

Charleroi, Passage de la Bourse) a déjà abordé cette thématique. Or, cette émission (dès 2002, diffusée environ une fois par mois, le mercredi à 20H20) affirme proposer un suivi à l'antenne de ses dossiers.

Successivement, les Ministres libéraux de l'Audiovisuel Corinne De Permentier et Richard Miller ont repris l'idée de l'A.T.A. : la création d'un service de médiation de la télédistribution. On attend des actes. Heureux habitants de Charleroi ! Le médiateur de leur ville a déjà ce dossier de la télédistribution dans ses attributions.

LE SECTEUR ASSOCIATIF

Vous avez intérêt à envoyer copie de votre lettre et de la réponse que vous aurez reçu à une ou plusieurs associations dont l'objet social est proche de la thématique que vous avez abordé. Demandez qu'éventuellement elle(s) publie(nt) votre échange de courrier dans leur organe de presse.

Si vous êtes membre de ces associations, demandez leur d'être attentive(s) en permanence à la manière dont les chaînes de télévision traitent leur thématique.

Soyons des usagers scrupuleux. Les télévisions sont à notre service et non à celui des "politiques" ou des publicitaires. Soyons exigeants et soutenons, promotionnons les chaînes qui nous respectent. N'oublions pas que les chaînes privées ont aussi des responsabilités vis-à-vis de la société.

LA PRESSE ÉCRITE

Une lettre publiée dans le courrier des lecteurs par un organe de la presse écrite vous coûtera –au maximum– le prix d'un timbre poste (par e-mail, c'est encore moins cher !) et pourra être lue par des dizaines de milliers de lecteurs... et un certain nombre de décideurs !

Soyez efficace : écrivez court ! Vous renforcez votre chance de voir votre missive sélectionnée et les lecteurs se précipiteront sur votre texte !

Voici une bonne vingtaine d'adresses de "courriers des lecteurs" efficaces :

- Les quotidiens :

La Dernière Heure

Bd Emile Jacqmain, 127
1000 Bruxelles
E-mail :
dhredaction@pophost.ennet.be

La Meuse/La Lanterne

Rue Royale, 120
1000 Bruxelles
E-mail : lameuse@skypro.be

La Libre Belgique

Bd Emile Jacqmain, 127
1000 Bruxelles
E-mail :
llb.redaction@saipm.com

Le Soir

Rue Royale, 120
1000 Bruxelles
E-mail : journal@lesoir.be

Vers l'Avenir

Bd Melot, 12
5000 Namur
E-mail : bw@verslavenir.be

- Les hebdomadaires :

Ciné-Télé-Revue

Av. Marie Henriette, 101
1190 Bruxelles
E-mail :
redaction@cinetelerevue.be

Femmes d'Aujourd'hui

Rue Neerveld, 109
1200 Bruxelles
E-mail :
femmesdaujourd'hui@mediaxis.be

Flair

Rue Neerveld, 109
1200 Bruxelles
E-mail : flairhebdo@mediaxis.be

Le Journal du Médecin

Rue du Bourdon, 100
1180 Bruxelles

Le Ligueur

Rue du Trône, 127
1050 Bruxelles

Le Soir Magazine

Rue Royale, 120
1000 Bruxelles
E-mail :
redaction@soirillustre.be

Le Vif/L'Express

Rue de la Fusée, 50 Bte 6
1130 Bruxelles
E-mail : levif@roularta.be

Télémostique

Rue Neerveld, 109
1200 Bruxelles
E-mail :
telemoustique@mediaxis.be

Télépro

Rue St Remacle, 31
4800 Verviers
E-mail :
courrier@telepromagazine.be

Vlan

Av. Léon Grosjean, 82
1140 Bruxelles

Autre périodicité :

Alternative Libertaire

Rue du Midi, 65
1000 Bruxelles

En Marche

Chée de Haecht, 579 Bte 40
1031 Bruxelles
E-mail : enmarche@mc.be

Imagine

Rue Louvrex, 97
4000 Liège
E-mail :
info@imagine-magazine.com

Notre Temps

Rue de la Fusée, 50 Bte 10
1130 Bruxelles
E-mail :
redaction@notretemps.be

Test-Achat

Rue de Hollande, 13
1030 Bruxelles

Feuilletons à épisodes !

