

MÉDIATION ET RELATION AVEC LES PUBLICS

rapport d'activités

20
22



Réactions
des publics

Contenus
et activités Inside



En 2022, le service de Médiation et de Relation avec les publics de la RTBF a reçu **9.998 messages** de votre part, auditeurs, téléspectateurs, internautes et utilisateurs.

Vous avez été **7.617** à participer à un atelier, une visite ou une rencontre dans nos locaux.

Vos messages d'encouragements sont **plus nombreux** qu'en 2021 et nous tenons à vous en remercier.

SOMMAIRE

INTRODUCTION : LE SERVICE MÉDIATION

LA DÉMARCHE INSIDE

LE PROJET CONTACT

PREMIERE PARTIE : RÉACTIONS DES PUBLICS

CONTACT AVEC LES PUBLICS : LES CHIFFRES MARQUANTS EN 2022

1. LES QUESTIONS TECHNIQUES

1.1. AUVIO

- A. Auvio et les problèmes techniques
- B. Auvio 3 : Une révolution pour la plateforme de streaming RTBF
- C. Changements sur Auvio : réactions des utilisateurs

1.2. LE NOUVEAU SITE : WWW.RTBF.BE

- A. Les premiers à réagir, contrariés, sont les fans de sport et les fans d'info
- B. La disparition de certaines fonctionnalités
- C. Le changement d'ergonomie

1.3. LA RADIO

- A. La radio numérique :
- B. Les réceptions FM et DAB+

1.4. LA TÉLÉVISION

1.5. LES APPLICATIONS

2. RÉACTIONS SUR L'INFORMATION :

2.1. CHOIX ÉDITORIAUX

- A. La guerre en Ukraine**
- B. Les enjeux climatiques**
- C. Certains se plaignent d'un JT trop magazine**
- D. Une information anxiogène**
- E. Les élections françaises**
- F. Le décès de la Reine Elisabeth II**

2.2. QUALITÉ ET EXACTITUDE

2.3. INDÉPENDANCE ET RESPONSABILITÉ

- A. Les chiffres des manifestations**
- B. La couverture de la Coupe du monde au Qatar**
- C. Le climat**
- D. Le reportage sur le volontaire de guerre belge en Ukraine**
- E. Les fake news, désinformation, erreur...**
- F. La diversité**

2.4. MERCI ET BRAVO

2.5. RÉACTIONS SUR LE SPORT

- A. La diffusion des compétitions sportives**
- B. L'offre sportive à la RTBF**
- C. Autres réclamations liées à l'actualité sportive.**

3. RÉACTIONS SUR LES CONTENUS HORS INFO

- A. La place de la chanson française**
- B. Les articles ETX dits Tendances**
- C. On n'est pas des pigeons**
- D. Les enjeux liés au climat**

4. PLAINTES

- A. Les fautes de français et de prononciations**
- B. Comportement**
- C. Droits audiovisuels**
- D. Publicité et publireportage**
- E. Enjeux climatiques**
- F. Liberté d'expression**
- G. La Diversité**
- H. Access**
- I. Les concours**

DEUXIÈME PARTIE : ACTIVITÉS INSIDE

1. LES CHIFFRES-CLÉS DES ACTIVITÉS INSIDE

2. DANS LES COULISSES DE...

- A. Les coulisses de l'Info**
- B. Les coulisses des Niouzz**
- C. Moi, public des médias**
- D. Les coulisses du virtuel**
- E. Visite + public QR**
- F. Visite + public Culture Club**

2.1. DANS LA PEAU DE ...

- A. Dans la peau d'un éditeur**
- B. Dans la peau d'un modérateur**
- C. Dans la peau d'un journaliste Faky**

2.2 VISITES VIRTUELLES

2.3 LES PARTENARIATS

ANNEXES

INTRODUCTION

LE SERVICE MÉDIATION

Le service médiation de la RTBF est composé de 4 personnes et développe 5 axes d'activité :



LA DÉMARCHE INSIDE

Le travail de la médiation est lié à la démarche **INSIDE**, démarche transversale de la RTBF qui implique la rédaction info, la thématique Service aux publics et le service de Médiation. Elle débouche sur la production de contenus de médiation (en réponse aux réactions des publics) et d'éducation aux médias.

Nourris des réactions des publics, **INSIDE** répond, décrypte et analyse l'offre RTBF, ses contenus, son information. **INSIDE** lève aussi le voile sur les coulisses de la production médiatique, sur les choix éditoriaux et les pratiques au travers de contenus mais aussi d'activités (visites guidées, ateliers, rencontres).

INSIDE

En 2022, les contenus multimédias INSIDE, ce sont :

- **10 émissions TV** de 40 minutes diffusées sur **Tipik** principalement. Présentée par Jessica Riga et Olivier Fraipont, l'émission télé est une agrégation des séquences développées d'abord pour le digital. Les plateaux qui encadrent les différentes séquences sont l'occasion de découvrir d'autres coulisses ou facettes cachées de la RTBF. Le magazine TV INSIDE a fait ainsi découvrir en 2022 les coulisses du Gaming, des émissions littéraires, des décrochages radio, de l'info pour les ados, des studios DreamWall et KeyWall ou encore du cube de Viva for Life...
- Dans sa version TV, INSIDE comprend une séquence spécifique de **rencontre-débat** autour d'un sujet choisi parmi les réactions reçues à la médiation et qui permet d'échanger les points de vue entre les utilisateurs et ceux qui font les reportages ou émissions de la RTBF. Lorsque c'est

pertinent, un expert de la société civile est également convié en plateau pour faire part de son regard externe, de ses remarques et analyses.

- Des **articles web** pour expliquer le fonctionnement de l'info, ses choix éditoriaux, ses difficultés, etc. Un.e journaliste de la rédaction est assigné.e à INSIDE pour 7 semaines : 7 semaines pour réfléchir à son métier avant de laisser la place au suivant ou à la suivante. Ainsi, chacun peut faire l'exercice de se confronter aux critiques et questionnements du public. **En 2022, 30 articles INSIDE INFO ont été publiés.**
- Des **chroniques en radio**. Elles sont hebdomadaires sur Vivacité (le vendredi dans l'émission [On n'a pas fini d'en parler](#)) et proposées par la médiatrice, Louise Monaux qui relaient les questions des publics sur antennes et y répond. En 2022, **38 chroniques radio ont été diffusées.**



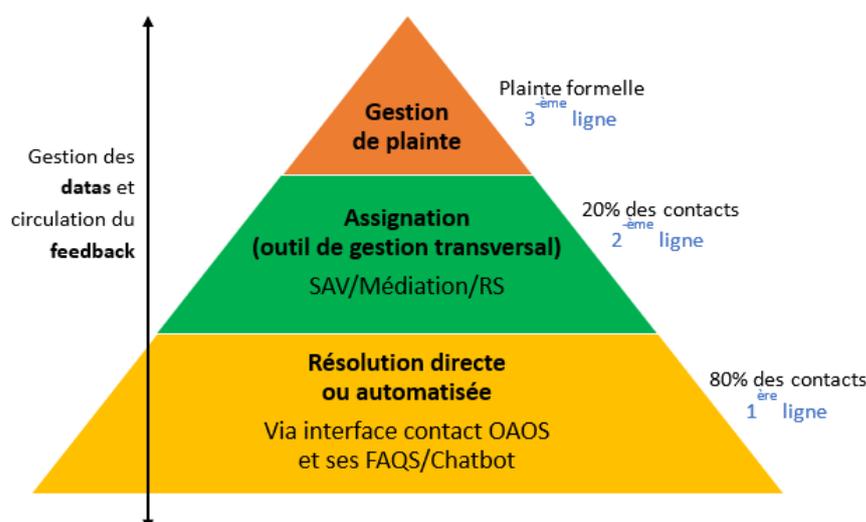
- Différentes **capsules et séquences digitales publiées sur la page Facebook de la RTBF**. Elles expliquent, décryptent, font découvrir en images l'envers du décor de la RTBF. En 2022, **50 capsules** ont été diffusées sur les Réseaux sociaux et en télévision. Ces séquences ont des formats différents : séquences portrait pour découvrir les métiers liés aux médias, séquences coulisses pour se plonger dans l'envers de la production audiovisuelle, séquences sur les pratiques médiatiques ou sur les pratiques journalistiques.

LE PROJET CONTACT

Les **9.998 contacts** enregistrés par la médiation ne représentent pas la totalité des contacts pris par le public. Les appels téléphoniques, certains contacts mails, encore les messages privés ou commentaires envoyés sur les pages RTBF des réseaux sociaux ne sont pas comptabilisés dans ce bilan. C'est pour avoir une vue d'ensemble plus complète que le « projet Contact » a été mis en place. Il vise à structurer la prise de contact, la prise en charge et le suivi des contacts des publics via un maximum de canaux, également à améliorer la circulation du feedback au sein des différents départements de l'entreprise.

Le projet contact repose sur une structure en trois lignes :

- La première ligne vise à répondre à un maximum de demandes des publics via une interface de contacts claires, des FAQs et un Chatbot pour guider l'utilisateur dans sa recherche. En 2022, un marché public a permis de désigner l'outil Zendesk pour assurer la mise en œuvre technique de la première et la deuxième ligne du projet.
- La seconde ligne concerne la prise en charge humaine et repose sur un outil de gestion transversal à toute l'entreprise. Le nouvel outil permettra également une meilleure répartition des demandes public par émission et par thématique.
- La troisième ligne se rapporte à la gestion des plaintes. Sur l'ensemble des trois lignes, le projet Contact vise à une meilleure gestion des données et circulation des feedback des publics.



PREMIERE PARTIE

RÉACTIONS DES PUBLICS



CONTACT AVEC LES PUBLICS :

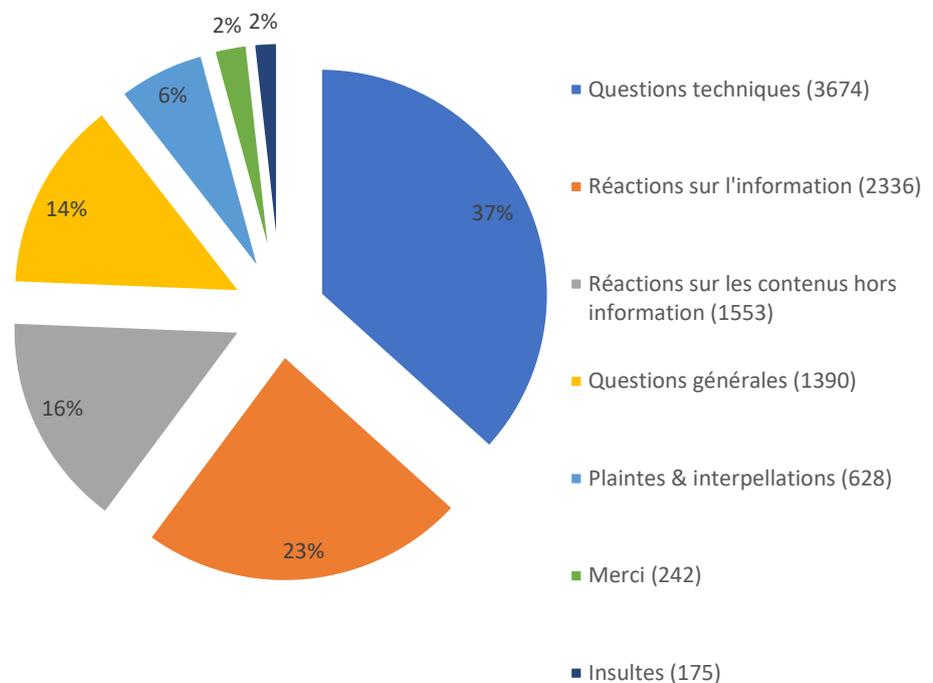
LES CHIFFRES MARQUANTS EN 2022

En 2022, le service de médiation et de relation avec les publics de la RTBF a enregistré **9.998 contacts**.

En quelques chiffres, cela représente :

- **37 % de questions techniques** (connexion sur les plateformes, réception radio et TV...),
- **23 % d'interrogation face à l'information.**
- **14 %** Les questions générales sur la **RTBF** (demande d'étudiants, réaction sur l'offre et les missions de service public, demande de copies ou de goodies...)
- **6 % de plaintes** (c'est-à-dire les insatisfactions marquées et argumentées)
- **2 % de remerciements**
- **2 % de félicitations**

Répartition des contacts par genre (2022)



EN 2022, LES SUJETS QUI FONT LE PLUS REAGIR SONT :



18 janvier : lancement du nouveau site www.rtb.be



24 février : invasion de l'Ukraine par la Russie et début de la guerre en Ukraine



10 et 24 avril : les élections présidentielles françaises



Du 6 au 18 novembre : Cop27 (et les questions climatiques en général)



07 novembre : lancement d'AuviO 3



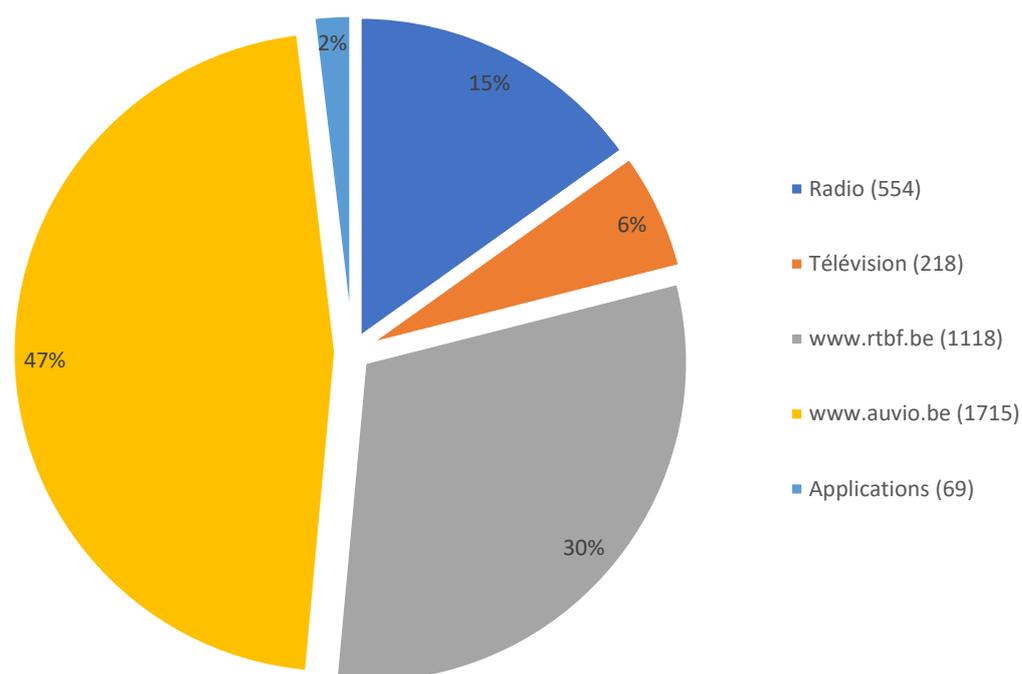
20 novembre - 18 décembre : coupe du monde au Qatar

Ces sujets traversent les différentes catégories de contact. Information, divertissement, publicité : les questions climatiques se retrouvent dans tous les contenus.

La diffusion et la couverture de la Coupe du Monde de football au Qatar ont suscité des questions et des réactions au sein de la rédaction sportive, mais elles sont également adressées à la rédaction de l'information et à l'entreprise de manière globale. La couverture de ce type d'événements sportifs amène le public à se questionner sur les valeurs de la RTBF et sur ses missions de service public

1. LES QUESTIONS TECHNIQUES

Les questions techniques représentent la part la plus importante, soit **37 %**, de l'ensemble des contacts établis par le public, comme le montre le graphique précédent. Ces questions sont principalement liées au site **rtbf.be** et à la plateforme **Auvio**. En 2022, nous avons observé une augmentation significative des questions, des demandes d'aide et des signalements de problèmes techniques, en particulier à la suite des lancements du nouveau site **rtbf.be** le 18 janvier et de la nouvelle version d'Auvio le 7 novembre.



