les téléspectateurs vont se sentir entendus. Ceci ne peut que développer leur désir de dialogue avec la chaîne. Voilà enfin de l'interactivité qui mérite son nom !

- 2 : Cette réflexion sur le travail journalistique constitue un véritable travail d'éducation aux médias qui ne touche pas 10% des enseignants ou des élèves mais bien toute la population à l'écoute du JT de France 2 ! Autant de téléspectateurs qui apprendront, semaine après semaine, à prendre une distance avec le petit écran.

- 3 : Enfin, les effets en terme de prévention seront difficilement quantifiables mais certainement très importants. Puisque ce droit de regard des usagers par rapport au travail journalistique est instauré, combien de journalistes ne vont-ils pas, désormais, hésiter davantage à monter de telle ou telle façon plus ou moins hasardeuse telle ou telle séquence, préférant ne pas se retrouver sous les feux des projecteurs de la séquence du samedi midi...

AVIS À CHRISTIAN DRUITTE !

Le fait que le JT de 13H du samedi midi de France 2 accueille la séquence dans sa 1/2 heure habituelle devrait inspirer l'Administrateur général Christian Druite qui

oppose principalement des impératifs budgétaires à la mise en place de pareille émission à la RTBF. Cette séquence ne lui coûterait rien si elle remplaçait simplement 1/4 d'heure de séquences de faits divers ou de proximité dans un JT.

France 2

Médiateur de la rédaction
7, Esplanade Henri de France
F-75907 Paris Cedex 15
France

E-mail :

mediateurinfo@france2.fr

ET TF1 ?

Pour son édition datée des 12 et 13 septembre 1998, le quotidien Libération a eu la bonne idée d'interroger le Directeur de l'information de TF1, Robert Namias, sur l'absence d'un médiateur au sein de la rédaction de la chaîne privée française.

Celui-ci ne voit pas l'intérêt ni pour TF1, ni pour les téléspectateurs de créer pareil poste car "...cela suppose qu'il existerait deux parties qui s'opposent...", ce qui n'est évidemment pas le cas !

Robert Namias préfère être attentif, par exemple, aux trois ou quatre lettres de téléspectateurs qu'il reçoit quotidiennement : "J'y réponds systématiquement". Voilà des propos utiles à lui rappeler si vous lui écrivez :

TF1

Robert Namias

Directeur de l'information
1, Quai du Point du Jour
F-92656 Boulogne
France ■

*Banc d'essais***PRÈS DE 9 MOIS !**

Il y a encore beaucoup de pain sur la planche... Mais la situation évolue et les usagers commencent à être entendus. Voilà la conclusion que nous pouvons tirer après avoir testé le nouveau service de médiation de la RTBF. Pour commencer : un petit rappel. Voici comment répondaient, avant que le nouveau statut de la RTBF ne fut voté au cours de l'été 1997, certains représentants de la RTBF à certains courriers pointus d'usagers...

•••

A lors que l'A.T.A. n'existait pas encore, Bernard Hennebert, le secrétaire actuel de cette ASBL, avait dû envoyer, en 1993, plusieurs courriers suivis d'un envoi en recommandé pour enfin recevoir une réponse d'un membre de la RTBF !

C'était la grande époque des débuts des "Pieds dans le Plat", l'émission de débats politiques mensuels présentés par Jean-Claude Defossé et Bernard Watelet. La plupart du temps, l'émission était préenregistrée et montée. Nombre de téléspectateurs croyaient qu'elle se déroulait en direct. Et appa-

remment, les anciennes speakerines du Service Public, également. Ainsi, pour l'émission consacrée à la politisation des services publics, le 23 mars 1993, la speakerine de service s'excusa du retard provoqué dans les programmes par un JT de 19H30 anormalement long dû à la chute du gouvernement et annonça ainsi l'émission "Les pieds dans le plat" : « Bernard Watelet et Jean-Claude Defossé n'en peuvent plus d'attendre pour présenter votre émission... » !

CYNISME

Voici la question qui suscita tant d'hésitations à répondre : "Les Pieds dans le Plat pourraient-ils innover en incrustant dans un coin de l'image un sigle "émission différée et montée" durant la diffusion de leur émission ?".

Ce courrier était adressé à Michel Konen, le producteur de l'émission.