Le site internet de l'A.T.A. restera en activité.

Il proposera la mémoire de l'association dès le 1er février 2002. En effet, nos 65 journaux y seront téléchargeables au format PDF

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

Voici quelques thématiques avec les numéros dans lesquels elles ont été abordées.

Batailles pour l'arrivée de quatre nouvelles émissions :

- Un journal télévisé quotidien pour les enfants : N°1, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 55, 57 et 64.
- Pour une émission sur les droits des consommateurs de cinéma, concerts, musées, etc. à la RTBF : N°12, 34, 39 et 40.
- Un agenda TV à la RTBF consacré aux associations, aux ONG et à l'éducation permanente (pour un "Javas Bis") : N°37, 40, 60, 61, 63 et 64.
- Une émission de médiation TV à la RTBF (+obligation de réponse au courrier, service de médiation, etc.) : N°9, 12, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 33, 37, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 47, 48, 49, 50, 51, 55, 56, 58, 59, 60, 61, 62, 63 et 64.

Deux "publics minoritaires" pour lesquels l'A.T.A. s'est investi durant toute son existence :

- **Les sourds et les malentendants** : N°2, 3, 4, 5, 6, 11, 55, 59 et 64.
- **Les séropositifs et les malades du Sida** (et la prévention) : N°5, 19, 21, 25, 26, 27, 28, 64 et 65.

Quatre émissions de la RTBF en observation "longue durée" :

- **Cartes sur table** : N°4, 5, 42, 57, 61 et 65.
- **Télécinéma** : N°18, 20, 29, 37, 41, 46, 50, 57 et 58.
- **L'Hebdo** (ses horaires) : N°41, 52, 57 et 58.
- **L'Écran Témoin** (son évolution) : N°57, 58 et 64.

COMMENT AGIR ?

N'éteignez pas la télé et ne zappez plus !

FAIRE ÉVOLUER PLUTÔT QUE FUIR

Pour certains, leur hobby, c'est la pêche à la ligne, participer au comité de quartier ou faire du sport... Et pour d'autres, pourquoi cela ne serait-il pas observer la télé et l'acculer à devenir plus "citoyenne", c'est-à-dire être davantage aux soins et petits oignons de mille et une minorités qui ont besoin de la regarder pour s'amuser, frissonner, s'épanouir, apprendre, échanger ?

...

Une victoire dans pareil domaine n'est pas sans conséquences. Souvent, c'est en dizaine ou centaine de milliers de téléspectateurs qu'il faut dénombrer les bénéficiaires du "petit plus" que vous aurez conquis. Rempoter pareil challenge demande beaucoup d'énergie : apprentissage, entraînement, audace, suivi, information, etc.

Ne zappez plus ! N'éteignez pas votre télé. Lorsqu'une chaîne vous "allume", convainquez-la d'évoluer... à la satisfaction de tous les autres téléspectateurs. Prenez appui sur le secteur associatif, la presse écrite et le monde politique.

CONSEILS

Voici quelques conseils si vous souhaitez porter plainte ou soutenir (c'est également important) une initiative intéressante dans le domaine de la télévision.

- Seuls les écrits laissent des traces (évitiez le téléphone).

- Ne posez qu'un seul problème par courrier (quitte à en envoyer plusieurs).

- Armez-vous de patience. Notez dans votre agenda qu'un mois après votre premier envoi, vous devez songer à faire parvenir un premier rappel si vous n'avez obtenu de réponse. En cas de silence prolongé, nous vous conseillons, encore un mois après, d'envoyer votre deuxième rappel en envoi recommandé. Certains ne répondront (éventuellement) qu'à ce moment là... Et encore...

- Gardez copie de tous vos échanges de courrier. Prévoyez dès le début des photocopies en suffisance !

- Soyez bref et concrets. Vos états d'âme sont subjectifs et peuvent être utilisés

pour ne pas traiter concrètement votre demande (par exemple, on vous répondra que d'autres téléspectateurs ne pensent pas comme vous et la chaîne doit également les respecter...).

- Soyez poli. Il arrive aux chaînes de refuser de répondre –c'est logique– si elles se sentent insultées.