1.1. AUVIO

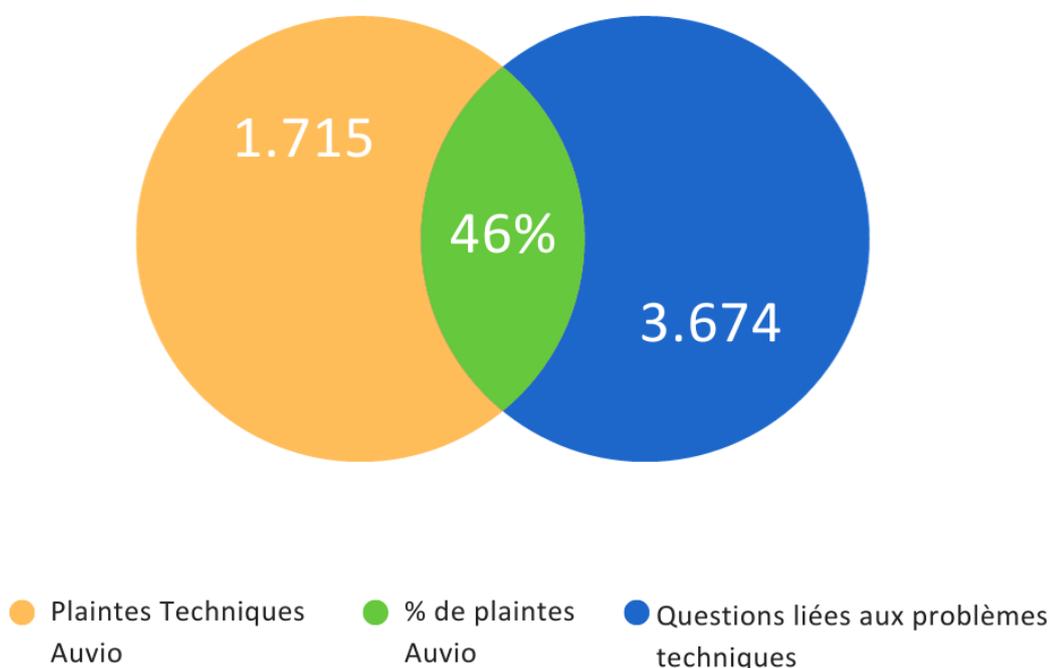
A. Auvio et les problèmes techniques :

Sur les **1.715** réactions concernant Auvio, **47 % concernent des problèmes de connexion**, rencontrés dès le 7 novembre 2022, jour du lancement de la nouvelle version, Auvio 3.

En conséquence : la FAQ « [Problème de connexion : Comment faire pour accéder à votre compte RTBF/Auvio ?](#) » est l'une des plus consultée, en 2022, avec **24.562 vues**.

Compte bloqué, compte en attente d'enregistrement ou mot de passe invalide : les utilisateurs contactent la RTBF lorsqu'ils font face à l'incapacité de se connecter. Les demandes portent sur l'origine du problème et sur sa durée.

Proportion de plaintes Auvio dans les questions techniques

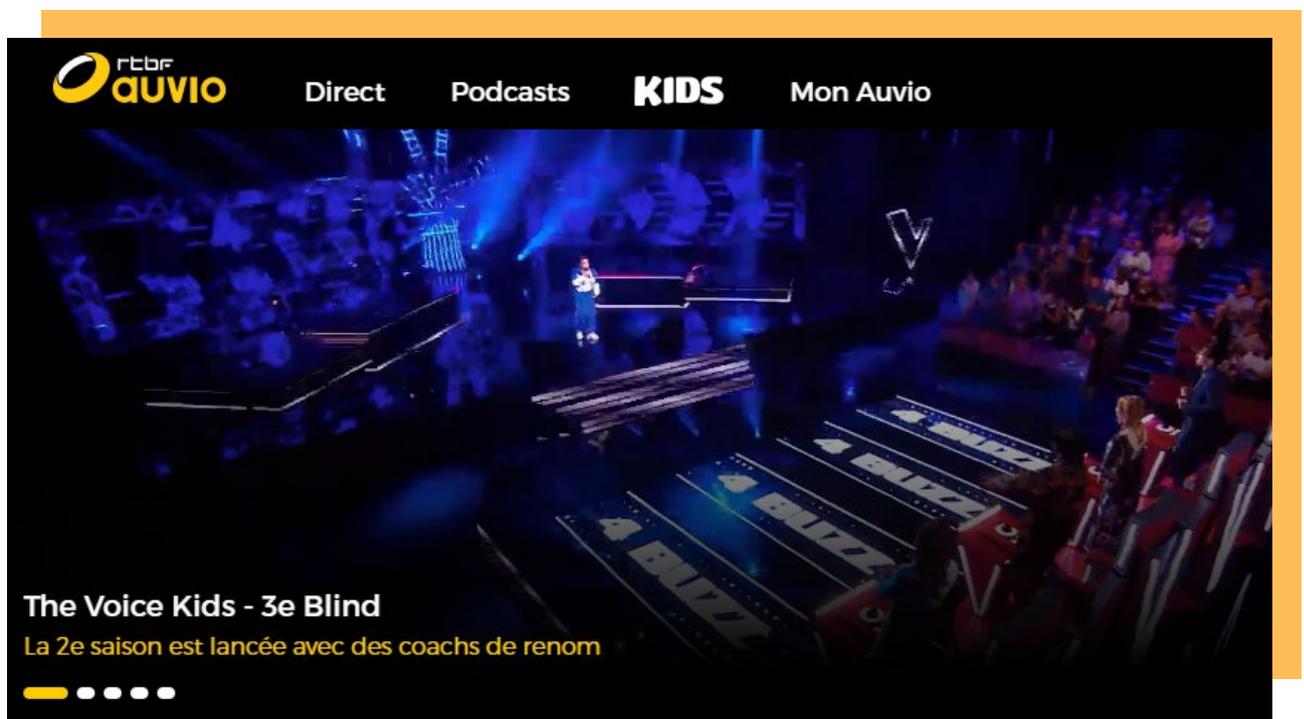


À l'occasion du lancement d'Auvio 3, tous les comptes utilisateurs, soit près de 4 millions au total, ont été automatiquement déconnectés. Chaque utilisateur a dû se souvenir de son identifiant, de son mot de passe, de la manière dont il s'était

inscrit, et même de la méthode utilisée pour sa première connexion, que ce soit via Facebook ou Google. En cas de deux erreurs consécutives dans le login ou le mot de passe, le compte Auvio se verrouille. Avec 4 millions de comptes actifs sur Auvio et l'attrait de la Coupe du Monde, le volume de demandes d'assistance a été considérable.

B. Auvio 3 : Une révolution pour la Plateforme de streaming RTBF

la plateforme de streaming **Auvio** a connu des modifications techniques importantes, notamment l'adoption d'un nouveau langage de développement et la mise en place de nouveaux flux vidéo visant à améliorer la stabilité du streaming.



Auvio 3 a apporté des changements ergonomiques significatifs dans le menu et la navigation des contenus. Le nouveau design et le menu revisités ont suscité peu de réactions, bien que certains utilisateurs aient avoué se sentir un peu désorientés par le nouveau look d'Auvio. **Sur le plan ergonomique, la version 3 a été majoritairement bien accueillie.**

Avant le lancement, le 7 novembre, plus d'un millier de personnes ont testé **Auvio 3**. Les avis et les remarques des bêta-testeurs ont permis de corriger de nombreux problèmes à l'avance.

Une version bêta est une version d'essai d'un produit informatique, telle qu'un site web ou une application, mise à la disposition du public avant le déploiement de la version finale du produit.

Dans notre cas, la version bêta du site web et des applications Auvio avait pour objectif de rendre ces outils disponibles à un public restreint afin d'identifier et de résoudre des problèmes techniques (tels que des bugs ou des fonctionnalités manquantes) et des problèmes ergonomiques (comme des problèmes de couleurs, de contrastes ou de disposition des éléments sur les pages).

Les utilisateurs ayant eu accès à la version bêta ont été encouragés à partager leurs avis et à signaler tout problème technique qu'ils rencontraient. Les commentaires des testeurs ont été recueillis et ont servi à dresser une liste des problèmes techniques à résoudre avant le lancement de la version finale.

Grâce aux bêta-testeurs, les équipes Médias de la RTBF ont **reçu 669 feedbacks d'utilisateurs** parmi lesquels **328 bugs** ont été remontés. Parmi ceux-ci des problèmes avec la publicité, l'accès au direct ou encore le chromecast... Les bugs les plus urgents ont été corrigés avant de proposer les nouveaux site et applications Auvio aux utilisateurs.

L'expérience utilisateur a permis d'adapter et d'améliorer la plateforme au fil du temps.

L'indisponibilité de la plateforme lors du match de la Coupe du Monde entre la Belgique et la Croatie, le 1er décembre 2022, en est un parfait exemple.

Cette erreur technique est survenue en raison de l'afflux massif d'utilisateurs au moment du lancement de la diffusion en direct. Un grand nombre de personnes, que ce soit dans les transports en commun, au bureau ou à la maison, ont cherché à se connecter simultanément à Auvio pour regarder le match en direct. Les infrastructures de la RTBF n'ont pas pu absorber cette forte demande. Heureusement, la connexion a pu être rétablie progressivement après environ 30 minutes. Depuis cet incident, des mesures correctives ont été mises en place pour éviter que ce problème ne se reproduise à l'avenir.

La médiation y a consacré une chronique dans l'émission [On n'a pas fini d'en parler](#) sur **VivaCité**, le 02 décembre : « **Bugs sur la nouvelle version d'Auvio ?** »

C. Changements sur Auvio : réactions des utilisateurs

- [Téléchargement des podcasts](#)
- [Recherche de contenus](#)
- [La géolocalisation](#)
- [La version multilingue ou le sous-titrage](#)
- [Le besoin d'aide dans l'installation, la lecture ou l'utilisation](#)

La disparition d'une fonctionnalité en particulier fait davantage réagir les utilisateurs : le **téléchargement des podcasts** (la FAQ [Puis-je télécharger les contenus Auvio ?](#) est l'une des plus lues en 2022 avec 3604 vues). La version précédente d'Auvio comportait un bouton « télécharger » sur chaque élément audio. Il permettait aux internautes de copier le fichier et de l'isoler sur leur propre ordinateur. Ce bouton a été abandonné, sur l'application et sur la nouvelle version d'Auvio, au regret de nombreux utilisateurs, qui ont réagi avec étonnement et incompréhension :

Je suis en mesure de comprendre qu'il faille imposer certaines limites en matière de téléchargement concernant des contenus spécifiques, c'est-à-dire des contenus essentiellement artistiques, cinématographiques et musicaux. Et pourtant, il fut une époque pas si lointaine où il était toujours possible de télécharger nombre d'excellentes émissions AUDIO au contenu EXCLUSIVEMENT MUSICAL Effectivement, durant de nombreuses années, cette fonctionnalité n'a préjudicié personne. Bien au contraire car, celle-ci permettait d'archiver (sur un ordinateur ou sur tout autre support numérique), sans limite de temps, d'anciennes émissions ! . . . Il y a même de très fortes probabilités que cela ait contribué au formidable essor d'AUVIO mais, la récente réforme de celle-ci (et ses conséquences dont question ici) risque de tarir quelque peu ce bel élan et ce, d'autant plus que la dite plateforme est toujours censée faire partie intégrante du . . . SERVICE PUBLIC UNIVERSEL ! Dès lors, vous comprendrez d'autant plus aisément mon incompréhension quant à la décision prise par RTBF-AUVIO.

Ces derniers jours la RTBF a transformé son site Auvio. En résultat je n'arrive plus à télécharger les différentes émissions en mp3, ce qui m'est indispensable parce que je ne désire pas écouter les émissions sur le site de la RTBF, mais les charger sur mon player mp3 et les écouter pendant mes longues courses à pied. Pouvez-vous m'indiquer comment je puis continuer à télécharger les émissions en mp3 ?

J'ai lu que RTBF Auvio est un site de streaming, non de téléchargement pour une question de droits d'auteur.

Je ne comprends pas car rien n'empêche d'enregistrer une émission pendant sa diffusion : dans ce cas, il n'y aurait donc pas de problèmes de droits d'auteur !?
Merci de m'informer.

Les raisons sont doubles : elles sont liées à une gestion de droits et à une évolution des pratiques de consommation. Continuer à proposer des contenus en téléchargement implique le fait que les auditeurs deviennent propriétaires d'un contenu qui contient des droits d'auteurs. Le nombre élevé de contenus proposés sur Auvio implique une gestion quotidienne, au cas par cas, et un coût en droits d'auteur.

Pour consulter les contenus Auvio, les utilisateurs doivent donc désormais rester connectés. En compensation, la RTBF travaille à renforcer la fonctionnalité de lecture « off line » des contenus, c'est-à-dire à la possibilité de pouvoir écouter ces contenus sans connexion Internet.

En 2022, les réactions concernant Auvio concernent aussi les questions de **mise à disposition** ou **recherche de contenus**. Depuis le lancement d'Auvio 3, ces demandes et questions ont diminué. Le moteur de recherche est plus performant et le menu par catégories plus lisible.

Les questions concernant la **géolocalisation** proviennent essentiellement de Français ou de Belges à l'étranger. Ils souhaitent savoir comment avoir accès à certains contenus ou pourquoi certains contenus ne sont pas accessibles en dehors des frontières belges. C'est le cas principalement pour les directs sportifs.

Les Belges résidant à l'étranger ont accès aux productions propres de la RTBF, comme l'ensemble du monde. Les Belges domiciliés en Belgique et en vacances à l'étranger peuvent quant à eux continuer à consulter les programmes de la RTBF, quel que soit l'endroit où il se trouve dans l'Union européenne.

En 2022, la RTBF a renforcé la sécurité de ses accès depuis l'étranger afin de protéger en droits audiovisuels (de diffusion, d'auteurs...) les programmes qu'elles achètent.

La **version multilingue ou le sous-titrage** génèrent aussi son lot de questions. Ces versions ne sont pas disponibles quand elles n'existent pas, certains utilisateurs s'inquiètent et prennent alors le temps de contacter la RTBF.

Le **besoin d'aide dans l'installation, la lecture ou l'utilisation** d'audio est significatif, au regard du nombre de vues des FAQS s'y rapportant :

6224 vues : [Je rencontre des problèmes de lecture avec le replay ou le direct.](#)

7184 vues : [Je souhaite consulter Auvio sur un autre support \(Smart TV ou console\).](#)

1523 vues : [Comment installer les applications "RTBF" et "Auvio" sur mon smartphone ou sur ma tablette ?](#)

La médiation a consacré une chronique à ces questions dans l'émission [On n'a pas fini d'en parler](#) sur VivaCité le 03 juin 2022 : « **Les coupures sur Auvio** »

1.2. LE NOUVEAU SITE : WWW.RTBF.BE

2022 est l'année du grand changement pour le site www.rtbf.be. Le 18 janvier, le site web de la RTBF fait entièrement peau neuve. Ce n'est pas un simple relooking. Avec le projet « **One app, One site** », la RTBF met fin à ses 15 sites (radio, Tv, info, sports, culture, tendances, Musqi'3, La Première, Classic21, Tipik, VivaCité etc...). Désormais, tout est rassemblé dans un seul espace. La manière de présenter et de structurer le contenu a donc fortement évolué.

Les observations des publics se résument en trois points :

- [Les fans de sport et les fans d'info](#)
- [Fonctionnalités indisponibles](#)
- [Une nouvelle ergonomie](#)

A. Les premiers à réagir, contrariés, sont les fans de sport et les fans d'info :

Je regardais quasiment 2x par jour le site web de la rtbf. Mais depuis que ça a changé catastrophe, ça va dans tous les sens... Il faut faire des clicks et des back pour revenir au menu et au final je laisse tomber... Je sais que nous devons nous y habituer et va bien falloir mais c'est super dommage car avant en 1 view on avait tout Mais bon tant pis ... Je reste quand même fidèle mais je n'ai plus la patience de "chercher" l'information... C'est terrible ce que j'écris ...
On est vraiment dans un monde terrible....

Depuis le nouveau site, je ne trouve plus rien, par ex en sport, plus de calendrier des GP F1, rien de clair, de façon globale, même l'info est embrouillée, je ne peux même pas changer mon adresse... Ce n'est pas une réussite.....tout est mélangé et confus.... Voilà mon avis, c'est très énervant. C'est bien que vous sachiez ce que pensent les gensdont les impôts paient votre travail !....

Votre nouveau site :- (Je consultais de nombreuses x/jour votre ancien site. Je n'aime vraiment pas le nouveau (trop long, trouver les infos sportives qui m'intéressent, c'est pénible !). Désolé, ce n'est pas pour dire du mal de vous !