Etonnamment, début mai 1993, c'est Jean-Claude Defossé, l'un des deux présentateurs de l'émission, qui répondit : "Nous avons bien reçu votre courrier du 5/4/93 (NDLR : il s'agit de la date du recommandé envoyé en ultime rappel !) et nous vous en remercions. Recevez, Monsieur, nos salutations distinguées" (voir copie de cette lettre, ci-dessous).

DIALOGUE ?

Le 18 mai 93, nouvel envoi en recommandé au producteur Michel Konen : "Je tiens à vous marquer mon étonnement de n'avoir reçu de votre part, jusqu'à présent, aucune réponse à ma lettre recommandée du 5 avril dernier. Je tiens à connaître VOTRE réponse à la question posée par cette missive. Vous trouverez en annexe copie d'une lettre que votre collaborateur Jean-Claude Defossé m'a fait parvenir au courrier qui vous était adressé. Puis-je savoir si vous considérez qu'il s'agit-là d'une RÉPONSE à ma question ? Dans l'attente de VOS réponses, je vous prie de croire, Monsieur le Producteur, en l'expression de mes sentiments les plus respectueux".

Le 21 mai 1993, c'est en tant que Chef de Rédaction du Journal Télévisé que Michel Konen prend enfin la plume pour répondre : "Votre lettre du 18 mai 1993 a retenu toute mon attention. La réponse à votre question est "non". Je vous prie de croire, cher Monsieur, en l'expression de mes sentiments les meilleurs" (voir copie de cette lettre, ci-dessous). ▶

J O U R N A L T E L E V I S É



*Nous avons bien reçu votre Courrier du 5/4/93
et nous vous en remercions.
Recevez, Monsieur, nos salutations distinguées.*

RTBF RADIO-TELEVISION BELGE DE LA COMMUNAUTÉ FRANÇAISE

BOULEVARD A. REVERYS, 32 - 1044 BRUXELLES - LOCAL 2M19 - TEL. 02 737.21.11 - FAX 02 737.30.78 - TELEX 21010,1V8

J O U R N A L T E L E V I S É



Monsieur Bernard HENNEBERT
Rue Américaine, 106
1050 BRUXELLES

Notre référence

MKCB
93.166

Le 21 mai 1993

Cher Monsieur,

Votre lettre du 18 mai 1993 a retenu toute mon attention.

La réponse à votre question est "non".

Je vous prie de croire, cher Monsieur, en l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Michel Konen

Michel KONEN
Chef de Rédaction,
Journal Télévisé

RIEN DE SUBJECTIF !

Ces deux réponses –l'une, méprisante, et l'autre, pour le moins laconique– furent conquises aux forceps par envois en recommandé. A l'époque, la RTBF mettait beaucoup de mauvaise volonté pour dialoguer avec ses usagers, lorsqu'une question précise empêchait toute échappatoire promotionnelle ou évasive du Service Public !

Or, il s'agit bien ici d'une demande qui évite les jugements personnels et subjectifs.

En effet, nous ne prenons pas position pour ou contre le direct ou le différé. Des arguments donnent du crédit à l'une ou l'autre option. Il est vrai que le montage d'une émission de débat peut permettre d'évacuer la langue de bois et les propos promotionnels des intervenants. Et il est tout aussi vrai que les débats en direct permettent plus facilement aux voix "discordantes" de s'exprimer franchement sans s'autocensurer.

L'A.T.A. a toujours demandé la diversité. Ici, elle prône le fait que les téléspectateurs ont intérêt que les deux formes de débats coexistent.

Mais les débats télévisés sont de moins en moins souvent en direct. Il s'agit donc de protéger cette technique en voie de disparition.

Le plus grave, c'est que le public n'a pas conscience de cette évolution car la plupart des débats en différé ont l'allure de directs. Voilà pourquoi l'A.T.A. demande un "étiquetage" obligatoire des émissions de télévision. Par exemple, la mention à l'écran, si l'émission est en direct, simplement préenregistrée ou montée. Comme de plus en plus d'émissions sont rediffusées, et même les émissions initialement réalisées en direct, la meilleure solution nous semble être le fait de dater les émissions.

UN NOUVEAU DROIT POUR LES USAGERS

Les réponses de Jean-Claude Defossé et de Michel Konen de 1993 ont, en fait, été fort utiles ! Elles ont amorcé une nouvelle bataille qui sera menée pendant plusieurs années par l'A.T.A. : conquérir le droit, en tant qu'usagers, d'être écoutés un peu sérieusement par la RTBF... et de recevoir une réponse.