- Poussez votre correspondant à réagir, demandez-lui d'évoluer, insistez pour qu'il vous explique comment il va s'y prendre et, surtout, dans quels délais (sinon, les meilleures décisions risquent d'être programmées à la St Glin-Glin). Ne vous contentez donc pas de décrire une situation. Posez une question précise à propos de celle-ci.

LE CSA

Présidence du Conseil Supérieur de l'Audiovisuel (CSA)

Rue Jean Chapelié, 235
1060 Bruxelles

- Le CSA publie une revue destinée "au public" (selon le texte législatif) trois fois par an. Elle est gratuite. Demandez à la recevoir régulièrement. Si vous trouvez que ses articles sont plutôt rédigés pour des spécialistes, écrivez à un parlementaire de votre choix pour lui signaler que le CSA ne respecte pas ses obligations.

Le site internet du CSA est bien documenté : vous y trouverez peut-être des solutions aux problèmes que vous vous posez : www.csa.cfwb.be

- Jusqu'à présent (janvier 2002), contrairement au CSA français, notre CSA n'a ni la mission, ni les moyens de magnétoscoper et d'analyser les émissions de toutes les chaînes de la Communauté française. Ce serait bien entendu le seul moyen de créer une "police" efficace de l'audiovisuel pour que nos droits soient respectés. En Belgique, trop souvent, on crée des lois mais on ne prévoit pas les moyens nécessaires à leur application et à leur contrôle !

- Il faudrait que la refonte du CSA annoncée dans la déclaration gouvernementale "arc-en-ciel" évolue dans ce sens. Demandez-le au(x) parlementaire(s) de votre région.

En attendant, aidez le CSA. Si vous découvrez un dysfonctionnement, il est utile que vous le lui signaliez. Le CSA déclare traiter toute les

plaintes qui lui parviennent.

- Pour accélérer votre dossier, n'hésitez pas à lui envoyer une cassette où vous aurez copié l'extrait litigieux.

La loi prévoit que les chaînes doivent envoyer à la demande du CSA copie de leurs émissions dans un temps relativement restreint qui suit leur diffusion. Ne tardez donc pas si vous adressez vos plaintes au CSA.

- Le CSA peut sanctionner toutes les chaînes de télévision (et de radio) de la Communauté française (RTL TVi, Canal+ Belgique, AB3, les télévisions locales, etc.) sauf la RTBF, encore que...

Concernant l'affaire de la publicité clandestine dans une émission de Télétourisme (RTBF), le CSA a condamné la RTBF mais celle-ci affirme que le CSA a dépassé ses droits. L'affaire est en suspend, actuellement.

En effet, les textes législatifs sont multiples, complexes et ambigus. Anciennement, pour protéger le service public ou pour rendre moins efficace le CSA, le législateur avait prévu que le CSA ne pouvait pas condamner la RTBF mais qu'il pouvait examiner une plainte la concernant et transmettre un avis au Ministre de l'Audiovisuel qui pouvait proposer au Gouvernement d'éventuellement sanctionner la chaîne.

Lors de la prochaine réforme du CSA, l'organe de régulation va probablement conquérir le droit de sanctionner la RTBF comme les autres chaînes, ce qui nous semblerait logique. Parlez-en aussi à vos parlementaires !

- Un dernier conseil ! Dans l'arsenal des sanctions du CSA, il en existe une qui est utile aux téléspectateurs. Le CSA peut exiger la diffusion à l'antenne d'un communiqué écrit par celui-ci et à l'heure de son choix. Il nous semble que cette sanction est très utile car elle informe l'ensemble des téléspectateurs que la chaîne a commis une infraction. Cette diffusion fait peur aux chaînes et peut avoir un effet préventif : éviter de fauter pour ne pas devoir expliquer ses mauvais fonctionnements à son public. Quand cette obligation n'est pas prévue, la chaîne explique parfois très mal à ses téléspectateurs pourquoi elle a été sanctionnée.

Ce fut par exemple le cas dans le JT du 02/02/1999 de RTL TVi lorsque celle-ci a tenté de se dédouaner dans

un reportage où elle expliquait pourquoi elle devait payer une amende de 100.000 FB pour violence gratuite diffusée au JT du 08/04/1998.

Dans votre courrier, conseillez donc au CSA d'appliquer cette sanction. Motivez votre demande.