Bonjour, Je suis un 'fan' de la RTBF dans son ensemble mais je suis déçu par votre nouveau site. Avant de réagir, j'ai attendu quelques semaines pour voir si à l'usage je ne changerais pas d'avis ... mais ce n'est pas le cas. En termes de navigation et de facilités à retrouver les infos il y a pour moi régression. Là où auparavant il fallait cliquer 2 fois, il faut maintenant cliquer 4 fois. Exemple : avant on allait de la page d'accueil à la page sport et ensuite directement aux 'scores en direct'. Maintenant il faut aller sur menu, ensuite thématique, ensuite sur sport et enfin arriver sur 'scores en direct'. Une fois sur 'scores en direct' si vous voulez simplement remonter sur la page 'sport' il faut refaire toute la gymnastique précédente. Je ne comprends pas la nouvelle logique. J'espère que vous pourrez remédier à ces lourdeurs car je crois que cela risque de dégoûter certains.

Avec une structure par thématiques, la RTBF veut rendre plus visible tous les contenus qu'elle produit et notamment sur des sujets très demandés comme le bien-être ou l'environnement. Cette nouvelle structure amène un contenu plus diversifié sur la page d'accueil mais impose à l'internaute d'aller chercher l'info qui l'intéresse dans la structure par thématique. C'est un changement d'habitudes important pour l'utilisateur.

En réponse aux nombreuses critiques des utilisateurs, l'ancien menu en bandeau a finalement **refait son apparition, ainsi que le sous-menu**. Pour les contenus comme le sport et l'information, le sous-menu permet de retrouver plus facilement les contenus par disciplines ou rubriques.

Il est également prévu le retour du « fil d'ariane » ; pour que l'utilisateur puisse continuellement savoir où il se trouve et revenir en arrière plus facilement.

- [On n'a pas fini d'en parler](#) sur VivaCité - Chronique médiation du 21 janvier – **Le nouveau site RTBF.be : les premières réactions**
- [On n'a pas fini d'en parler](#) sur VivaCité - Chronique médiation - Chronique médiation du 21 octobre 2022 – **Le site rtbf.be : les adaptations**

B. La disparition de certaines fonctionnalités :

Au moment du lancement, **plusieurs fonctionnalités n'étaient plus disponibles**. La RTBF a lancé son nouveau site avec des fonctionnalités minimales, qu'elle estimait suffisantes pour satisfaire les premiers utilisateurs. Des sondages ont été réalisés en amont mais, le site rtbf.be n'a pas profité de l'expérience de bêta-testeurs (la RTBF en a tiré les enseignements pour le lancement d'audio 3 – voir plus haut).

Au moment du lancement, le nouveau site de la RTBF est ce qu'on appelle un produit minimum viable (MVP), c'est-à-dire une version minimum, de base. L'absence du **classement sportif** ou encore des **playlists musicales des radios** font largement réagir (et de nouvelles FAQs sont publiées). La disparition du **flux RSS** (abonnement devenu avec le lancement indisponible) et du **screenreader** (lecture du texte) également. Ces deux options sont depuis à nouveau disponibles.

Les retours des utilisateurs ont permis d'améliorer le site. Au fil des mois, **www.rtb.be** a ajouté et amélioré plusieurs fonctionnalités. Le classement sportif et les playlists musicales sont revenus. Le flux RSS également, en partie. Enfin, le site est adapté pour être utilisé avec des outils d'accessibilité comme les lecteurs d'écran, les agrandisseurs d'écran ou la navigation au clavier. Cela permet aux non et mal-voyants de prendre connaissance du contenu, avec des outils standards adaptés.

FAQ - [Screen speaker : Je ne trouve plus le bouton de lecture de vos articles. Pourquoi ?](#)

FAQ - [Page sport : Où puis-je trouver les classements et scores des matchs de football sur votre nouveau site ?](#)

FAQ - [Flux RSS : Je ne trouve plus les flux RSS sur votre nouveau site. Pourquoi ?](#)

C. Le changement d'ergonomie :

Le nouveau look et les couleurs plus sobres ont également fait réagir et nécessité de nouvelles FAQs. Les codes couleurs et les contrastes ont disparu. De nombreux internautes trouvent le site **moins convivial**. Au moment du lancement, certains font face à un texte illisible. Grâce aux premières réactions, plusieurs bugs ont pu être corrigés. Et au fil des semaines, les utilisateurs se sont habitués aux nouvelles couleurs.

FAQ - [Taille du texte : La taille du texte sur le site est trop petite. Est-il possible de l'agrandir ?](#)

FAQ - [Texte illisible : Les textes du nouveau site sont illisibles. Que puis-je faire pour en améliorer la lecture ?](#)

1.3. LA RADIO

En 2022 la médiation a reçu **554 messages** liés à des problèmes de réception radio :

- [Digitale](#)
- [FM et DAB+](#)

A. La radio numérique :

La majorité concernent **la radio en ligne et la radio connectée**. Ils sont liés à des **problèmes d'accès et de connexion**, particulièrement depuis juillet 2022. En cause, le changement de fournisseur du serveur. Les URL des chaînes radio ont été modifiées, impactant une partie des utilisateurs de radio connectée. Sur la plupart des radios connectées, la modification s'est effectuée automatiquement après intervention du fabricant. Dans certains cas, le changement ne s'est pas opéré. Il faut une intervention manuelle de la part de l'utilisateur. Beaucoup l'ignorent et contactent la RTBF.

Les FAQ relatives à la réception radio font d'ailleurs parties des lues en 2022 :

1510 vues : [Je ne reçois plus vos chaînes radios via internet/ma radio connectée. Que puis-je faire ?](#)

2646 vues : [Je cherche les liens URL de vos chaînes radio et webradios. Pourriez-vous me les communiquer ?](#)

Avec certains navigateurs, les auditeurs rencontrent par ailleurs des problèmes d'écoute avec le radioplayer. Des coupures de sons, saccades sont rencontrés sur Mozilla Firefox et Opera dans MacBook Pro ou sur Android. Il est suggéré aux utilisateurs d'utiliser un autre navigateur (Google chrome, Edge, Safari) en attendant que le problème soit résolu.

B. Les réceptions FM et DAB+

La **FM et le DAB+** génèrent moins de messages. Ils sont liés à des problèmes de réception. En voiture ou à la maison. La **panne d'électricité** survenue le 6 février 2022 a particulièrement touché la réception de La Première. La recherche de

fréquence radio reste une demande importante du public. Cette information sera mise en avant sur la nouvelle page FAQs de la RTBF, qui sera disponible en 2024.

1655 vues : [Quelles sont les fréquences radio pour ma région ?](#)

1.4. LA TÉLÉVISION

Sur les **218 messages** qui concernent la télévision, **88** font référence à la **panne de courant survenue dans les communes de Schaerbeek et Evere le mercredi 6 avril 2022 à 12h**. Cette panne a fortement impacté la RTBF et a malheureusement occasionné des dégâts dans la réception des signaux radio et TV. Les auditeurs et téléspectateurs se plaignent d'absence, de coupures ou de désynchronisations d'images ou de sons, majoritairement sur **La Première** et **La Une**. Les équipes RTBF ont rétabli progressivement la situation. Les problèmes de sons ont perduré jusqu'au **vendredi 8 avril**, en soirée. La panne avait détruit de nombreuses cartes de distribution audio/visuelle, perturbant ainsi la livraison des pistes audios.

En dehors de cet incident, les téléspectateurs prennent contact avec la RTBF majoritairement pour des **questions de réception et de matériel TNT**. Les problèmes rencontrés sont différents selon la situation de chacun et le traitement de leur questions et demandes se fait au cas par cas.

1.5. LES APPLICATIONS

En 2022, la RTBF a reçu **68 questions** ou demandes relatives à l'utilisation de ses applications. Il s'agit de demande d'aide pour **l'installation**, de réactions sur le **changement de certaines fonctionnalités et sur l'ergonomie**. Les FAQs les plus lues concernant les applications RTBF sont :

2899 vues : [Comment installer l'application Auvio sur ma box Pickx de Proximus ?](#)

1523 vues : [Comment installer les applications "RTBF" et "Auvio" sur mon smartphone ou sur ma tablette ?](#)

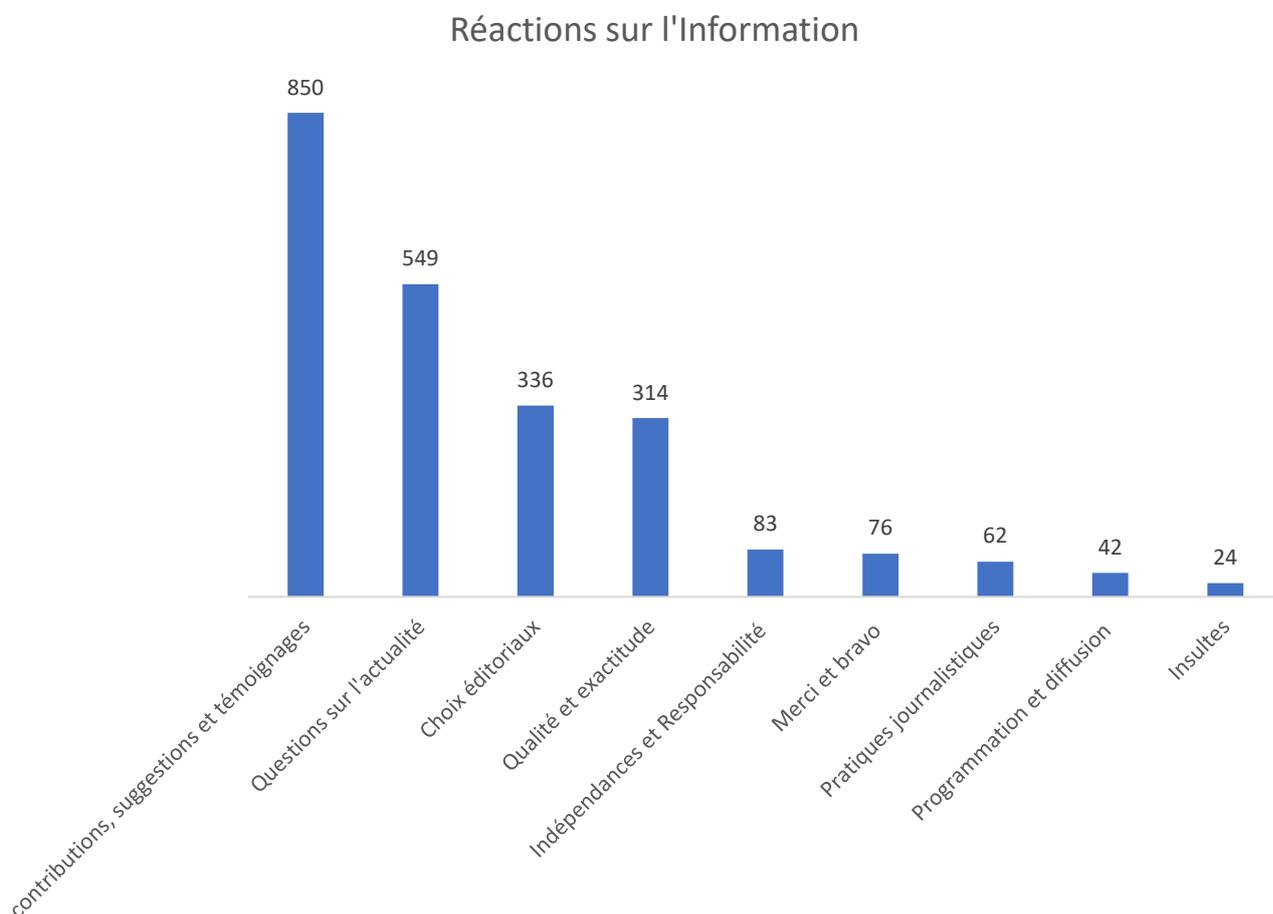
2. RÉACTIONS SUR L'INFORMATION

En 2022, le service de médiation et de relation avec les publics **enregistre 2336 messages relatifs à l'information**.

À ce sujet, les réactions de nos publics se divisent en trois catégories :

- **850** contributions, suggestions ou témoignages sur le contenu
- **549** questions sur l'actualité
- **871** interrogations sur le traitement de l'information et le travail journalistique

Ces dernières interrogations, concernent les questions sur les choix éditoriaux, la qualité du traitement (critiques, erreurs ou félicitations), la responsabilité et les pratiques des journalistes ou de la rédaction dans son ensemble. On soulignera que les « mercis et bravos » sont plus nombreux que les insultes.



2.1. CHOIX ÉDITORIAUX

En ce qui concerne les choix éditoriaux de l'information, les réactions de notre public s'articulent autour de six catégories distinctes :

- [La guerre en Ukraine](#)
- [Les enjeux climatiques](#)
- [Un JT trop magazine](#)
- [Des informations moins anxiogènes](#)
- [Les élections françaises](#)
- [Le décès de la Reine Elisabeth II](#)

G. La guerre en Ukraine :

La guerre en Ukraine fait beaucoup réagir en 2022. Les téléspectateurs interrogent la rédaction sur les moyens consacrés à l'information internationale. Également sur la manière de parler de la guerre en Ukraine. À qui la rédaction donne-t-elle la parole ? N'y-a-t-il pas un regard occidental, une influence occidentale dans la manière d'analyser le conflit ? Quelle place laisse-t-on à l'expression des deux camps ?

Je me permets de vous contacter concernant un choix de la RTBF me posant quelques soucis, l'utilisation d'un Twitter pro-russe assumé, avec les problèmes que l'on retrouve, entre des faits totalement faux, des cartes inventées, etc... Voilà plusieurs fois que se retrouvent dans le "Direct : guerre en Ukraine" des Tweets intégrés au fil d'actualité qui pose clairement un soucis au vu de la prise de positions des personnes ayant tweeté.

Quel est l'avis côté russe ? Ils ont un autre point de vue... L'Ukraine a-t-elle respecté les accords de Minsk et l'Europe devait les garantir... Cela ne justifie pas l'acte de guerre bien entendu mais pour une bonne info avec esprit critique, le point de vue des eux doit apparaître....

Je me permets de vous adresser cette petite note. Depuis 6 mois, un conflit débuté en 2014 entre la Russie et l'Ukraine, a repris de l'ampleur et s'est transformé en guerre hybride (militaire, économique, psychologique et culturelle). Quoiqu'on en pense, ce conflit ne concerne pas uniquement la zone géographique concernée par les affrontements militaires, mais tout l'Occident est concerné, Europe et États-Unis notamment, états démocratiques en particulier. Je suis désolé que la RTBF, chaîne à responsabilité nationale, n'accorde pas plus d'importance dans ses JT et rares émissions d'actualité et de débat, à cet événement. La tendance de la chaîne étant plutôt de minimiser ces événements, même les ignorer, afin de ne pas alarmer ou importuner la population. Il faut informer notre population de la situation actuelle, de ses buts et conséquences sur notre démocratie et notre mode de vie.

Lisant ce dimanche matin votre article sur les définitions de crimes de guerres lorsque une armée (Russe) détruit systématiquement les sources d'énergies électriques (par exemple) en Ukraine, je m'étonne de ne pas lire de référence aux bombardements de l'OTAN sur la Serbie lorsque pendant cette guerre le programme de l'OTAN « switch Off Serbia » était rappelé chaque jour par son porte-parole. Il s'agissait également dans cette guerre de détruire les sources d'approvisionnement électriques y compris celles des hôpitaux à Belgrade par exemple. Les stratégies militaires sont malheureusement très similaires quelque soit les armées impliquées. Celles qui consistent à détruire les sources approvisionnements énergétiques font partie intégrante du comportement des armées. Ici en Ukraine comme malheureusement partout dans le monde y compris de la part de nos armées qu'elles soient américaines ou sous le contrôle de l'OTAN. Il est éducatif de le rappeler lors de vos interventions médiatiques.