Les parlementaires nous ont partiellement donné raison. Nous demandons la création d'un véritable service de médiation. Ils ont plutôt prévu, dans le statut de la RTBF voté en juillet 1997, que la RTBF doit assurer l'écoute des téléspectateurs et des auditeurs ainsi que le suivi de leurs plaintes.

Cette petite phrase qui n'a

l'air de rien pour certains est en fait capitale : la loi, enfin, prévoit des droits pour les usagers de l'audiovisuel.

D'ailleurs le contrat de gestion signé par la RTBF, le 14 octobre 1997, détaille les modalités pratiques de cette nouvelle obligation. Dès le mois de décembre 1997, la RTBF va donc rapidement créer un nouveau service qui va notamment s'acquitter de cette mission de médiation. Il devra, entre autre, organiser un enregistrement centralisé des plaintes et du suivi qui y sera apporté. Voilà donc la "mémoire" des pressions ainsi institutionnalisées.

UNE FOIS LA LOI VOTÉE...

En Communauté française, loi votée... ne veut pas dire nécessairement loi appliquée ! Voilà pourquoi, en reprenant l'exemple du datage des émissions, l'A.T.A. a testé le personnel de la RTBF pour découvrir s'il tenait compte de la nouvelle obligation de "médiation" de la RTBF.

remercier toute l'équipe de "Contrepied" pour cette avancée dans l'étiquetage audiovisuel.

Il y a cependant un "hic". Habituellement, le consommateur a la possibilité de connaître la "date de fraîcheur" ou les "ingrédients" avant de consommer. Il devrait en être de même pour une émission de télévision. Pour le téléspectateur, c'est au moment où elle commence à être diffusée qu'il est utile de découvrir que l'émission "Contrepied" est montée. Cette information lui permettra de mieux nuancer sa perception de votre émission. Voilà pourquoi nous vous demandons que "Contrepied" mentionne la date de son enregistrement dans le générique de démarrage ou dès le début de l'émission..."

APRES LE SILENCE DE HALUT

Bernard Halut n'a pas répondu à ce premier courrier daté du 2 novembre



OÙ AFFICHER LA DATE ?

Après l'arrêt des "Pieds dans le Plat", Jean-Claude Defossé se lance dans l'émission mensuelle "Contrepied" qui propose également un débat remonté. Notre demande de "dater" n'est apparemment pas passée inaperçue.

Le 2 novembre 1997, Benoit Goossens, le Président de l'A.T.A. envoie la lettre suivante à Bernard Halut, le réalisateur de "Contrepied" : "Cher Monsieur, depuis de nombreuses années, nous demandons à la RTBF de "dater" ses émissions, qu'elle soient en direct ou en différé. Après l'avoir refusé pour "Les Pieds dans le Plat", nous avons eu l'heureuse surprise de découvrir que Jean-Claude Defossé a tenu compte de notre demande dans sa nouvelle émission "Contrepied". En effet, le générique diffusé à la fin de l'émission propose cette phrase : "Cette émission a été enregistrée (par exemple) le 8 octobre 1997. Elle a été raccourcie et remontée selon les règles habituelles et en tenant compte de la déontologie journalistique. La version intégrale est conservée par l'équipe de Contrepied". Nous tenons à

1997, ni au rappel que nous lui avons envoyé deux mois plus tard, le 2 janvier 1998.

Donc, nous nous sommes adressé au Service de Médiation, le 5 février 1998.

Sa responsable, Mme Françoise de Thier, nous répond, le 26 février 1998 : "...Contact pris avec Monsieur Bernard Halut, réalisateur de "Contrepied", il ne semble pas possible d'intégrer la date de l'enregistrement de l'émission dans son générique de début. Nous étudions cependant les possibilités de mentionner cette date, en plus de la mention existante au générique final. Sans préjuger de la suite qui pourra être donnée à cette réflexion, nous ne manquerons pas de vous informer des conclusions qui y seront apportées..."

Cette réponse peu claire ne nous satisfait pas car elle nous semble encommissionner notre demande. Nous attendons quelques semaines avant d'aller aux nouvelles.

SE REFLER LA PATATE CHAUDE ?

Le 8 avril 1998, le Président de l'A.T.A. recontacte Mme Françoise de Thier : "...Concernant notre demande de mentionner au début de "Contrepied" la date de l'enregistrement,

vous nous indiquez dans votre courrier qu'une réflexion a été entreprise à ce sujet.