LES CHAÎNES
(AUTRES QUE LA RTBF)

En plus du CSA, il est accessoire mais pas inutile d'écrire aux chaînes elles-mêmes. Découvrir si elles répondent ou non, concrètement ou en langue de bois, est déjà un élément intéressant.

Attention ! L'A.T.A. demande que les télévisions locales soient, comme la RTBF, obligées de répondre au courrier des usagers. Le statut de ces télévisions va évoluer prochainement. Proposez à vos parlementaires de voter cette nouvelle obligation.

LA RTBF

• Le nouveau contrat de gestion de la RTBF en application pendant cinq ans à partir du 1^{er} janvier 2002 prévoit, dans son article 10 §1 et 2 : "L'Entreprise veillera à accorder une attention particulière aux avis et aux demandes

d'information des auditeurs et téléspectateurs. Elle assurera par ailleurs le suivi des plaintes écrites. À cette fin, l'Entreprise organisera un enregistrement centralisé des plaintes et du suivi apporté. Elle coordonnera la procédure de traitement des dossiers qui sera assurée par les directions. Une réponse circonstanciée devra impérativement être adressée au téléspectateur ou à l'auditeur dans un délai de 30 jours ouvrables à dater de la réception de la plainte ou la demande.

Par ailleurs, l'Entreprise consacra une rubrique de son site internet aux relations avec son public.

Tant en radio qu'en télévision, l'Entreprise produit et diffuse au moins une fois par mois une émission de médiation dont l'objectif est de répondre aux interrogations et réactions de son public".

• Il est possible que le personnel mis au service de la tâche de la médiation et des relations avec le public ne soit pas assez important, ni assez spécialisé pour répondre au flot de courrier. Si vous constatez une dérégulation dans ce domaine, demandez au parlementaire

de votre région de poser une question d'actualité sur cette thématique au Ministre de l'Audiovisuel. Questionnez-le également sur le montant de la dotation allouée annuellement à la RTBF.

• Si vous considérez que la RTBF vous répond en langue de bois, réécrivez-lui. Elle devra à nouveau vous répondre.

• Plutôt que de correspondre avec tel ou tel individu en particulier, nous vous conseillons d'écrire toujours et uniquement à :

RTBF
Service de Médiation
Local 9M50
Bd Auguste Reyers, 52
1044 Bruxelles
E-mail : fdt@rtbf.be

C'est ce service qui acheminera copie de votre courrier auprès du responsable du service ou de l'émission dont il est question dans votre missive. La direction de la RTBF sera également tenue au courant. Votre plainte et sa réponse seront enregistrées et il en sera tenu compte lors de l'écriture du rapport annuel de la RTBF qui sera notamment adressé au CSA ainsi qu'aux Parle-

mentaires. Ces derniers peuvent, le cas échéant, interpellier le Gouvernement s'ils le jugent utile et pourront participer aux travaux qui prépareront le contrat de gestion suivant de la RTBF en 2006.

Cette description du circuit que suivra votre courrier vous démontre que sur le long-terme ce n'est pas du temps perdu que de correspondre avec le Service public. Vous pouvez participer à l'évolution, à l'amélioration de la RTBF.

• Au moment où nous publions le présent texte (décembre 2001), sont diffusées deux émissions de médiation à la RTBF. En télévision, il s'agit de "Qu'en Dites-Vous ?" présentée par Jean-Jacques Jaspers, chaque dimanche à 12H30 sur La Une. Le journaliste-producteur a accès à tout le courrier qui parvient au Service de Médiation. Il y sélectionne et traite à l'antenne les plaintes des usagers qui lui semblent les plus adéquates. C'est le seul membre du personnel qui dépend directement et uniquement de l'Administrateur général.

L'émission de médiation en radio est mensuelle. Elle se déroule sur La Première, chaque premier mardi du

mois, de 11H à 12H et est animée par Françoise de Thier.

• Après le Médiateur Fédéral et le Médiateur Wallon, voici –enfin– le médiateur de la Communauté française. Il sera nommé et entrera en activité au cours de l'année 2002. Dans les matières qu'il traitera, il y aura notamment la RTBF. Nous vous conseillons de faire appel à lui dans le cas où les réponses du Service de Médiation de la RTBF vous auraient insatisfait.