Via les articles et chroniques radio **Inside**, la rédaction et la médiation se sont emparées de plusieurs de ces questions :

03 avril - [Pourquoi les médias belges ont peu parlé de l'interdiction de Russia Today et Sputnik ?](#)

23 février - [Quelle place pour l'actualité internationale dans nos JT ?](#)

22 mars - [Pourquoi la rédaction de la RTBF dit "Kiev" et pas "Kyiv" ?](#)

31 mars - [Guerre en Ukraine : quelle couverture sur les médias de la RTBF ?](#)

25 juin - ["Et si vous nous disiez la vérité sur la guerre en Ukraine" : quelle influence de l'OTAN sur les journalistes?](#)

09 octobre - [Territoires ukrainiens annexés : les dessous de la nouvelle carte utilisée par la rédaction de la RTBF](#)

03 mars 2022, dans l'émission [On n'a pas fini d'en parler sur VivaCité](#), chronique médiation – D'où viennent les images de guerre en Ukraine ? chronique médiation

Dans la couverture de la guerre en Ukraine, un reportage a particulièrement fait réagir, celui consacré au **portrait d'un volontaire de guerre belge**. Nous en parlons plus loin dans le point « **Indépendances et responsabilité** ».

H. Les enjeux climatiques

En 2022, les réactions sur la couverture des **enjeux climatiques** n'ont pas diminué. Au contraire. Le public est en attente d'une **information globale et systémique sur le climat**. Reportage, article, séquence font réagir le public qui rappelle aux journalistes l'importance de faire des liens entre les événements, les catastrophes, les crises et le dérèglement climatique. Certains estiment que ces liens doivent être systématiques ou réguliers. La rédaction participe à la réflexion et partage son point de vue avec le public :

23 mai - [Vins wallons, terrains de golf asséchés... les reportages devraient-ils toujours faire le lien avec le réchauffement climatique ?](#)

15 juin - [Des enfants dans les fontaines pour illustrer la canicule : inacceptable ?](#)

20 mai 2022 dans l'émission [On n'a pas fini d'en parler sur VivaCité](#) : chronique médiation sur le traitement des sujets liés au climat

Le 3e volume du 6e rapport du GIEC a souffert de la place accordée aux élections présidentielles françaises. La rédaction a couvert la COP 27. Mais ce n'est pas assez pour le public qui voit des incohérences dans le traitement quotidien de l'actualité, en ce compris sur les sujets relatifs à la météo.

J'ai été particulièrement étonné par l'angle du journaliste dans deux de vos reportages dans le JT de ce soir (14/05): le vin wallon pour qui 2022 va être une très bonne année en raison de "l'hiver doux et du printemps sec" et le golf de Wanze dont le green a des problèmes en raison de la sécheresse. Le 1er se réjouit des conséquences du réchauffement climatique et le second ne trouve rien de mieux à faire que d'utiliser un maximum d'eau (certes, issue de plans d'eau) pour essayer de pallier au manque d'eau. On se croirait à Las Vegas. A AUCUN moment, les journalistes n'ont fait allusion au réchauffement climatique, à aucun moment ils n'ont dit que ces situations allaient se reproduire dans le futur, à aucun moment ils n'ont dit qu'on devait trouver des solutions structurelles de long terme pour s'y adapter. J'avais une meilleure estime de votre ligne éditoriale et pensait que le climat, depuis les marches des étudiants, n'était plus réservé qu'à la séquence "Un œil sur demain". Je tombe de haut.

Je vous contacte pour vous dire mon étonnement quant au silence que j'observe dans vos communiqués à propos des effets du réchauffement climatique au quotidien. Quelques fois même, le temps ensoleillé, les températures hautes sont annoncées comme douces et bienvenues. Je me dis qu'une position plus claire serait plus implicative pour la population même si plus éprouvante. Il y a longtemps que je me fais cette réflexion mais je suis confortée dans ma démarche en ayant été sur le site de météo France qui indique la différence de température par rapport à la moyenne saisonnière.

Je n'en reviens toujours pas, alors que les températures de cette fin d'année 2022 sont particulièrement chaudes que votre présentateur du JT de ce 29 décembre 2022 parle de ces températures comme étant ... « exceptionnelles ». Cette complaisance délétère, en effet, donne cette fatale impression, aux légions de gens qui n'entendent toujours rien au phénomène du réchauffement climatique, que cette chaleur ... hivernale n'est en définitive qu'un épiphénomène et que dès lors tout reviendra bien vite à la normale et que de fait ça va s'arranger « tout seul », sans effort ... Tant que les médias n'emploieront pas les bons termes soyez sûr que rien n'avancera. Haussez donc votre niveau de connaissances sur ce sujet qui concerne l'existence même de tous les habitants de notre petite planète afin d'avoir une petite chance de faire passer le message d'urgence, tel est en tout cas le mien.

Très peu de questions sur ce que la RTBF fait en matière d'écologie. Mais la rédaction partage ces réflexions et actions

26 septembre - ["Un reportage à vélo par jour" : que fait la RTBF pour tenter de limiter ses émissions de CO2 ?](#)

I. Certains se plaignent d'un JT trop magazine :

Je regarde en ce moment votre JT et j'ai un scoop pour vous... Il y a en ce moment une guerre en Ukraine, un dérèglement climatique et une crise sociale dramatique qui s'annonce.... Je sais, tout cela n'est rien en comparaison des départs en vacances, du dernier jour d'école et du début des soldes mais j'aimerais que vous jouiez votre rôle d'INFORMATION car il y a assez de personnes qui s'occupent déjà de nous "divertir". IL EST TEMPS QUE LA RTBF RETROUVE LE SERIEUX QUI LA CARACTERISAIT, car sans cela, elle risque de perdre les téléspectateurs qui attendent de la rigueur et de l'analyse. Une téléspectatrice qui fut fidèle mais se tourne de plus en plus souvent vers d'autres chaînes.

Bonjour, pourquoi ne pas séparer le jt, devenu un magazine, d'un véritable journal télévisé ? Aux jt rtbf, pratiquement aucune info économique, internationale. Ne parlons pas du "régional", sauf pour Bruxelles bien entendu, qui lui a droit à toute sa part. Pas davantage d'informations factuelles mais des interviews et des avis et des séquences quotidiennes planète et climat. A la radio en dehors du 7h et du 13h, des flashes véritablement "flashes", rapides comme l'éclair, avec moins d'infos que sur bel RTL (oui, oui). Là c'est souvent le sport qui prime, on ne sait trop pourquoi...

Je ne vous cache pas que je souhaite regarder le JT afin d'être informé de l'actualité afin de me préparer pour l'AVENIR. A titre de comparaison, je visionne également les JT de France 2 et d'Arte. J'ai une nette impression de différence de niveau intellectuel. Petit à petit, je me sens perdre mon temps à regarder le JT de la Rtbf. (Il y a déjà 10 ans j'ai clairement totalement abandonné le JT d'RTL Tvi). Donc pour résumer, je souhaite vous faire part de ma réelle interrogation sur la plus value informative. (place internationale de notre beau Pays, enjeux stratégiques nationaux et internationaux, décisions politiques, contexte historique, économique, ...) le temps de vous écrire ce mot le sujet me paraît extrêmement plus intéressant (adhésion à l'Otan de la Suède). Pour finalement arriver à "un fait divers", triste, déplorable, horrible, mais un fait divers tout de même par rapport aux enjeux globaux. Mon propos est donc de vous faire part de ma sensation de perte de temps sur certains sujets, et que ces sujets me semblent occuper de plus en plus de temps.

J. D'autres réagissent à une information anxiogène et certains d'entre eux demandent plus d'infos positives :

Je suis vos émissions journallement. Alors, je me permets de vous faire deux suggestions : - un journal ne doit pas nécessairement être uniquement un « reportage en continu » de mauvaises nouvelles. Réservez un espace pour les bonnes nouvelles. Il y en a aussi qui intéresseront certainement vos auditeurs et qui instilleront un peu de bonne humeur dans leurs esprits. La Norvège a du faire face à une très grave crise économique en 1986 et, pour aider la population à retrouver des pensées positives, le gouvernement a fini par obliger la presse à consacrer, tous les samedis, sa dernière page aux bonnes nouvelles. Et, croyez moi, cette initiative a fini par payer. J'ai vécu cet épisode de près étant marié, à l'époque, avec une Norvégienne.

La guerre en Ukraine, encore une façon de dépeupler le monde. On regarde les ukrainiens mourir, là bas, et nous, nous envoyons de armes que nous produisons chez nous. Si on fabrique des armes, il faut bien les écouler... n'est-ce pas ! Ca remplit les caisses! C'est du COMMERCE ! Il faut dormir en bonne conscience avec ça? Comment pouvons nous AGIR face à tout ça ? Vous, vous pouvez soutenir notre moral en mettant l'accent sur des choses plus POSITIVES. Trouver des info. plus anecdotiques, positives, encourageantes. Mettez à l'avant des personnes, des histoires sympa. voir même rigolotes, ça nous changera ! Les faits seront toujours là mais un peu de légèreté nous ferait du bien !.

Cela fait longtemps que je voulais vous écrire mais le titre concernant Kadyrov et la guerre en Ukraine fait déborder le vase. Vous balancez un titre tapageur sans aucune précaution, sans même préciser que ce personnage est un des des plus violents et des plus ultras soutiens de Moscou. Les autres médias ne l'ont pas fait mais visiblement la RTBF surfe sur la panique pour faire de l'audience. C'était déjà le cas avec le Covid dont les reportage se terminaient systématiquement par une prédiction anxiogène dont aucune ne s'est confirmé. Cette pratique est indigne d'un grand média !

Je ne veux plus suivre et je ne suis plus ces infos trop longues et qui monopolisent trop longtemps l'antenne. Durant le Covid et les émissions qui suivaient, ce fut un "calvaire" et j'ai vite terminé de vous suivre depuis bientôt 2 ans.

09 décembre - [Information "anxiogène": comment l'info RTBF s'adresse-t-elle aux jeunes publics ?](#)

14 décembre - ["Fatigue informationnelle" : la RTBF mise sur la pédagogie et le journalisme constructif](#)

25 mars 2022 dans l'émission [On n'a pas fini d'en parler sur VivaCité](#) : chronique médiation sur *L'agenda médiatique : Covid versus Guerre en Ukraine*

K. Les élections françaises :

L'actualité française est largement couverte par la rédaction de la RTBF. En particulier sur La Première. Les auditeurs n'hésitent pas à réagir quand ils estiment que l'info RTBF accorde trop d'importance à la France. Cela a été le cas avec les élections présidentielles de 2022.

Ce temps d'antenne pour ne rien dire durant les presque 2 heures avant 20h et la communication du résultat. Du verbiage sur des sondages pour ne rien dire et pour être finalement contredit ou vérifié à 20h. Oui, on aime la France mais pas à ce point là...

Tous les jours de la semaine, le journal parlé et autres émissions "spéciales" nous bombardent d'informations concernant l'élection française !! Bon, ce sont nos voisins et ils parlent le français ! Faut-il cependant, nous casser les pieds avec autant de débats avec des supposés spécialistes lançant de bonnes phrases et des bons mots..... Quid de la Flandre ?

Cette élection est-elle donc primordiale pour le citoyen belge ? Non seulement il ne participera pas au vote, mais encore les décisions que prendra le gouvernement français n'auront pas d'impact sur son quotidien.... Sauf par le canal européen. Vu le nombre de candidats à cette élection et l'enthousiasme qu'elle déclenche parmi les journalistes de la RTBF, je crains que nous soyons bientôt submergés ! Et dégoûtés. Pour ma part, ce qui se passe dans mon pays, la Belgique - la culture, l'économie, les succès, les catastrophes, la vie des gens, les décisions des politiques dans tous les coins du pays et dans les sept (!) gouvernements, belges, sont beaucoup plus importants que ce qui se déroule dans les vingt-six autres pays de l'Union Européenne.

30 avril - ["Vous nous bassinez avec les élections françaises" : la RTBF en a-t-elle trop fait pour la présidentielle ?](#)

L. Le décès de la Reine Elisabeth II :

Le décès de la Reine Elisabeth II est une autre actualité internationale largement couverte sur les antennes de la RTBF, le décès de la Reine Elisabeth II (8 septembre 2022) et l'intronisation du Roi Charles III (6 mai 2023).

La rédaction a partagé les coulisses du traitement de cette actualité :

04 octobre - [Hommage à Elizabeth II : ces images que vous ne pourrez pas revoir sur la RTBF... parce que Buckingham l'interdit !](#)

Le 19 septembre dans [On n'a pas fini d'en parler sur VivaCité](#), Frédéric Gersdorff, directeur adjoint de l'information est venu expliquer comment la rédaction gère le décès d'Elisabeth II.

Quelques messages se sont plaints de la couverture importante de cette information. Les réactions ont, cependant, été très nombreuses concernant l'absence d'images et de couverture dans le JT de la RTBF du mariage de la Princesse Maria-Laura de Belgique.

Je ne comprends pas pourquoi vos journaux télévisés du samedi 10 septembre n'ont jamais fait mention du mariage de la princesse Maria Laura de Belgique. Aucune de vos 2 émissions du 13 h et du 19h30 ne l'a mentionné. Bien entendu l'Angleterre a perdu une reine et intronisait son roi Charles ce jour. Mais, il y a aussi la Belgique et je trouve déplorable que l'on préfère réaliser un sujet sur les fêtes de Wallonie à Charleroi avec le "vitoulet" ou passer un sujet sur les travailleurs qui quittent leur boulot et change de vie (sujet qui n'est pas d'une actualité brûlante et peut passer un autre jour). Je trouve qu'il s'agit là d'une faute déontologique de la part d'un rédacteur en chef ou d'un directeur de l'information. Bien sûr il y a Remco Evenepoel, mais 2 minutes sur l'actualité se passant au coeur de Bruxelles était indispensable. Le plus amusant votre spécialiste des royautés, Patrick Weber, était en plateau. Vous pouviez donc faire d'une pierre , deux coups. A méditer très sérieusement pour le futur.

Nous avons été TRÈS étonnés de ne voir ni d'entendre AUCUNE info concernant le mariage de notre Princesse Maria-Laura hier samedi 10 au Journal de 19:30. Avons alors récupéré les infos sur RTL et là on a été très bien servi. Nous ne comprenons donc guère là position de notre RTBF et de ce genre de prise de décision. Merci de nous éclairer sur ce manque d'info !!

Nous sommes outrés que lors du JT de ce jour il n'a nullement été fait mention du mariage princier de Maria Laura de Belgique! C'est un manque total de respect vis-à-vis de notre souverain, de sa famille et des Belges. Nous avons dû regarder sur RTL pour avoir des commentaires et des images.

Cela méritait une explication. Un article de la rédaction est revenu sur le sujet :

18 septembre : ["Pas le moindre reportage sur le mariage de la fille de la princesse Astrid, seriez-vous antiroyaliste ?" : dans les coulisses des choix du JT.](#)

Le 16 septembre dans l'émission [On n'a pas fini d'en parler sur VivaCité](#) la chronique médiation revient sur le sujet.

Concernant **les choix éditoriaux**, la rédaction a également partagé des explications en ce qui concerne la couverture **des faits divers** :

29 janvier - [Pourquoi on parle de certains faits divers et pas d'autres ?](#)

31 janvier - [Comment parle-t-on de faits divers à la RTBF ?](#)

2.2. QUALITÉ ET EXACTITUDE

La catégorie « **qualité et exactitude** » rassemble **314 messages en 2022**. Ce qui fait réagir ce sont les erreurs de **dates**, de **traduction**, les erreurs sur une **carte** ou dans une **infographie**, les **confusions et amalgames**, les **calculs** de pourcentage, les unités de mesure ou encore les **titres et fonctions**.

Dans l'élément "Cameroun: la pêche locale menacée", le traitement de l'image, celle du drapeau du Cameroun notamment pourrait être considéré à juste titre comme un positionnement de la Rtbef en faveur du fédéralisme au Cameroun. À votre journal de 13 heures ce mardi 09 août, vous avez choisi d'exhumer le drapeau qui était l'emblème de la République fédérale du Cameroun en le hissant au mât du bateau Trondheim, autrefois King Fisher

Votre présentateur fait une confusion entre énergie durable et énergie renouvelable

Je constate pour la deuxième fois en quelques mois que vous commettez une erreur inacceptable.

En sous-titre, vous indiquez que le Bourgmestre de Pepinster, Philippe Godin est PS. C'est totalement inexact. Il a toujours été un opposant au PS. Il est indépendant, à la tête d'une coalition MR-Ecolo et le PS siège dans l'opposition. Merci de rectifier et surtout de vérifier vos informations.

Je viens d'écouter le JT de 19h30. Ça ne vous fait pas tiquer quand votre correspondant en Russie nous présente une Mamy de 76 ans, rescapée de la bataille de Leningrad ? "Savez-vous que cette bataille a eu lieu entre juillet 1942 et février 1943. Cette femme ne peut pas y avoir survécu puisqu'elle n'est née qu'en 1948. Vous ne pourriez pas vérifier un minimum vos informations ?