Je tiens à vous signaler que la première lettre que j'ai envoyée sur cette thématique à Mr Halut a été postée depuis près de 6 mois... Attend-on la fin de la saison pour prendre une décision ?

Pouvez-vous m'informer de celle-ci ou m'indiquer à quelle date elle sera prise ? J'ai donc attendu plus d'un mois à nouveau pour vous interpellé par la présente sur ce sujet. J'espère qu'en tant qu'animatrice d'un service de médiation efficace pour les usagers du Service Public, vous aurez à cœur de faire accélérer cette prise de décision...

Le 23 avril 1988, Mme Françoise de Thier nous répond : "...Votre demande de mentionner au début de 'Contrepied' la date d'enregistrement de l'émission est transmise à Michel Konen pour examen de décision. Je reste à votre disposition pour toute information complémentaire..."

Il nous semble que, dans ce courrier, notre interlocutrice omet une information utile : est-ce elle qui va faire le suivi si Michel Konen tardait à répondre ou est-ce à l'auteur de la plainte (l'A.T.A.) de s'en charger... Dans ce cas-là, elle nous aurait simplement refilé "la patate chaude"... Un vrai service de médiation devrait, selon nous, défendre avec davantage d'énergie, de "suivi" et d'imagination, les intérêts des usagers !

Plus aucun courrier ne nous parvient.

Certains bruits laissent entendre, par ailleurs, que l'émission "Contrepied" ne serait pas reconduite, la saison suivante. Si c'était le cas, notre plainte perdrait son objet.

C'est pourquoi contact sera pris avec Mr Michel Konen lui-même, dès le 26 mai 1998 : "...Comme je n'ai pas de nouvelles du Service du Suivi et Statistiques depuis plus d'un mois et que c'est vous, selon Françoise de Thier, qui devez examiner ma demande, je me permets donc de vous écrire afin de connaître votre décision et sa motivation.

Pour rappel, ma demande remonte à près de HUIT mois et m'a occasionné déjà de nombreux courriers restés sans réponse...

J'espère que je n'aurai pas dépensé en vain tant d'énergie !

J'attends donc votre réponse et je vous en remercie dès à présent.

Je vous prie de croire en l'expression de mes sentiments les plus cordiaux".

MICHEL KONEN SE TÂTE LONGUEMENT...

L'arrêt de "Contrepied" est confirmé. Mme Françoise de Thier fait silence. Un mois plus tard, le 25 juin 1998, un nouveau courrier est adressé à Mr Michel Konen : "...Je n'ai pas reçu de réponse au courrier que je vous ai envoyé, le 26 mai dernier... Bien entendu, je sais qu'entre-temps, l'émission 'Contrepied' n'a pas été reconduite pour la saison prochaine. J'espère donc que, dans votre réponse, vous répondrez sur le fond du problème. A savoir :

- a : l'utilité de dater les émissions d'information, au moins lorsqu'elles ne sont pas en direct,

- b : mentionner cette date au début de l'émission et non dans le générique de fin..."

...ET RÉPOND !

Le 29 juin 1998, enfin, Michel Konen, en tant que Chef de Rédaction du Journal Télévisé, nous écrit... que notre lettre a retenu toute son attention : "Concernant les questions que vous posez :

- 1 : Je ne pense pas utile de dater toutes les émissions d'information.

- 2 : Concernant les émissions qui ne sont pas en direct, cette mention ne se justifie que si l'émission se situe dans un contexte événementiel qui pourrait influencer son contenu.

- 3 : Je partage votre avis : si la mention de l'enregistrement est faite, cela se justifie davantage en début plutôt qu'en fin d'émission..."

QUEL ENREGISTREMENT DU SUIVI DES PLAINTES ?

On l'a vu, le nouveau contrat de gestion de la RTBF est précis : le service de médiation doit instaurer un enregistrement centralisé des plaintes et du suivi qui y sera apporté. Le 27 juillet 1998, lorsque nous avons interviewé Françoise de Thier (voir page 4), nous lui avons demandé si Michel Konen lui avait communiqué copie de la lettre qu'il nous avait envoyé, près d'un mois plus tôt, le 29 juin 1998.

Elle nous a répondu par la négative... L'enregistrement centralisé des plaintes et de leur suivi ne serait-il pas encore complètement performatif ?

QUELQUES CONCLUSIONS

- 1 : Il a fallu près de neuf mois, et de très nombreux rappels de notre part, pour recevoir une réponse à notre demande.