EVITEZ LE JEP

Certains journaux de la presse écrite vous conseillent, en cas de plaintes par rapport à des messages publicitaires, de vous adresser au Jury d'Éthique Publicitaire (JEP). Pour vos plaintes en ce qui concerne des publicités diffusées et radio ou en télévision, nous préférons vous renvoyer au CSA (voir ci-dessus). En effet, le JEP est un regroupement de publicitaires. Il ne peut pas interdire la diffusion de messages publicitaires, ni donner des sanctions, à l'inverse du CSA. De plus, dans le cas où le JEP vous donnera raison, il vous demandera que sa

recommandation reste confidentielle !

LES
TÉLÉDISTRIBUTEURS

Les télédistributeurs, ce sont souvent des spécialistes du "téléphone occupé", du silence ou de la langue de bois, voire du mensonge, au moins par omission. Pour eux, la situation de monopole va parfois de pair avec une certaine impunité.

Pour ne pas perdre de temps, la manière la plus efficace de les contrer actuellement consiste à les ignorer et à s'adresser directement aux intercommunales qui les chapeautent. Dans les conseils d'administration de celles-ci, vous trouverez des élus de votre ville ou de votre province. Adressez-vous à eux car ils sont à votre service. Informez la presse régionale du résultat de vos investigations. Inventez des manifestations ludiques démythifiantes avec votre voisinage, collez des affiches, etc. Ils ont horreur de pareille remise en question, à l'inverse des médias...

Sachez également qu'un mensuel comme Test-Achat traite parfois de ce type de sujet dans son courrier des lecteurs et qu'à la RTBF, Cartes sur Table (RTBF

Quelques livres utiles

• Le must ! Une somme d'informations/réflexions ainsi qu'une collection d'adresses : "L'Annuaire de l'Audiovisuel" publié par la Communauté Française/Edimedia.

Deux volumes complémentaires (en tout, plus de 800 pages). La huitième édition est datée 2001. Prix : 1.500 FB.

Analyse rigoureuse du marché de l'audiovisuel mais également de celui de la musique, de la vidéo, de la publicité, réflexion sur La Médiathèque, etc. Un livre de référence indispensable.

Edimedia
Rue Victor Allard, 79
1180 Bruxelles
E-mail : edimedia@skynet.be

• "L'Annuaire Officiel de la Presse Belge" : bilingue (médias, associations, journalistes, etc.). Prix : 2.800 FB.
AGJPB
Quai à la Houille, 9 Bis
1000 Bruxelles
E-mail : agjpb@belgian-journalist.be

• "Le Dictionnaire de la Télévision : D'Abonnement à... Zapping" de Serge Bailly et Vincent Galuszka, 1996. Editions Luc Pire. Cet ouvrage est utile car il définit et évalue les enjeux des mots particuliers utilisés dans le monde de l'audiovisuel : Talk

show, Redevance, Programme media, Format 16:9, etc.

• "Télévision Publique contre World Company" par Hugues Le Paige, 2001. Editions Labor. Ce livre dresse avec perspicacité les enjeux audiovisuels pour les premières années de ce nouveau millénaire. Il y est souvent question de la RTBF dont l'auteur est l'un des salariés

EN BREF

Dans son mensuel "Comment Télé-Vous ?", l'A.T.A. a présenté de nombreux livres dont certains gardent toute leur actualité. Retrouvez les critiques de ces ouvrages sur <http://ata.qwentes.be>

• "La télévision et ses téléspectateurs" par Jacques Guyot (N°27);
• "Le médiateur", ouvrage collectif (N°29);
• "Sur la télévision" de Pierre Bourdieu (N°33);
• "Un danger pour la démocratie" de Karl Popper (N°33);
• "TF1, un pouvoir" de Pierre Péan et Christophe Nick (N°35);
• "La surenchère ou l'horreur médiatique" de Marc Moulin (N°36);
• "La violence à la télévision", publié par le Ministère de la Communauté française (N°37);

• "Une minute de silence" de Hugues Le Paige (N°38);
• "Télévision et culture" d'Emmanuelle Machet et Serge Robillard (N°41);
• "Attention, médias" (sur la guerre du Golfe) et "Poker menteur" de Michel Collon (N°42);
• "Vu à la télé" par Bernar (N°46);
• "Le nouveau Conseil Supérieur de l'Audiovisuel" sous la direction de François Jongen. Très utile... pour réfléchir à l'évolution du CSA qui devrait intervenir avant la fin de la législature dite "arc-en-ciel" (N°48);
• "Cartes sur Table ou la Raison du plus faible" par Marcel Leroy (N°57);
• "Les coulisses d'Appel à Témoins" par André Nicolas (N°63).