Ne s'agit-il pas d'une réduction de 17,4 centimes pour le diesel et non 1,74 comme annoncé au journal ? Carbu .com annonce une réduction de 8,7 euros pour un plein de 50 litres

Que fait-on avec ces erreurs ?

Celles qui peuvent être corrigées directement dans le contenu le sont. C'est le cas pour un article, pour une carte ou une infographie susceptible d'être réutilisées. Pour un contenu en direct, dans un journal notamment, la correction n'est pas faite systématiquement. Mais les articles **Inside** peuvent revenir sur une erreur commise :

02 avril - [Non, cette manifestante russe de 76 ans n'a pas survécu au siège de Leningrad : d'où vient cette erreur largement partagée ?](#)

La chronique de la médiation dans l'émission [On n'a pas fini d'en parler sur VivaCité](#) a fait un état des lieux sur la nature des erreurs journalistiques et de leur prise en compte par la rédaction, le 14 janvier 2022 (*Les erreurs journalistiques*).

2.3. INDÉPENDANCE ET RESPONSABILITÉ

Cette catégorie concerne les réactions relatives à l'objectivité et à l'indépendance de la rédaction. Il s'agit majoritairement d'interpellations, de réflexions et d'analyses, d'opinions. Les réactions portent sur la **manière d'interviewer** un homme politique, sur le **choix d'un.e invité.e** ou d'un **expert.e**. Sur l'**angle** d'un reportage également. Si les réactions ou critiques sont pertinentes, elles sont souvent, en partant d'une séquence, généralisantes.

Les notions d'objectivité et de neutralité sont des questions qui font beaucoup réagir. Dans chaque cas, l'échange paraît indispensable, que ce soit sur les réalités

du travail de terrain, sur l'explication des choix et de la démarche journalistique, sur les questionnements qui existent eux aussi en interne...

Je suis toujours surprise et inquiète qu'aujourd'hui, des journalistes/équipes éditoriales parlent encore de neutralité/objectivité. Je trouve ça très dangereux que vous n'ayez pas compris qu'il n'y a pas de neutralité. Qu'en se disant neutre, on est en réalité au service des idéologies dominantes, même fascistes. Ne serait-ce que dans le choix de ce que vous montrez ou pas au journal, vous avez un parti-pris, des positionnements socialement et politiquement situés. Chaque construction journalistique est située. Une personne blanche et bourgeoise n'ira pas chercher la même info de la même façon qu'une personne non-blanche qui a connu les discriminations, la précarisation.

Bonjour, Je viens de regarder le journal télévisé de 19h30 de ce samedi 15 octobre. Le reportage concernant les réfugiés ukrainiens me choque beaucoup. Deux familles sont interviewées avec un même message: elles ne veulent plus des réfugiés chez eux. Les réfugiés ne sont pas interviewés ni une famille où cela se passe bien. Il s'agit d'un reportage partial et dangereux qui pousse à la haine envers les réfugiés et pousse les gens vers l'extrême droite. J'attends de la part de la RTBF une objectivité, un équilibre et une réserve dans ses reportages. Je ne retrouve pas du tout cela ce soir, j'en suis déçu et effrayé. Merci de relayer mon message pour changer les choses.

Vous consacrez un reportage sur les sapins de Noël sans aucune mise en perspective alors qu'une émission #Investigation avait dénoncé un grand nombre de dérives de ce business y compris avec le cultivateur interviewé ! Ce n'est pas professionnel ! Est-il possible que personne de l'équipe de préparation du JT ces jours-ci n'ait entendu parler auparavant des sujets (...) Sapins de Noël tels qu'abordés dans #Investigation ? Pourquoi y a-t-il si souvent une absence de mise en perspective (et visiblement de préparation aussi) des sujets non urgents abordés au JT? Quelles sont les root causes de ce manque de professionnalisme ? Que prévoyez-vous de mettre en œuvre pour vous améliorer sur ces faiblesses ?

La question de l'**angle** est essentielle pour comprendre le travail journalistique. Cette notion fait souvent réagir quand un sujet complexe fait l'objet d'un reportage précis. Si la rédaction a multiplié les angles, au travers de plusieurs reportages diffusés sur différents supports, le public ne peut pas tout voir, tout lire ou tout entendre. Et des explications complètes sont nécessaires. Plus le sujet est complexe ou important, plus il y aura de séquences, chacune avec un angle différent, sur un média ou dans un format différent. C'est de cette façon que l'on se rapproche de l'objectivité. Le magazine « Investigation » fait une enquête sur la production des sapins de Noël, VivaCité diffuse un billet sur l'augmentation du prix du sapin, Tendances Première sur les alternatives au sapin naturel, le JT sur le manque de saisonniers pour couper les sapins de Noël etc... Aucun reportage, aucune séquence n'est donc une fin en soi mais un élément de compréhension, d'information de ce qui est.

Je suis toujours avec beaucoup d'intérêt votre JT et apprécie souvent vos reportages. Néanmoins j'ai été assez choqué de voir votre reportage, dans le cadre de la hausse des carburants, sur le carburant superéthanol qui permet moyennant une légère adaptation de survivre face aux coûts de plus en plus élevés. Et pour étayer le propos nous voyons un pauvre malheureux qui a sans doute beaucoup de mal à s'en sortir face à la crise, faire le plein de sa modeste Porsche. Je trouve personnellement le choix assez malheureux. Ceci est un avis, pas une plainte, mais je souhaitais vous le faire partager. Merci de toute façon au sérieux et à l'objectivité que vous vous efforcez d'apporter à vos informations

Le 18 mars 2022, la chronique de la médiation dans [On n'a pas fini d'en parler sur VivaCité](#) revient sur ce reportage consacré au prix du carburant, pour lequel la rédaction et la médiation ont reçu plusieurs réactions. Cette séquence explique les raisons du choix de ce témoin en particulier (il résulte des difficultés rencontrées sur le terrain) et celle du **choix des témoins dans les reportages** de façon plus large.

Les réactions sur les choix des invités dans les émissions en direct (voir réaction ci-dessous) ne trouvent de réponse que lorsque les éditeurs prennent le temps de les expliquer. Il arrive régulièrement que l'auditeur, le téléspectateur passe à côté d'une contextualisation, d'une présentation donnée sur antenne. Mais le ton (perçu comme agressif ou au contraire complaisant) et le choix des questions posées font aussi régulièrement réagir.

Je suis vraiment déçu de la manière dont la RTBF traite l'information relative aux présidentielles françaises. LE choix de l'invité français à la matinale (Cohn Bendit), soutien à Macron avéré et membre de l'extrême gauche (Maoïste avéré), semble totalement partisan. Imaginez si vous aviez invité Zemmour... Par ailleurs, c'est une attaque en règle d'une candidate sur sa personne qui ne confirme pas du tout les analyses réalisés sur les plateaux français. Un peu d'intégrité et d'objectivité svp ! Je comptais soutenir Macron depuis la Belgique et vous m'avez donné envie de faire l'inverse. Je déteste la vision partisane et unique. J'aspire à un service public objectif et intègre !

Le 24 janvier - [Le conseil d'administration de la RTBF dicte-t-il les sujets aux journalistes ?](#)

A. Les chiffres des manifestations

En 2022, comme en 2021, les réactions sur la couverture et les chiffres concernant plusieurs manifestations continuent à faire réagir. Celle du 23 janvier particulièrement :

Bonjour, Je suis particulièrement interpellé par la façon dont vous avez rendu compte de la manifestation du 23 janvier, notamment dans le JT de 19h30 le lundi 24. Vous y consacrez une attention démesurée à divers groupuscules, ce qui ne peut manquer de susciter l'idée que les manifestants sont manipulés par des idéologies peu reluisantes. J'ai participé à cette manifestation et ce n'est pas du tout le sentiment qui s'en dégageait. L'ambiance était très bon enfant, pas de slogans déplacés, pas de tensions. Ce n'est qu'à la fin que quelques dizaines de casseurs ont commis des actes de violences imbéciles. Sans doute avez-vous mentionné que la toute grande majorité des participants étaient venus pacifiquement défendre leurs idées. Il n'en reste pas moins que 80 % du temps que vous avez consacré à couvrir la manifestation était dédié aux casseurs et aux extrémistes, ce qui en donne une idée déformée. Pourquoi ne pas avoir également interrogé beaucoup plus longuement l'organisateur ou des participants sur leurs motivations?

A propos de la manifestation du 23 janvier, le JT de la RTBF de 19h30 ce 23 janvier a commencé par un très long compte-rendu (plus de 6 minutes) des incidents, consacré à ces extrémistes et aux policiers malmenés. Avec interviews de diverses autorités. De quoi suggérer aux téléspectateurs qu'il faut plus d'ordre, de police, de surveillance, de répression ? A la manifestation elle-même, la RTBF a consacré ... moins de 4 minutes ! Sans l'interview d'aucun organisateur. Le commentateur donne sa propre version des buts de la manifestation : « ... rejet de la vaccination, des décisions prises par les politiques et la défense de ce qu'ils estiment (!) être leur liberté même si au nom de celle-ci ils rejettent les réalités (!) sanitaires." !!!! 6 minutes pour 200 extrémistes. Et, pour 75.000 manifestants démocrates, 4 minutes avec présentation superficielle, tendancieuse et...dénigrante. Est-ce de l'objectivité ?

Pour couvrir cette manifestation du 23 janvier, la rédaction a effectivement fait le choix d'ouvrir le JT sur les images des casseurs avant de lancer un reportage consacré aux manifestants, puis une analyse en plateau avec Thomas Gadisseux. Environ 12 minutes du journal ont été consacrées dans cette édition à la couverture de la manifestation. Le JT de RTL ce jour-là a effectivement fait l'inverse en ouvrant sur les manifestants et en parlant en second sujet des débordements. Le fait que l'ordre des sujets du JT de la RTBF ne respecte pas la chronologie des événements, même si les commentaires journalistiques parlent bien de débordements en marge de la manifestation, est perçu comme une volonté de détourner la réalité.

Le 28 janvier, la chronique de la médiation dans [On n'a pas fini d'en parler sur VivaCité](#) revient sur la couverture de cette manifestation. On y entend notamment les explications de Bruno Clément, responsable du JT. Un article **Inside** se penche ensuite sur la question du comptage des manifestants :

30 janvier - [Combien de manifestants ? La RTBF teste une autre méthode de comptage que celle de la police et des organisateurs](#)

B. La couverture de la Coupe du monde au Qatar

La Coupe du monde de football au Qatar a généré des réactions tout au long de l'année 2022. Les messages demandent, d'abord, quelle est la position de la RTBF face à la compétition. Plus l'événement se rapproche, plus les réactions se durcissent et plus les appels au boycott se font nombreux. Vu l'ampleur de l'événement et du débat qu'il pose, la coupe du monde au Qatar est le sujet sur lequel la rédaction info et la RTBF dans son ensemble s'est le plus expliqué. Ces explications ayant elles-mêmes suscité des nouvelles réactions.

Pourquoi, alors que tous s'accordent sur les bilans écologique et humain déplorables de la prochaine coupe du monde de foot au Qatar, allez-vous diffuser les matchs sur la RTBF, chaîne publique, financée avec les impôts des citoyens belges ? Vous n'êtes pas sans savoir que ce faisant vous financez la FIFA et l'organisation Qatari, par les droits très élevés de retransmission que vous payez. Financer c'est valider, c'est soutenir, c'est être complice et acteur direct. Nous, téléspectateurs de la RTBF, du JT, citoyens belges ne sommes pas crédules et nous désapprouvons catégoriquement.

J'aimerais exprimer ma tristesse et mon incompréhension que la RTBF relaye et promeuve la coupe du monde de football au Qatar. En tant que service publique, comment pouvez-vous cautionner cette organisation ? Même si c'est la cas à chaque coupe du monde, celle au Qatar représente en particulier la corruption, l'indifférence au changement climatique (et soyons clair, leur revendication de neutralité carbone est une vaste blague), et le fait qu'une vie n'en vaut pas un autre. Comment pouvez-vous justifier votre appui à un Etat qui utilise ses énergies fossiles pour augmenter son soft power. Personnellement, je ne la regarderai pas. Je trouve vraiment désolant que vous la diffusiez sur vos antennes.

Nous voulons vous faire savoir que nous désapprouvons totalement la diffusion par la RTBF des matches de football de la coupe du monde 2022. Nous pensons que votre approche de diffuser les matches par votre service des sports tout en promettant une analyse des droits de l'homme dans ce pays nous apparaît particulièrement hypocrite et sans effet réel. Un service public a des obligations morales vis à vis de ses auditeurs, il ne peut pas faire du "business" à n'importe quel "prix" avec n'importe "qui" sous prétexte de diffuser un événement "mondial". Le service public se doit d'affirmer PAR RESPECT pour son public : "NON, TROP C'EST TROP". On ne joue pas au foot dans un cimetière !!! Nous savons que notre message n'aura hélas aucun effet sur votre programmation, mais sachez que nous ne regarderons pas une minute de vos transmissions bien que nous soyons de vrais fans de foot, c'est notre seule possibilité de manifester contre cet événement

Le 23 juin, la séquence débat Médiation partage les premières réactions du public avec deux invités : Stéphane Vande Velde, Journaliste au Soir et Benoit Delhauteur, Chef de la rédaction sportive RTBF

Le 02 septembre, la chronique de la médiation dans [On n'a pas fini d'en parler sur VivaCité](#) répond également aux premières questions : la RTBF diffusera-t-elle la Coupe du Monde au Qatar ?

Le 19 novembre, **Inside** sort un article complet sur le sujet reprenant l'ensemble des contenus déjà publiés sur la question que ce soit dans Déclic ou Matin Première, sur le web ou via les contenus **Inside** ["Ce ne sera pas 'Vive le foot' et rien d'autre" : la RTBF aussi a son plan de jeu au Qatar](#), suivi le 30 novembre par un article moins polémique : [Coupe du monde 2022 : davantage de matchs pour les personnes aveugles et malvoyantes sur la RTBF](#)

Le 26 octobre, le magazine TV **Inside** consacre deux séquences à la Coupe du monde de football. Avec une séquence **Coulisses info - « Comment la RTBF couvre La coupe du monde de football au Qatar ? »** et un débat Médiation **« Faut-il couvrir La coupe du monde de football au Qatar ? »** Un téléspectateur, Francis Daghuys échange son point de vue avec Xavier Huberland, Directeur Général du Pôle Médias RTBF.

Le 25 novembre, la chronique médiation revient sur le débat « One love », dans [On n'a pas fini d'en parler sur VivaCité](#).

C. Le climat :

Autre sujet régulier, la prise en compte, dans la couverture de l'information, des enjeux liés au dérèglement climatique. Le public est en demande d'une position

forte de la part de la rédaction. Il importe pour la rédaction – et la RTBF dans son ensemble comme on va le voir plus loin – de communiquer sur les choix posés et les actions menées. Comme en 2021, les échanges mails autour de ces questions sont nombreux et étayés et, plusieurs contenus **Inside** ont été diffusés autour des questions liées aux enjeux climatiques et à la responsabilité de la RTBF.

J'ai appris hier la prise de position de Radio France, que l'on peut qualifier d'historique dans le monde des médias publics de grande écoute. Ils s'engagent notamment à faire de la crise climatique un axe éditorial majeur, former l'ensemble de leurs journalistes aux enjeux environnementaux pour le traitement de ces aspects des sujets ne soient plus l'exclusivité de journalistes spécialisés, bannissent de leur espace toute information niant la réalité scientifique de ces crises environnementales et du changement climatique, ... Je m'interroge donc sur le timing d'engagements similaires de la Rtbf à l'heure où l'urgence d'informer et agir en conséquence de notre contexte de vie est indispensable. Je vous remercie d'avance pour votre considération.

Vos JT et bulletins météo ressassent inlassablement les mauvaises nouvelles liées aux retombées de la chaleur et du réchauffement climatique. PAS UNE SEULE FOIS vous ne rappelez que tout cela est dû aux comportements de l'homme et de rappeler les bonnes pratiques et le changement des habitudes. Où est le rôle éducatif des médias ? Évidemment le sensationnel est plus spectaculaire et accroît l'audience et donc aussi le nombre de gogos qui absorbent le matraquage publicitaire avant et après JT. Aucun membre du personnel de la RTBF n'a d'enfant ni de petits-enfants. Alors si les changements climatiques sont si peu importants à vos yeux, cessez de d'en faire les 3/4 de vos JT. A bon entendeur....