- 2 : Des membres du personnel de la RTBF ne se

gênent pas pour ignorer du courrier émanant des usagers, pendant un ou plusieurs mois, se mettant ainsi en contradiction avec le statut et le contrat de gestion de la RTBF qui sont en application depuis plusieurs mois.

- 3 : Le service de médiation se met en place... assez laborieusement. Espérons que cette situation évoluera. Peut-être qu'il devra disposer de plus de pouvoir pour vaincre certains immobilismes ou certaines oppositions internes.

- 4 : Il existe une évolution qualitative notoire entre les réponses de Michel Konen du 21 mai 1993 et du 29 juin 1998.

- 5 : L'A.T.A. a gagné sur un point important : le Chef de la Rédaction du Journal Télévisé confirme que la date de l'enregistrement, lorsqu'il s'avère utile de la mentionner, devrait figurer en début d'émission (contrairement à ce qui se passait dans "Contrepied").

- 6 : Par contre, nous ne partageons pas la position de Michel Konen lorsqu'il nous écrit qu'il ne pense pas utile de dater toutes les émissions d'information.

L'audiovisuel serait donc le seul secteur d'activités humaines qui aurait le droit de décider lui-même lorsqu'il juge opportun de signaler ou pas la date de fraîcheur de ses productions aux usagers.

Il n'est pas compliqué, ni onéreux, de dater toutes les émissions ou séquences d'information. Cette pratique permettrait de mettre fin progressivement à certaines manipulations.

Jusqu'à présent, la mention de la date ou l'annonce qu'une émission n'est pas en direct ne sont principalement utilisés que pour recrédibiliser des émissions en différé devenues "avariées" à cause d'un événement inattendu de l'actualité. Annoncer que l'Ecran Témoin sur la question juive est préenregistré s'avère utile pour la RTBF lorsque l'assassinat du Président Rabin se déroule entre son enregistrement et sa diffusion à l'antenne.

Pour l'A.T.A., par contre, les téléspectateurs curieux de la RTBF ont le droit de découvrir, semaine après semaine, que telle ou telle émission de l'Ecran Témoin est en direct ou non. En quoi cette position peut gêner tant les téléspectateurs moins curieux que le personnel de la RTBF ?

Il nous faudra donc poursuivre cette réflexion avec Michel Konen.

Espérons que ce dernier n'empêchera pas la RTBF de devenir la télévision de Service Public qui inaugure la pratique du datage généralisé des émissions. ■

INFO OU SPECTACLE ?

Certains téléspectateurs commencent à diffuser sur Internet leurs échanges de courriers avec la RTBF et le CSA. En voici un exemple.

•••

Ces derniers mois, le JT de la RTBF a consacré de longs moments, parfois 15 minutes sur 30, au Mondial, au Tour de France, au Grand Prix de Francorchamps ou à d'autres événements sportifs au détriment du reste de l'information. Guy Stuckens (1), sympathisant de l'A.T.A., face à ce qu'il appelle la "dérive sportive" du JT de la RTBF, a décidé de réagir en écrivant à la rédaction du JT et au Conseil Supérieur de l'Audiovisuel (CSA).

LA LETTRE

Voici sa lettre datée du 24 juin 1998 envoyée à la RTBF et au CSA :

Félicitations à Fabienne Van der Meersch, François de Brigode et les autres présentateurs/trices du JT pour leur "promotion" en tant que journalistes sportifs !

En effet, pour la Xème fois depuis le début de l'année, les informations ont commencé à 19H45 (et non à 19H30). Ce fut le cas les 13 et 14/6 et encore le 20/6 (13' en début + 3' en fin de journal). Est-il normal que la RTBF -chaîne publique- ne nous donne que 15' d'informations nationales et internationales ? A moins de considérer les commentaires de Jean-Luc Debaene sur la composition de l'équipe, ou ses états d'âme après le match, ou ceux de monsieur Juppé, comme de la "politique" ? De plus, ceux que ça intéresse ont déjà vu ou vont regarder le match.

Pour moi, parler d'un match qui va avoir lieu, ce n'est pas de l'information, ce n'est même pas (encore) de l'anecdote !

Il faudrait que la RTBF crée une chaîne spécialisée -genre "Eurosport 21"- pour les amateurs de sport sur petit écran. Ce qui permettrait d'y évacuer les considérations sur l'état du terrain ou des mollets des joueurs.