Enfin, trois autres volumes (non commentés dans notre journal) qu'il convient de lire :

• "Arrêts sur images" de Daniel Schneidermann (1994, Fayard);
• "Les nouveaux chiens de garde" de Serge Halimi (1997, Liber-Raisons d'Agir);
• "Contre la télé" de Pierre Marcelle (1998, Verdier).

Autres sources d'info

• L'émission de radio "Alterecho" sur Radio Campus de Bruxelles (107.2 FM), chaque mercredi de 22H à 23H (rediffusion : chaque vendredi de 14H à 15H).

Alterecho
Av. de la Couronne, 31
1050 Bruxelles
E-mail : alterecho@brutele.be

• Une revue trimestrielle multilingue : **Diogène(s)**
Avenue Rogier, 217
1030 Bruxelles
E-mail : mediadoc.diva@skynet.be

• L'Observatoire du Récit Médiatique de l'UCL publie "Médiatiques", un bulletin d'information trimestriel fort documenté et organise régulièrement des colloques dont l'entrée, le plus souvent, est gratuite.
Département de communication, ULB
Ruelle de la Lanterne Magique, 14
1348 Louvain-La-Neuve
www.comu.ucl.ac.be

• Les Cahiers du Conseil Supérieur de l'Audiovisuel de la Communauté française. Paraît au moins 3 fois par an. Gratuit.
Rue Jean Chapelié, 35
1050 Bruxelles
E-mail : csa@cfwb.be

• Pour faire la comparaison : **La Lettre** du Conseil Supérieur de l'Audiovisuel français (mensuel).

CSA
Tour Mirabeau
39-43 Quai André-Citroën
75015 Paris
France
www.csa.fr

• Les hors-série de **Charlie Hebdo** sont parfois consacrés à l'audiovisuel et proposent souvent une somme d'infos pertinentes que l'on ne retrouve nulle part ailleurs : par exemple, "À bas la pub !", 2001, 80 pages, 210 FB. Autres dossiers, ceux du **Canard Enchaîné**, avec "Téles, le maillon friç", 2001, 84 pages, 35 FE

• "Du côté des consommateurs", bimensuel gratuit. Contact : CRIOC
Mme Léa Bosmans
Rue des Chevaliers, 18
1050 Bruxelles
À la même adresse, écrire à Antoinette Brouyaux pour recevoir gratuitement le dossier "Publicité et développement durable".

• Trois émissions de télévision méritent votre attention :
"Qu'en Dites-Vous ?" de Jean-Jacques Jaspers à la RTBF (le dimanche de

12H30 à 12H45), "l'Hebdo du Médiateur" sur France 2 (le samedi, de 13H15 à 13H35) et "Arrêt sur Images" de Daniel Schneidermann sur La Cinquième, captable en Belgique par satellite (le dimanche, de 12H30 à 13H30).

• "Pas vu, Pas pris", le long-métrage de Pierre Carles... dont l'avant-première mondiale fut organisée par l'A.T.A. ! Ce long-métrage n'a jamais été diffusé sur les chaînes françaises, sans doute parce qu'il montre de façon implacable, subversive et ludique les connivences entre certains hommes politiques et de nombreux journalistes dont PPDA (dont on voit, par ailleurs, des extraits de la fausse interview de Fidel Castro). Une purge pédagogique indispensable que certains apprécient (Paul Germain) et d'autres pas (Michel Gheude). Existe en cassette vidéo VHS Secam ou Pal, 159 FE
C-P Productions
12, Rue de la Forge Royale
75011 Paris
France
Pour diffusion en ciné-club en Belgique, contactez :
Cinéma Nova
Gwenaël Brees
Rue d'Arenberg, 3
1000 Bruxelles
E-mail : nova@nova-cinema.com