Le 20 mai 2022, la chronique Médiation, dans [On n'a pas fini d'en parler sur VivaCité](#) s'attarde sur le traitement info des sujets liés au climat. Le Magazine TV **Inside** du 26 mai consacre deux séquences à la couverture des enjeux climatiques, dans la séquence **Coulisses de la rédaction** et dans le débat Médiation. Thibaut Vincent, téléspectateur échange avec Aurélie Didier, Editrice au JT de la RTBF et Johan Yans, Docteur en Sciences de la Terre à l'Université de Namur.

Le 23 mai est publié l'article [Vins wallons , terrains de golf asséchés... les reportages devraient-ils toujours faire le lien avec le réchauffement climatique ?](#)

Le 15 juin : [Des enfants dans les fontaines pour illustrer la canicule : inacceptable ?](#)

Le 26 septembre : "Un reportage à vélo par jour" : que fait la RTBF pour tenter de limiter ses émissions de CO2 ?

Je suis complètement abasourdi par le reportage diffusé au JT de 19H30 de ce 8 mars 2022, titré "prêts à défendre la démocratie". Sous prétexte d'un reportage sur les Belges qui rejoignent l'Ukraine pour combattre l'invasion russe, il dresse le portrait d'un habitant de Flémalle, manifestement fasciné par les corps francs wallons, cette division de la légion SS Wallonie pendant la seconde guerre mondiale. Un personnage qui porte un beretta tatoué sur le crâne, "sans doute pour lui porter chance" et qui est déjà allé faire le coup de force en ex-Yougoslavie. Apparemment, cette personne est connue pour appartenir à divers mouvements d'extrême droite en région liégeoise. Rien de tout ceci n'a, semble-t-il fait tiquer ni la journaliste, ni la présentatrice du JT, ni son éditeur, ni la rédaction en chef, ni le directeur de l'information de la RTBF. Comment un tel reportage, dépourvu de toute contextualisation, a-t-il pu se retrouver à l'antenne. Souhaitez-vous ainsi donner raison à la rhétorique de Vladimir Poutine selon laquelle la Russie veut dégager un gouvernement ukrainien composé de néonazis ? Voulez-vous jeter le discrédit sur les Ukrainiens de Belgique partis défendre leur patrie ? J'estime qu'en réalisant et en diffusant ce reportage, la RTBF a fait preuve d'une faute déontologique majeur, à l'heure où on serait en droit d'attendre du service publique une information précise, contextualisée, et dépourvue de toute propagande.

Au JT ce soir : un reportage qui m'a semblé durer une éternité sur un homme de Flémalle qui s'engage dans la légion étrangère pour aller soutenir l'armée ukrainienne. Cela participe au climat d'intensification de la guerre et j'aime pas trop ça. Encore moins lorsque le "brave type" qu'on présente presque comme un héros avec son tatouage sur le crâne semble un grand ami de l'extrême droite dure, avec son affiche "corps franc de Wallonie" qui a été filmée en gros plan... Petite info en passant, les corps francs c'était les volontaires super fascistes, voire nazis, qui rejoignaient l'armée d'Hitler pendant la seconde guerre mondiale.... Et qu'après une recherche sur le web, le type fait effectivement partie d'un groupuscule d'extrême-droite et de revendique nazi. Le choix serait donc Poutine ou les fachos ? Les journalistes sont-ils à ce point naïfs et médiocres professionnellement qu'ils n'ont pas vu ce qu'ils mettaient en avant ? Ce type de reportage est absolument inadmissible.

D. Le reportage sur le volontaire de guerre belge en Ukraine

Le mardi 8 mars 2022, le JT de 19h30 diffuse un reportage, sous forme de portrait, d'un volontaire de guerre belge en partance pour l'Ukraine. Le reportage suit les préparatifs du volontaire belge, chez lui. Un zoom en gros plan sur une affiche au mur montre le logo du Corps franc wallon. Le Corps franc wallon, c'est une division de la Waffen SS pendant la seconde guerre mondiale... Les téléspectateurs ont réagi en masse à la suite de ce reportage. On compte rarement autant de réactions en 24 heures, à la médiation, à la rédaction, sur les réseaux sociaux. « Choqué » et « inquiet », les téléspectateurs alertent la RTBF sur la signification de ce logo et insiste sur le devoir de mémoire et la responsabilité du travail journalistique...

Le lendemain la rédaction réagit en direct dans le JT, reconnaissant avoir manqué de perspective dans ce reportage. Deux sujets de décryptage sont alors diffusés. Un premier, le mercredi 9 mars, sur le [Corps franc wallon](#) et le lendemain, un second sur les [profils de volontaires étrangers que l'Ukraine recrute et accepte dans ses rangs](#).

Sur Auvio, le sujet querellé a été retiré le mercredi 9 mars en fin de matinée.

Le site info a également publié cet article consacré au régiment Azov le 9 mars, soit après la parution du sujet problématique :

<https://www.rtb.be/article/quest-ce-que-le-regiment-azov-ce-groupe-militaire-ukrainien-dultra-droite-influence-par-lideologie-neonazie-10947866>.

Dans l'émission [On n'a pas fini d'en parler sur VivaCité](#) du 10 mars, la chronique **Inside** de la Médiation fait entendre les réactions des téléspectateurs et les réponses apportées par la rédaction.

E. Les fake news, désinformation, erreur...

Les mots « fake news », « désinformation » prennent place dans les messages envoyés par le public, sans que le véritable sens ne soit compris. Une fake news est une fausse nouvelle, construite volontairement dans l'intention de tromper. Le public la confond souvent avec l'erreur ou l'approximation.

Au point qu'à la rédaction, on s'interroge même sur la démarche de publication des poisson d'avril : [Faut-il encore faire des poissons d'avril dans les médias ? \(Et avez-vous détecté le nôtre ?\)](#)

La démarche de fact-checking de la rédaction, Faky, n'est pas non plus toujours bien comprise par le public.

Je suis très mal à l'aise en lisant "Manger de la viande ne dépend pas uniquement de ce que l'on a dans le porte-monnaie". Jusqu'ici, Faky s'est proposé, me semble-t-il, d'apporter des éléments complémentaires d'information pour que le lecteur-auditeur-spectateur puisse se faire une opinion plus éclairée sur une affirmation courant dans les medias, affirmation se faisant passer pour absolument vraie alors qu'elle peut être sujette à caution. Or ici on n'est pas dans ce cas de figure : on est dans la polémique politique pure, grotesque : qui pourrait croire que dans la réalité manger de la viande est une affirmation suprématiste machiste ? La polémique politique ne se préoccupe pas du vrai et du "fake" mais vise à trouver des slogans percutants, même si ceux-ci sont d'un niveau intellectuel ou informatif débile. C'est de la com', Et la com' ne se préoccupe pas de la question vrai/fake : elle se préoccupe de faire consommer la réplique. Est-ce la vocation de Faky de se lancer dans ce domaine où tout peut être moitié Fake, moitié vrai, c'est-à-dire où le sens de 'vrai' est complètement dévalorisé ?

F. La diversité

Les questions de diversité restent d'actualité dans les interpellations, questions et avis des publics. La rédaction partage régulièrement des articles **Inside** qui traitent du sujet, notamment autour des résultats du baromètre diversité ; comme celui du 6 mai [Plus de diversité à la RTBF, "une question de vie ou de mort" : quels efforts à la rédaction ?](#)

2.4. MERCI ET BRAVO

Les mercis et les bravos ont augmenté en 2022. Certaines émissions comme QR le débat, Investigation ou Déclic et Déclic Le tournant sont régulièrement félicitées par le public...

J'ai regardé et écouté attentivement l'émission QR de ce 12 octobre et tenais sincèrement à vous féliciter. Votre prestation est tout à fait valorisante. Pour l'attitude, le comportement, le savoir des invités, je n'ai pas beaucoup de choses à dire. Cependant, l'absence de connaissances réelles, de compétences réelles m'interpellent un peu. Cela, à mes yeux, est vrai pour une grande partie des invités sur le plateau. Merci encore pour votre maîtrise

Toutes mes félicitations pour l'émission Invertigation du mercredi 7/12/2022, encore une fois bien documentée et qui aura porté ses fruits au vu des réactions qu'elle aura suscité. Certaines personnes vivaient des moments professionnels pas simples du tout et espérons que cette émission les aura aidés.

Merci pour la 1ère émission Déclic, Le Tournant. Excellente émission ! En effet, les journalistes ont un rôle majeur dans l'information relative à tous les domaines liés à l'environnement dont l'importance majeure semble encore échapper à la majorité des gens. Le simple énoncé des problèmes et des solutions ne suffit pas ; pour convaincre un public plus large, réticent par principe à tout changement de comportement, il faut expliquer les tenants et les aboutissants, les liens de cause à effet. Pas facile, tant la complexité est grande. Le journaliste doit quasiment devenir un scientifique tout en conservant son don de communicant.

Je souhaiterais vous remercier chaleureusement pour votre article "Face à la crise énergétique, l'Union européenne est bien trop lente pour s'occuper des factures de ses citoyens et entreprises". Votre article est une vraie pépite! Accessible à tous, vous êtes parvenu à rendre l'Europe (ce mastodonte impersonnel et peu proche de ses citoyens) proche de chacun.

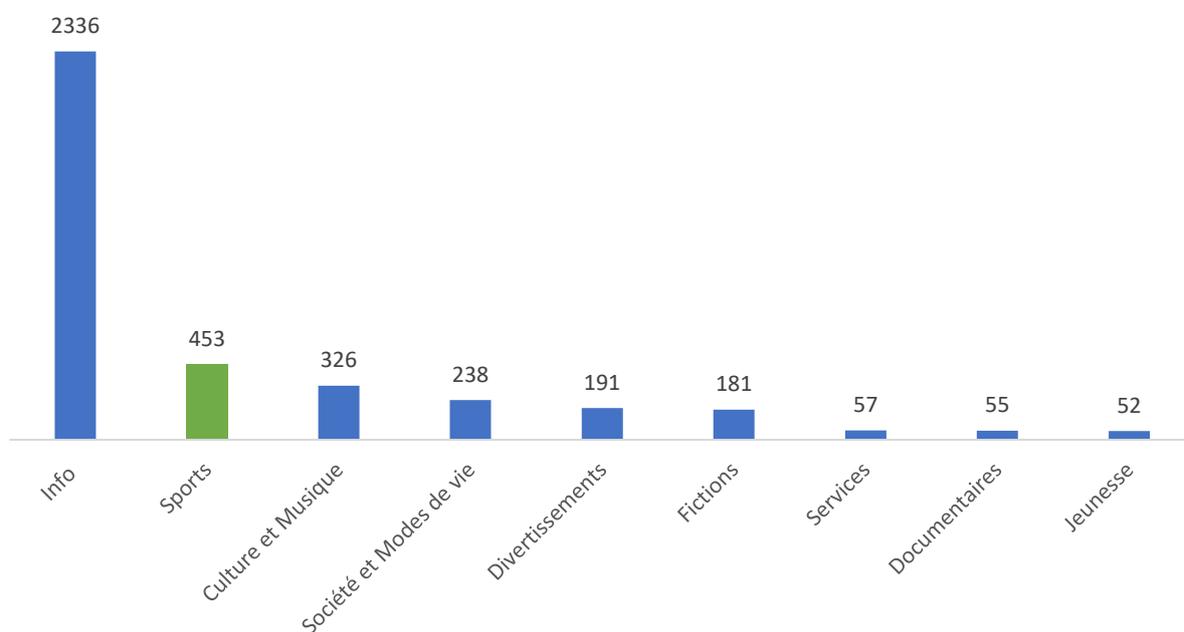
En règle générale, nous prenons peu la peine de notifier, de faire remarquer, de souligner quand les choses sont bien faites. Alors je prends une minute pour le faire. Déclic est l'une des émissions d'information les plus qualitatives distribuées ces dernières années. Elle est claire dans son découpage, accessible aux différents publics, dynamique (donc agréable) et, pourrait-on presque dire, discrètement engagée ! Un beau numéro d'équilibriste.

2.5. RÉACTIONS SUR LE SPORT :

En dehors de l'information, c'est le sport qui rassemble le plus de réactions, avec **453 messages en 2022**.

Ces réactions concernent :

- [La diffusion des compétitions sportives](#)
- [L'offre sportive](#)
- [Autres réclamations liées à l'actualité sportive](#)



A. La diffusion des compétitions sportives :

Entre la diffusion sur Auvio, en FM, en DAB+ et sur la télévision, le public s'y perd parfois. Certains matches sont retransmis en DAB+ mais pas en FM, sur Auvio mais pas en télé.

Vous allez parler de l'Union mais ce dimanche IL N'Y AVAIT MÊME PAS MOYEN DE SUIVRE LEUR MATCH SUR LA RADIO EN DIRECT !

Encore une très belle idée de ne pas mettre sur vos antennes mais que sur Auvio la demi-finale de l'Euro de hockey masculin Belgique / Pays-Bas. On se rend compte de l'importance du sport Belge par rapport à une émission. Heureusement que vos voisins de Ketnet se rendent compte de l'honneur d'avoir un pays en demi-finale d'un Euro. Ils possèdent comme vous 3 chaînes et ils trouvent une solution facile pour montrer cela. Si l'équipe Belge de foot arrive en demi-finale allez-vous faire la même chose ?

Les droits sportifs expliquent en grande partie cette stratégie de programmation. L'offre sportive de la RTBF dépend de l'acquisition des droits. Certains sont acquis pour une diffusion digitale seulement. Il est parfois difficile d'expliquer la complexité de ces marchés d'acquisition.

Par ailleurs, de nombreuses compétitions se déroulent en même temps. La RTBF doit faire des choix de programmation, en radio comme en télé. Le DAB+, la radio numérique, va définitivement remplacer la FM dans quelques années et la RTBF veut encourager cette transition. Sur VivaCité en particulier. Certains programmes sportifs ne sont diffusés qu'en DAB+, sur Viva+. D'autres sont diffusés en FM et en DAB+, tout dépend de l'enjeu. Cela amène des réactions de la part des auditeurs, qui se sentent mal informés ou frustrés et peu considérés quand ils n'ont pas de radio DAB+.

Dans l'émission [On n'a pas fini d'en parler sur VivaCité](#) du 13 mai, la chronique médiation revient sur l'arbitrage de ces choix (*Le sport à la radio*).

La programmation des événements diffusés fait aussi réagir en télévision. Il n'est pas possible pour la RTBF de retransmettre certaines compétitions sur tous ses médias et la plateforme Auvio accueille de plus en plus de compétitions sportives, y compris de nouvelles qui n'étaient pas proposées auparavant en télévision. Auvio offre à la RTBF de nouvelles opportunités de diffusion et pour le public une plus grande souplesse de consommation. Ces changements perturbent les habitudes des téléspectateurs moins à l'aise avec le digital. Les directs sont parfois accompagnés de coupures abruptes lors de la diffusion des programmes.

B. L'offre sportive à la RTBF :

Sur la diversité de l'offre sportive et en particulier du sport féminin avec une demande forte : y accorder plus de place et mettre en valeur les exploits.

Pour le cyclo-cross, JAMAIS vous n'évoquez les compétitions et victoires féminines. Ce sont pourtant des athlètes très méritantes mais qui sont nettement moins bien payées que les hommes. Est-ce délibéré de votre part ? Est-ce moins vendeur ? Pourtant, je suis convaincu que c'est en les mettant au devant de la scène que les mentalités évolueront. Vous vous rendez compte que les femmes représentent au moins 50% de notre population ?

Êtes-vous sexistes à la RTBF?

Permettez-moi de vous faire part de mon désarroi depuis de longues années face à la façon dont vous mettez en avant les hommes en matière de sport et le manque de respect total envers la gente féminine dans ce domaine. Comment un média public comme la RTBF peut encore à cette époque parler autant des hommes et si peu des dames ? Pour rappel, les femmes représentent plus de la moitié de la population belge ;-). Vous avez une énorme responsabilité, une énorme influence et un pouvoir impressionnant sur les citoyens (...). Cette surabondance d'informations liées aux résultats de ces hommes a des conséquences à long terme sur l'émancipation de nos filles mais aussi sur la liberté de nos garçons.