Bien à vous, dans l'attente d'un travail un peu plus sérieux...

RÉPONSE DU CSA

Un mois plus tard, toujours pas de réponse de la

RTBF, mais bien du CSA. Pour le secrétaire du CSA, Guibert de Viron, "aucune définition de la notion d'information n'est reprise dans le décret (du 14 juillet 1997 portant statut de la RTBF) ni dans le contrat de gestion de l'opérateur. Les journaux télévisés devant répondre à la demande d'information de la majorité de téléspectateurs, en présentant l'événement sportif en question, l'opérateur de service public a rempli ses missions. [...] Le caractère mondial et l'aspect de phénomène de société, au-delà du simple caractère sportif de l'événement,

des billets de la Loterie Nationale allait augmenter. Et d'interviewer un responsable de la Loterie, deux quelconques vendeurs de billets et deux ou trois clients sur cet événement de la plus haute importance (par exemple, le prix de l'essence qui n'a jamais été aussi haut alors que les prix du pétrole n'ont jamais été aussi bas, cela intéresse sans doute moins le sacro-saint public moyen que le prix du billet de Lotto... de cela on ne parle jamais). Cela, le jour (ou le lendemain du jour) où le plan de réforme des polices avait été rendu public,



ment, peuvent justifier l'importance que celui-ci a prise dans certains journaux parlés ou télévisés".

LE DÉBAT EST OUVERT

La publication sur Internet de cette plainte et la réponse du CSA a suscité des réactions. Voici celle de Marceau Verhaeghe, animateur à Radio Air Libre (une radio d'expression qui refuse la publicité et qui émet depuis plus de dix ans à Bruxelles) :

Je ne me rappelle plus exactement les dates, mais à deux reprises, j'ai grimpé aux rideaux au cours du mois de juillet. La première fois lorsqu'ils ont quasi ouvert le JT de 19h30 avec un sujet de cinq minutes sur l'info du jour : le prix

mais là dessus, pas la moindre analyse dans mon JT.

La seconde fois, ce fut lorsque ces talentueux journalistes "professionnels de l'info" (eux) consacrerent encore cinq minutes sur les petites 25 minutes d'informations quotidiennes que l'on nous accorde au milieu de trois quarts d'heure de pub à un sujet de première importance en cette période estivale (pourrie) : les accidents de transat. Je ne plaisante pas. Je me suis cru aux Guignols de l'Info. Sans la moindre ombre d'un second degré, un reportage lancé en plein milieu des infos nationales avec l'interview d'un très

L'A.T.A sur internet

<http://ata.qwent.es.be>

Le site internet de l'A.T.A. devient progressivement la "mémoire" et le centre de documentation de l'association. Il vous informe également des dates et des prochains sujets des Midis de l'Audiovisuel.



sérieux professeur docteur à l'hôpital Saint Machin expliquant qu'il avait régulièrement à soigner nombre de doigts contusionnés, de pieds meurtris, etc.. du fait des attaques vicieuses de ce pervers petit fauteuil. Donc, méfiez-vous des "transats" ! Ce n'est qu'après avoir subi cela qu'on a eu droit aux infos internationales et à un sujet d'1 min.30' (soit un peu plus de trois fois moins), sur le Kosovo. Algérie : rien. Soudan : nada. Tchetchénie : calme plat...

Que se passe-t-il donc à la RTBF ? J'ai malgré tout du mal à croire que ce bâillonnement sinistre et au delà des limites du ridicule soit le fait des journalistes eux-mêmes. Je crois donc plutôt qu'ils sont pris en otage. Par qui ? La pub ou le pouvoir.

La pub ? Toujours à la recherche de la sacro sainte audience maximale et qui pousse pour qu'on rabote les programmes de tout ce qui peut être décourageant, dérangeant, tout ce qui aiguise le sens critique ou est susceptible de remettre en question leur mode de

"pensée" et de fonctionnement. La pub, toujours aussi avide d'espaces détournés pour vendre leur soupe (le reportage sur la Loterie Nationale qui disait : «le prix du billet monte, mais c'est pas si grave car on pourra gagner plus», c'est pas de la publi-information cela ?).