Je regarde régulièrement le JT sur la VRT à 19h et ensuite le JT sur la RTBF à 19h30. J'ai été particulièrement marquée par la façon dont vos deux rédactions abordent des sujets identiques de manière totalement différente, à un point qu'il est difficile de ne pas vous en faire part. Il s'agit de la section sport du 03/04/2022. Du côté VRT, on commence la section sport avec l'exploit de la Belge qui a remporté le Tour des Flandres. On décrit sa course de manière élaborée pour finir avec une interview en direct avec la championne du monde. Moment historique également, la femme remporte le même prix financier que les hommes, ce qui est encore très rare dans le milieu sportif.

Raison : les femmes font moins d'audience, ou plutôt, les chaînes de télévision ne diffusent pas les exploits féminins. Il est d'ailleurs intéressant de noter que la VRT a modifié sa politique en matière de diffusion, en expliquant que la demande viendra avec l'engouement, et qu'il faut commencer par diffuser au bon moment les prestations féminines pour créer la demande. Ce qu'elle fait. La section sport au JT rapporte également, de manière de plus en plus équitable, les sports féminins et masculins. Du côté RTBF. La section sport commence par la course masculine, la course est décrite. On passe à une séquence "ambiance le long du parcours" avant de passer enfin aux femmes. L'introduction : passons "aux filles". Si le terme "filles" est correcte, ce sont en effet souvent (mais pas toujours) des jeunes femmes, on ne parle pas des hommes en parlant des "garçons", or ce sont également souvent (mais pas toujours) de jeunes hommes. La section femmes est très brève. J'ai essayé de comprendre la logique : vous vous êtes peut-être dits que Lotte Kopecky est flamande et que cela intéresse moins les Wallons ? Mais Mathieu Van der Poel est encore moins Wallon, or lui a bien fait l'objet d'un vrai sujet et est passé en premier... On précise "il fallait mentionner cet exploit de la cycliste". Il ne fallait pas le "mentionner". non, il fallait en faire un sujet, un vrai sujet.

Lors du journal de 17h sur Classic 21 le jour de la flèche wallonne, j'ai appris que des femmes y participaient. Je ne savais pas que des courses cyclistes étaient organisées pour des femmes. Et je pense que les médias sont en partie responsables de mon "ignorance" à ce sujet. En effet, la place donnée et le temps consacré aux sports féminins sont très faibles en comparaison aux sports masculins. Je trouve cela complètement injuste, irrespectueux et incompréhensible surtout à l'heure actuelle où on prône l'égalité hommes-femmes.

En 2022, la RTBF a acheté les droits de 35 courses cyclistes masculines et 14 courses féminines pour une diffusion en télé, en radio et/ou sur Auvio. Le nombre d'achats de droits pour le sport féminin, également en dehors du cyclisme, augmente d'année en année, mais la visibilité dans les journaux notamment occulte cette réalité.

Le fait de relayer certaines images dans le JT est parfois lié à une question de droit d'images. Quand la RTBF n'a pas obtenu les droits d'une compétition, elle doit acheter des images à la minute. Plus d'une minute d'images, 5 par exemple pour faire un résumé ou un reportage dans le JT, c'est trop cher dans le budget quotidien du Journal télévisé. Cela explique en partie le fait que dans le JT, les événements sportifs pour lesquels la RTBF n'a pas de droits sur les images sont moins facilement relayés. Ce qui n'empêche pas d'en parler dans d'autres RDV d'information, en radio ou sur le web.

Dans l'émission [On n'a pas fini d'en parler sur VivaCité](#) du 21 avril, la chronique Médiation s'intéresse à la place accordée au sport féminin.

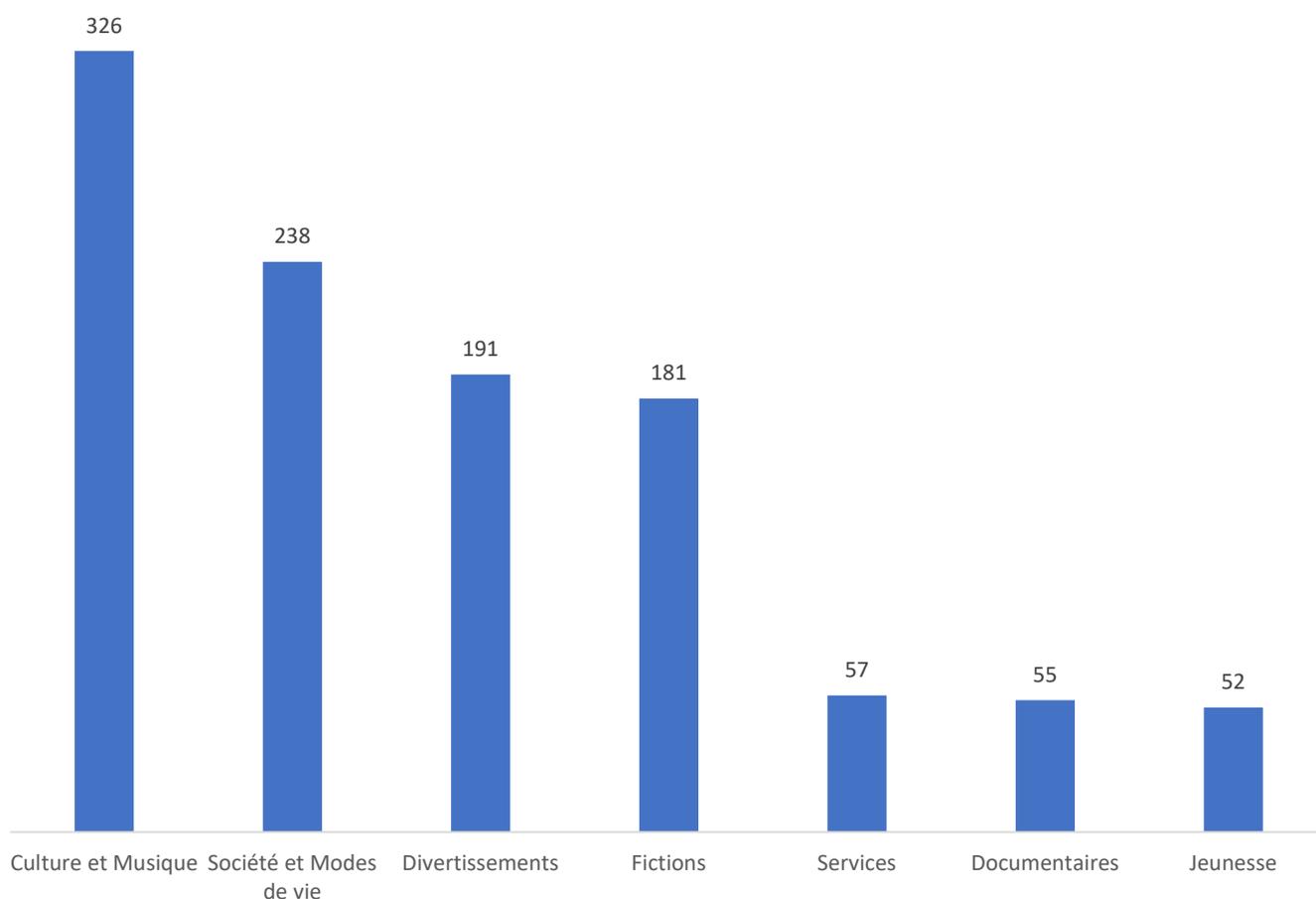
C. Autres réclamations liées à l'actualité sportive.

Les **réactions sur les commentaires et l'analyse sportifs** sont de l'ordre de l'opinion. Elles concernent surtout le magazine *La Tribune*.

À noter également, l'expression de plusieurs auditeurs et téléspectateurs autour de la diffusion des **sports moteurs**. Ils y voient une incohérence de la RTBF qui d'un côté informe sur les dérèglements climatiques et prend des mesures pour réduire son impact environnemental et de l'autre continue à promouvoir et diffuser des compétitions de sports moteurs.

3. RÉACTIONS SUR LES CONTENUS HORS INFO

Dans les contenus hors information et sports, les réactions sont pour la grande majorité des réactions de lien et de partage. Il s'agit de félicitations, de propositions de contenus ou de demandes d'informations.



Les émissions récoltent beaucoup de réactions positives : remerciements et encouragements. Dans la catégorie **Culture et Musique**,

5 Heures du Soir - Bonsoir à vous Hughes et Rudy, Je me permets de vous vouvoyer tout comme vous le faites entre vous depuis tant d'années. Cela pour vous dire que depuis de trop... nombreuses années (on vieillit tous) j'aime passer du temps en votre compagnie. Vous dire que vos conseils éclairent mes choix musico-cinématographiques (et autres...). Vous dire combien j'ai été touché (pour ne pas dire scotché) par After Life et As we see It. Merci et encore merci (de ma part et de celle de mon époux

Un immense MERCI à Sylviane pour la très haute qualité de ses émissions et de ses interventions comme cette semaine dans l'Odyssée (thème Argentine).

J'adore vos émissions et j'écoute Classic21 du matin au soir . J'adore les sons et les artistes que vous passez. J'ai découvert pleins de nouveaux artistes et j'adore réécouter certains groupes ou artistes en montant le son . Je suis un grand fan de Dave Grohl , je trouve que c'est un des artistes les doués .

A Marc Ysaye, Tout simplement un grand merci, parmi tant d'autres, pour tous ces bons dimanches et ces multiples découvertes qui ont enluminé mes heures, en toutes saisons et pendant tant d'années. All Things Must Pass but rock' roll will never die. Merci d'avoir si bien porté, traduit et diffusé ce que nous pouvons revendiquer avec toi comme une culture partagée.

Dans la catégorie **Divertissement** , sur 191 réactions, près d'un tiers (62) concernent *The Voice*, suivi par *Le Grand cactus* (30), *Les Associés du week-end* et *The Dancer*.

« Comment puis-je revoir les épisodes que j'ai manqué ? », « Pourquoi ne sont-ils pas disponibles en replay ? », « Quand allez-vous diffuser la nouvelle saison ? » etc.

La **Fiction** rassemble essentiellement des réactions sur la programmation, avec de fortes demandes pour les séries :

Le sous-titrage et la version multilingue suscitent leurs lots de questions.

Sur les 57 réactions relevant de la catégorie **Services**, 41 concernent la météo. Il s'agit de critiques sur la présentation, de commentaires et d'opinions.

Toutes catégories confondues, parmi les critiques les plus marquées, on relève :

- [La chanson française](#)
- [Les articles ETX dits Tendances.](#)
- [L'émission On n'est pas des pigeons](#)
- [Les questions liées aux enjeux climatiques sont transversales](#)

E. La place de la chanson française :

Le sujet fait régulièrement réagir. Les explications fournies sur les choix effectués par les chaînes et le respect des quotas ne satisfont en général pas le public.

Je ne peux pas croire que la chanson française ne se limite qu'au genre qu'on nous fait écouter ! Svp, svp, un peu de recherche et pas toujours la même chose.

J'ai allumé ma radio aux alentours de 5h05, ce mercredi matin. J'ai fermé ma radio après le bulletin d'information de 6h00. Durant cette petite heure, sur La Première, je n'ai entendu que de l'anglais à l'exception d'une chanson d'Alain Souchon. Ma question est simple : ne faudrait-il pas remplacer le F par un A dans le nom de votre organisme.?

Ce serait plus honnête.

J'ai bien lu vos explications sur les pourcentages consacrés à la chanson française dans vos différentes chaînes. Je regrette néanmoins que la chanson en français soit repoussée à des heures de "petite écoute". Je n'apprécie pas que vos émissions du matin sur La Première ou sur Vivacité diffusent quasi uniquement des chansons en anglais. Vous avez déjà une chaîne consacrée à la chanson en anglais, Classic 21 et elle le fait très bien. Pourquoi dès lors écoute-t-on aussi peu de chansons en français, actuelles ou plus anciennes sur les chaînes plus généralistes que sont La Première et Vivacité. Dans votre réponse, SVP, ne faites pas référence aux quotas. Ceux-ci sont négociables et donc susceptibles d'influence... Et puis c'est vrai que l'anglais fait plus "in the mood" que le français

F. Les articles ETX dits Tendances :

Il s'agit d'articles légers publiés sur le site de la RTBF, sur la page d'accueil et/ou dans les catégories « Santé et bien-être » ou « Vie pratique ». Ces articles ne sont pas écrits par des journalistes de la rédaction. Ils sont issus des dépêches ETX de l'agence AFP à laquelle la RTBF est abonnée. Ils sont d'ailleurs signés « Par RTBF avec ETX/ou avec « AFP ». Les internautes ne font pas nécessairement la différence entre un article ETX et un article de la rédaction de l'information. Ils réagissent au contenu qu'ils trouvent léger ou sans intérêt, et au manque de fond. Ils demandent de justifier les sources.

Si on prend du recul, quel est le message que la RTBF fait passer à travers son article "Les tatouages sont bons pour la santé" ? N'est-ce pas une désinformation tendancieuse que de mettre en ligne un tel article SANS réflexion, avis médical, etc. Où est le travail journalistique mature et objectif ? Merci pour votre lecture et votre sagesse dans les prochaines publications.

G. On n'est pas des pigeons :

Les demandes sont nombreuses pour l'émission **On n'est pas des pigeons** : témoignages, appels à l'aide. Tant par mail que par téléphone (dont les appels ne sont pas comptabilisés dans ce bilan).

H. Les enjeux liés au climat :

La prise en compte des **enjeux liés au climat** fait également réagir en dehors de l'information :

L'article dont le lien est donné ci-dessous incite clairement à détruire la planète. Pourquoi ne pas conseiller des voyages moins loin ? Découvrir les pays limitrophes ou même rester en Belgique ! ici on est clairement passé à côté d'une occasion de véhiculer un message avec un impact positif.

Très déçu du niveau de la RTBF. <https://www.rtbf.be/article/avec-la-montee-des-prix-des-billets-d-avion-quelles-strategies-adopter-pour-continuer-de-voyager-11052207>

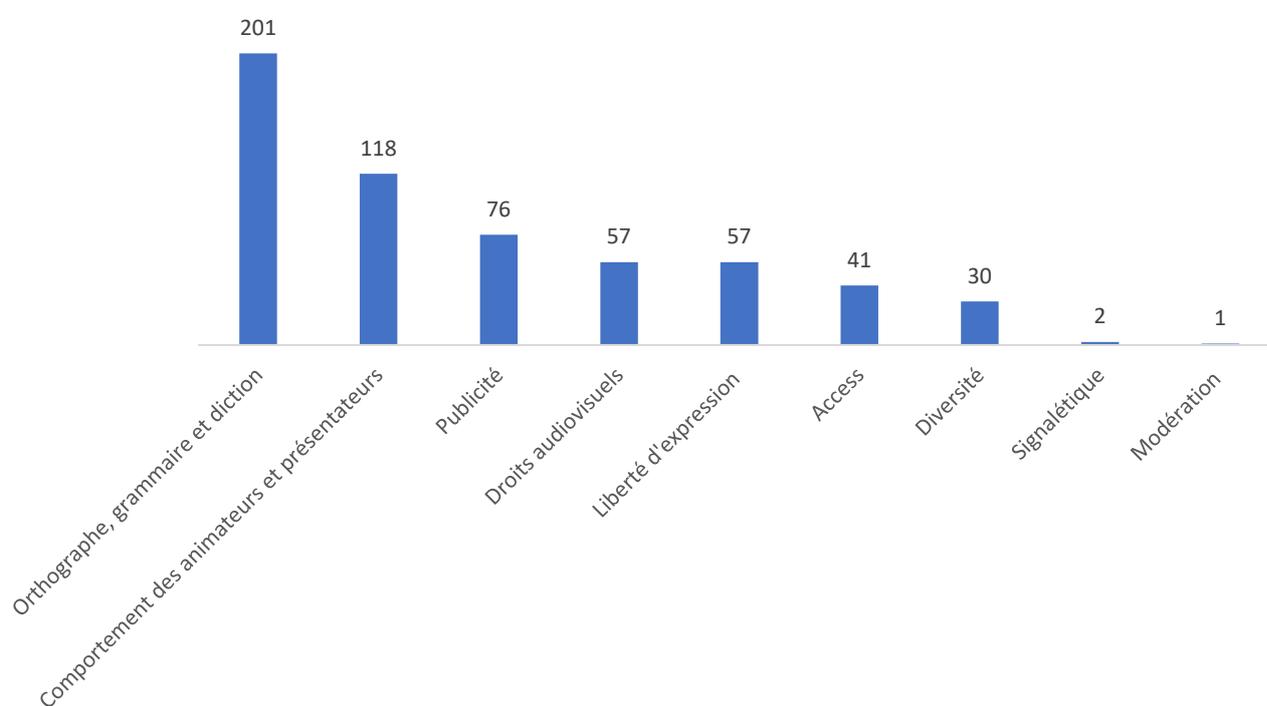
2022, face aux menaces du réchauffement climatique, qu'une radio-télévision de service public fasse la promotion d'une utilisation déraisonnable des énergies fossiles, est-ce bien sérieux...?
<https://www.rtbf.be/article/totalenergies-24-hours-of-spa-levenement-a-ne-pas-manquer-cet-ete-11033510>

j'ai entendu ce matin, mercredi 15 juin vers 10h02 sur Typic, juste après le flash d'info de 10h qui annonçait une forte canicule avec notamment des températures de 43° attendues dans le sud de la France, l'animatrice dire: "et il fera très beau chez nous aussi, je ne sais pas s'il faut dire merci au changement climatique ?". Eh bien, clairement non: il ne faut pas "dire merci au changement climatique", la question ne se pose pas et ne devrait jamais être posée. Tout d'abord, cela fait longtemps qu'on ne parle plus de "changement climatique" mais bien de dérégulation climatique tant cette dérégulation pousse les températures aux extrêmes à la hausse, certes, mais aussi à la baisse. Ensuite, comment peut-on poser une telle question en connaissant les dégâts considérables, dramatiques, causés par cette dérégulation partout dans le monde en ce compris chez nous ? Enfin, la question est particulièrement ethnocentrique et nombriliste : les conséquences de cette dérégulation se faisant ressentir de manière absolument tragique dans les pays du sud plus encore que dans nos contrées. Rappelons au passage que cet argument stupide "chouette, avec le changement climatique il fera meilleur chez nous" est un des arguments utilisé par les climato-sceptiques ou les révisionnistes de la climatologie pour minimiser voire nier les effets de cette dérégulation. Une telle ignorance pour une chaîne destinée avant tout aux jeunes est particulièrement affligeant: le public jeune devant être prioritairement concerné par l'avenir de la planète.