Le "politique" qui souhaite diriger en paix et pratique l'adage : "moins on en sait sur les problèmes et mieux cela vaut" (pour qui ?). Le politique qui souhaite sans doute pouvoir continuer tranquillement à installer ses camps de concentration pour étrangers, ses agences de location d'esclaves, à poursuivre la vente des bijoux de famille, à préparer le prochain dégraissage de la sécu, à ratifier bientôt l'AMI... Le tout dans le calme et la discrétion. Vu comme cela, l'intérêt des deux est le même : s'adresser à des téléspectateurs amorphes, découragés, dépourvus de sens critique et maintenus dans un état de passivité et d'immaturité propre à leur faire avaler n'importe quoi.

Des réactions, aussi sympathiques et salutaires qu'elles soient, seront inefficaces tant qu'elles restent isolées. A quoi bon attirer l'attention des "professionnels" de la télé (devrais-je dire de la pub) sur ce qu'ils font ? Ils le savent très bien. La réponse du technocrate du CSA le montre. Quant à la RTBF, aux dernières nouvelles, si j'ai bien compris, ils n'ont même pas pris la peine de répondre.

Groupons-nous, réagissons, pétitionnons, interpellons tous azimuts, et surtout, faisons du bruit en dehors de la RTBF. Tant que cela reste à l'intérieur, c'est étouffé. Tant que l'opinion publique n'en parle pas, "ils" sont contents. La chose est suffisamment importante : en muselant l'information, on étouffe la démocratie. ■

(1) Guy Stuckens est animateur de radio et responsable de l'association culturelle MAM. Son magazine Info-MAM, consacré à diverses disciplines (arts visuels, musique, radio, etc.) est diffusé par Internet. Si vous désirez recevoir un exemplaire du magazine Info-MAM, envoyez votre demande à :

MAM
Rue Docteur Roux, 12
1070 Bruxelles
MAMINFO@csi.com
<http://ourworld.compuserve.com/homepages/MAMINFO>

LU DANS LA PRESSE

Bangladesh

A propos des inondations au Bangladesh, Muhammad Yunnus, directeur de la banque des pauvres déclare à Michel De Muelenaere : "...Regardez les médias ! Ils s'intéressent à Monica Lewinsky, à la crise russe, aux marchés financiers. Ici, on vit une tragédie humaine. Il n'y a plus aucune équipe de télévision étrangère. Il est vrai que les images ne sont plus spectaculaires. Les télé ne reviendront que lorsqu'il y aura des cadavres dans les rues. Mais alors, il sera trop tard".

Le Soir
23 septembre 1998

"Terrorisme de la diffusion"

Après les programmes diffusés en retard par rapport à l'horaire annoncé, voici les émissions qui commencent à l'avance.

"France 3 a régulièrement surpris la programmation de magnétoscopes qui n'avaient pas prévu une aussi grande marge de sécurité. Si on peut

comprendre les retards, les avances sur l'horaire sont inexcusables parce que parfaitement évitables : il suffit de mettre l'un ou l'autre clip bouche-trou dans l'intervalle. Encore faut-il y penser".

G.K.
Téléoustique
5 août 1998

Partenariat

Pour la première de "Lundi Sports" (RTBF), l'équipe de journalistes du Centre de Liège a réussi à placer une interview de William Ancion, le ministre des Sports de la Région wallonne... "partenaire" de Lundi Sports !

Al.Ch., Le Soir du 2
septembre 1998

Accès à la justice

Sur l'intérêt, pour le consommateur de la légalisation de la publicité comparative. Une lacune reste à déplorer aussi bien dans la loi belge que dans la directive européenne sur la publici-

té comparative : l'impossibilité, pour les associations de consommateurs, d'intenter une action en justice. Or, la protection des consommateurs passe aussi par l'accès aux procédures judiciaires des associations qui prennent en charge la défense de leurs intérêts.

Interview de Vincent Fraselle de Test Achats par M.Charlet
Le Soir
27 juillet 1998

Même sur Arte

Je n'avais jamais fait gaffe à ça : sur Arte (comme sur TF1 ou France 2), la météo est sponsorisée. Ça m'a fait l'effet d'un coup de poing dans la rétine. Arte, pour moi, c'est comme une réserve naturelle, un grand bol d'écologie, justement parce qu'il n'y a pas de pub. Je ne vois pas ce qu'ils y gagnent, mais je vois très bien ce qu'ils y perdent : un peu de cohérence, d'intégrité, d'identité.

Alain Rémond
Télérama
2 septembre 1998

Pour la magie

MAUVAIS TOUR ?

Breaking the magician's code, l'émission de quatre fois 45 minutes qui nous dévoile les secrets des plus grands tours de magie a été diffusée aux États-Unis et en Espagne où elle a suscité nombre de réactions négatives de la part des illusionnistes.



...

France 3 compte diffuser la totalité des 4 épisodes pour la fin de l'année 1998. Il va sans dire que les réparties violentes provoquées par cette polémique sont encore loin d'être calmées.

Dans un article paru dans Le Monde, le 10 septembre 1998, on nous dit que Gérard Majax (le porte-parole de l'Association française des prestidigitateurs) invité sur LCI, aurait accusé France 3 de préparer un mauvais coup. Le CSA et l'Elysée ont été sollicités. Majax -croyant plus qu'intensément à son pouvoir- a menacé Alain Vautier (directeur artistique de France 3) de le faire disparaître. Celui-ci n'a pas prit la menace au sérieux. Il a argumenté par le fait que le travail de la télévision est la démystification et qu'il se refusait à une autocensure au nom du droit à une information adulte.

L'article conclut sur un questionnement : Faut-il écouter la voix du cœur qui commande de laisser à la télévision son rôle de boîte à rêves, de lucarne magique ? Ou bien écouter la voix de la raison qui attribue à notre téléviseur son statut éducatif ?

Canal+ Belgique aurait également prévu la programmation de cette émission. Dans Libération du 4 septembre 1998, on apprend que les magiciens belges ont réussi à faire plier la chaîne qui aurait renoncé au document.... L'ATA a écrit à Canal+ Belgique pour en

savoir un peu... +. Voici le courrier échangé :

QUESTIONS DE L'A.T.A.

Il est toujours complexe pour une chaîne de télévision de ne pas diffuser une émission suite au lobbying d'un groupe de pression.

Quelle est la philosophie sur ce sujet de Canal+ Belgique ?

Ce vendredi 4 septembre 1998, le quotidien Libération affirme que "Seuls, les (magiciens et/ou artistes) belges ont réussi à faire plier Canal(+)-Belgique" à renoncer à diffuser le document "Breaking the Magician's Code" déjà diffusé aux États-Unis et en Espagne.

Dans ce documentaire en trois épisodes de 45 minutes, un magicien masqué dévoile ses trucs, ce qui peut nuire à sa profession. Cette série d'émissions devrait être diffusée à la fin de cette année sur France 3 malgré certaines réactions hostiles. Cette chaîne semble donc avoir une autre attitude que Canal+ Belgique.

RÉPONSE DE CANAL+ BELGIQUE

Patrick Blocry, Directeur d'antenne de Canal+ Belgique répond :

Pour une fois le quotidien Libération n'a pas vérifié ses sources; CANAL+ Belgique a en effet diffusé le documentaire "Breaking the Magician's Code" (Les Mystères de la Magie) à cinq reprises entre le

dimanche 26 juillet et le vendredi 21 août. Il est exact qu'un groupe de pression composé de magiciens a tenté de faire interdire la diffusion de ce documentaire.

Il est, en vertu du droit à l'information et de l'absence de censure, inacceptable de céder devant une telle exigence.

Il est cependant exact que sur la série de quatre documentaires, CANAL+ Belgique n'a acquis que les droits du premier documentaire et qu'étant donné la date rapprochée à laquelle ces autres documentaires sont programmés sur France 3, CANAL+ Belgique ne les diffusera pas. Une chaîne à péage doit toujours justifier un avantage dans le délai de diffusion de ses programmes vis-à-vis des chaînes en clair et dans ce cas précis quelques semaines sont insuffisantes.

A titre personnel cette fois, il est vrai que l'on peut s'interroger sur le fait que le magicien qui dévoile ses trucs soit masqué ! Et il est incontestable qu'une fois la curiosité naturelle assouvie pour savoir "comment on fait", la "magie" est quelque peu retombée ! Le droit au rêve n'existe pas mais si d'aucun veulent le conserver libre à eux de ne pas regarder le documentaire et ce n'est pas à une chaîne de faire de la censure de ce type de programme. ■

La Cinquième

TOUJOURS RIEN

L'A.T.A. constate que des téléspectateurs la contactent de plus en plus régulièrement de l'agglomération Bruxelloise et de Wallonie

pour regretter vivement l'absence ou la suppression de la Cinquième (la Chaîne de la Connaissance) sur le câble. Voilà une

information que ne devraient pas négliger les télédistributeurs et les intercommunales qui les dirigent.