Je ne peux plus entendre, dans la chronique économique, votre optimisme et votre confiance en la croissance et l'innovation pour régler tous nos problèmes. Je suis grand-père six fois et littéralement affolé par la réalité encore une fois exprimée ce matin lors d'une émission sur France culture que je n'écoute habituellement pas. L'heure n'est plus à choisir son camp mais à rendre cette planète habitable pour toutes et tous, humain et écosystèmes dont nous dépendons. La loi du marché et des actionnaires détruit notre terre : c'est là que se trouve le cynisme de ceux qui savent depuis plus de cinquante années que nous allons à la catastrophe et ont manipulé les politiques et les médias pour que rien ne soit fait.

4. PLAINTES

Sont classés dans Plaintes, les messages qui font part d'une insatisfaction marquée et principalement concernant des obligations de la RTBF. Ils sont au nombre de **526 en 2022** (contre **540 en 2021**). Voici les différentes plaintes référencées par catégories ([orthographe](#), [comportement](#), [publicité](#), [droits audiovisuels](#), [liberté d'expression](#), [accessibilité](#), [diversité](#), etc...).



A. Les fautes de français et de prononciation :

Les plaintes portant sur l'**orthographe, la grammaire et la diction** ont augmenté après une année 2021 où elles avaient diminué (148 en 2021 contre 201 en 2022).

B. Comportement :

Les plaintes concernant le **comportement** des animateur.rice.s et présentateur.rice.s (dans la manière de poser des questions, d'animer un débat ou plus simplement de s'habiller) diminuent (160 en 2021 contre 118 en 2022).

C. Droits audiovisuels :

Les questions plus individuelles portant sur les **droits audiovisuels** rassemblent 57 plaintes (51 plaintes en 2021) : droit à l'image, droit à l'oubli, à la vie privée, droits d'auteurs. Elles sont traitées par le service juridique parce qu'elles concernent des potentiels préjudices à l'encontre d'une personne.

D. Publicité et publireportage :

La **publicité** reste un sujet de plainte relativement constant d'année en année (76 en 2022, 81 en 2021 et 79 en 2020). Ce sont essentiellement les coupures publicitaires à répétition qui font réagir :

La série Pandore est assez remarquable - tant au niveau du contenu que de la forme - mais ce qui est tout à fait insupportable ce sont les coupures publicitaires !!! C'est d'autant plus insupportable que la publicité n'est pas annoncée et que même des dialogues du film sont interrompus par la pub sur les médicaments ou sur des biscuits... Il est temps d'engager un large débat sur la publicité à la RTBF et de manière corollaire sur le financement de ce media public ! Au minimum, il conviendrait, lors de coupures- d'annoncer qu'il s'agit de pubs - dans de plus en plus de pays, la publicité est largement réglementée dans les médias publics - à quand des films et des soirées sans pub ?

Je suis depuis un moment très déçu de la RTBF, c'était l'une de mes chaînes préférées, mais depuis un moment je pense que vous exagérez avec vos publicités, prenez exemple sur les chaînes Françaises (la 2 et fr3) pendant leurs films, pas de pub tous les quarts d'heure. Vous proposez par exemple un nouveau feuilleton Pandore et le jour arrivé, nous sommes installés devant la tv et vous ne savez pas commencer à l'heure, et à peine le feuilleton commence de 15 minutes que vous nous mettez vos publicités. Je stoppe pendant 5 minutes tous les quarts d'heure. Un spectateur très déçu de vos programmes.

La RTBF étant un service public, est-il normal d'être de plus en plus assailli par la publicité qui dépassera bientôt la durée des émissions. Même sur Auvio, le moindre petit résumé sportif de 4 ou 5 minutes est maintenant précédé de 30 secondes de publicité (cette durée augmentant sans cesse). Ne vous étonnez donc pas que de moins en moins de téléspectateurs s'abonnent à la télédistribution (selon une enquête récente). Je pense que vous vous tirez une balle dans le pied. Dorénavant en tous cas, ce sera sans moi !

La **campagne publicitaire de cap 48** a suscité plusieurs réactions agacées. Dans l'émission [On n'a pas fini d'en parler sur VivaCité](#) du 23 septembre, la chronique Médiation apporte des explications sur la démarche de Cap 48 avec sa campagne publicitaire sur l'autisme. Un article y est également consacré : [La campagne de CAP 48 fait-elle trop de bruit ?](#)

À noter également, plusieurs réactions très argumentées concernant la séquence **60 secondes pour l'avenir** sur La Première :

Bonjour,

En écoutant la Première chaque matin, je m'interroge sur cette séquence "60 secondes pour l'avenir" qui, sous prétexte de conseils pour des comportements "durables", aboutit en fait à une publicité pour une banque (dont le sens éthique n'est pas la caractéristique principale).

Il me semble qu'il y a là une confusion dommageable entre information et publicité, avec le message implicite "avec la banque Tûûût, vous serez plus éthique, plus durable". Un "greenwashing" quotidien à grande échelle.

Je me demande donc s'il est bien normal que le service public participe à ce jeu douteux.

Les internautes s'interrogent également sur certaines pratiques qu'ils perçoivent comme étant du publiereportage.

Bonjour, En parcourant votre site pour lire les infos belges, j'ai été étonné de trouver l'article suivant :

<https://www.rtb.be/article/le-puy-du-fou-3-raisons-de-tester-absolument-le-meilleur-parc-a-themes-du-monde-10979072> Cet article pose problème car il est indiqué comme "article" alors que c'est une publicité. La journaliste qui l'a rédigé est censée, d'après votre code de déontologie : "respecter les faits, rechercher la vérité et défendre la liberté et l'indépendance de l'information, du commentaire et de la critique" 4 historiens ont récemment publié un livre "le puy du faux" qui explique les erreurs et le biais de ce parc d'attraction à visée politique. (voir <https://www.babelio.com/livres/Besson-Le-Puy-du-Faux/1401188>) Un peu de lecture de certains de vos confrères quelque peu plus critiques et indépendants : <https://www.lejdd.fr/Politique/le-discours-du-puy-du-fou-est-un-discours-de-propagande-politique-le-parc-decrypte-par-des-historiens-4101784> Je vous prie de bien vouloir modifier cet article correctement ou, s'il ne s'agit pas d'un article, encadrer plus clairement son caractère publicitaire

E. Enjeux climatiques :

Les plaintes à propos de la publicité portent aussi sur les **questions climatiques**.

Ce court message pour vous indiquer l'inconfort régulièrement ressenti lorsqu'une publicité auto suit ou précède des informations sur l'urgence climatique, dans vos émissions, leurs invités, les informations... J'ai le souvenir d'une invitée très impliquée dans son propos sur le climat suivie d'une publicité virile sur un gros Suv électrique. Merci pour la prise en considération de mon message. A votre disposition pour en discuter plus en détail.

F. Liberté d'expression :

La catégorie de plaintes relative à la **liberté d'expression** rassemble 57 dossiers en 2022. Parmi eux, trois contenus en particulier ont fait fortement réagir : la déprogrammation du débat qui suivait la diffusion du documentaire « Des femmes face aux missiles » dans le cadre de l'émission « Retour aux sources » du 5 mars 2022. Le débat avait été enregistré et monté avant l'invasion de l'Ukraine. Les propos et les échanges auraient été fort différents si le débat s'était tenu en considération du contexte de guerre. Après réflexion, l'équipe de production a conclu que même avec un bandeau indiquant que l'émission avait été enregistrée avant la guerre, les téléspectateurs n'auraient pas compris les propos tenus sur le plateau. Il a donc été décidé de ne pas diffuser le débat mais de maintenir les deux documentaires. L'idéal aurait été de réenregistrer ce débat mais ce n'était plus possible vu les délais, il n'était donc absolument pas question d'une quelconque censure mais simplement d'être raccord avec l'actualité.

Les plaintes parlent de censure :

Samedi 5 mars 2022, La Trois, diffusait le documentaire « Des femmes face aux missiles » dans le cadre de l'émission 'Retour aux sources'. Un débat auquel avaient participé Pierre Galand (militant pacifiste et conseiller en coopération ULB) et Bénédikte Zitouni (professeur de sociologie - Université saint-Louis) devait être diffusé à la suite de cette diffusion. Il ne l'a pas été semble-t-il suite à une intervention de la direction de la RTBF et apparemment "vu les circonstances". Comme M. Pierre Galand, je voudrais savoir s'il s'agit de censure et s'il y a désormais "des circonstances" qui imposent de faire taire un discours de paix. J'aimerais des explications sur ce retrait d'antenne. Et je voudrais vous demander - à nouveau - de ne pas céder aux pressions du moment - qu'elles viennent de Russie, d'Ukraine ou de l'Otan - et qui poussent à la guerre.

La chronique de Dan Gagnon sur la position de la RTBF vis-à-vis de la Coupe du Monde au Qatar a également récolté plusieurs réactions. Cette chronique précède son départ de la RTBF sans aucune corrélation. L'enchaînement de ces deux événements coup sur coup suscite des interrogations.

Bonjour, La chronique de Dan Gagnon sur le Qatar et la Rtbf était hilarante et affûtée. Se faire encourager à démissionner pour de l'humour est navrant. Vous n'avez aucun courage. Je suis déçu.

L'humoriste précisera sur ses réseaux sociaux que ce choix lui appartient et n'est pas une décision de la RTBF.

Une autre chronique d'un humoriste a cependant été supprimée des réseaux sociaux, mais l'émission entière comprenant la chronique est restée disponible en podcast. Les auditeurs ont réagi face à ce qui, selon eux, s'apparente à de la censure.

Pourquoi censurer PE alias Pierre Emmanuel, votre chroniqueur sur Tipik ?

Bonjour, En ce vendredi 30 septembre, c'est avec stupéfaction que les fans de Pierre Emmanuel alias PE apprenons que vous avez censuré la vidéo de sa chronique réalisée dans sa matinale sur Tipik. Quelles sont les raisons invoquées ? La RTBF a-t-elle belle et bien un problème avec la liberté d'expression lorsqu'un humoriste énumère des faits à propos d'un homme politique, à savoir M. Di Rupo ? <https://fb.watch/fSRrAcUZXW/>

Dans l'émission [On n'a pas fini d'en parler sur VivaCité](#) du 07 octobre 2022 – la chronique de PE et la liberté d'expression

G. La Diversité :

Les plaintes relatives à la **Diversité** concernent surtout la représentativité des genres :

Sexisme Tipik Sport - sur la transmission du Championnat mondial d'Athlétisme le commentateur parle 'des filles' pour parler des sportives et des ' messieurs ' pour parler des hommes...generalment. Également, lors de la transmission de l'Euro de football des femmes il y a parfois des questions "sur le stress" des joueuses qui a pris une place énorme.. Je peux vous donner des autres exemples...je sais que la Rtbf fait un effort car il y a une politique de genre comme service public mais des efforts

Dans le jt de ce 20 juillet dans le sujet sur les services à la nation de La Défense, 1 femmes et deux hommes ont été interviewés : on a sous titré seulement le prénom de la femme « sous lieutenant Lisa » par contre le capitaine et l'autre militaire ont vu leur nom et prénom indiqué... on est encore plus familier et moins formel quant on s'adresse à une femme ou à des hommes. La rtbf devrait être un peu plus vigilante, non?

Bonjour, Votre annonce sous ce lien est rédigée uniquement au masculin.
<https://www.rtb.be/article/la-rtbf-est-a-la-recherche-de-danseurs-pour-une-nouvelle-emission-11011585> Ne cherchez vous vraiment que des danseurs, ou également des danseuses? Il me semble qu'il est obligatoirement légal de rédiger les offres de recrutement sous les 2 formes, masculin et féminine. Et en 2022, avouez que c'est regrettable!

H. Access :

Concernant l'accessibilité des personnes à déficience sensorielle, c'est surtout la question du sous-titrage qui fait réagir (absence ou problème d'habillage), avec **38 plaintes**.

I. Les concours :

La médiation reçoit régulièrement des plaintes concernant les concours de la RTBF. Les auditeurs se plaignent de ne pas recevoir leur gain. Certains partenaires auraient peut-être besoin d'un suivi plus insistant ? Les commentaires de nos publics nous poussent à nous interroger sur le processus d'envoi de certains lots.

Bonjour. Le 27 décembre 2021 dans le réveil de Tipik, j'ai gagné un bon d'une valeur de 300 euros pour faire du shopping. Je n'ai toujours pas réceptionné mon cadeau. J'ai essayé de joindre la RTBF mais aucune personne n'a su m'aider. Pourriez-vous vous renseigner ? Je vous remercie de votre suivi. Cordialement,

Bonjour, Le vendredi 21 octobre j'ai gagné le nouvel album d'A-ha sur Classic21. Je l'ai toujours pas reçu, or j'ai bien reçu un SMS de la part de Classic21 (provenant de 8810) : "Bravo! Vous remportez le nouvel album d'A-Ha qui arrivera par la poste! Classic 21". Quid? Merci et bonne journée!

Bonsoir, je participe assez régulièrement au concours de Musique 3 de 9h45. J'ai remporté à deux reprises le concours: une première fois au mois de juin et dernièrement mi-novembre. Toutefois, je n'ai jamais reçu, comme annoncé à la fin du concours, le CD promis. Merci d'avance de votre aide. Cordialement

bonjour, Je n'ai tjs pas de nouvelles concernant les 2*4 places pour the voice kids (6/11/2022) que j'ai gagné lors d'un concours qui dit vrai du 8/9 le 20/10/2022. Je vous ai envoyé un message ce dimanche 33/10/2022 pour un suivi. [...] Bien à vous,

DEUXIÈME PARTIE

ACTIVITÉS INSIDE



Toutes les activités **INSIDE** sont des dispositifs de médiation visant à la compréhension du fonctionnement des médias. Ces activités s'adressent à tous mais touchent majoritairement un public jeune et scolaire. Elles laissent une large place à la pratique, à la rencontre et l'échange. Pour que cet échange nourrisse également la RTBF. C'est dans cette optique qu'ont été mis en place, le Studio Lab et le réseau des **INSIDERS**. Les studios TV et radio dédiés aux exercices et la rencontre avec les collaborateurs RTBF favorisent la compréhension des pratiques audiovisuelles.

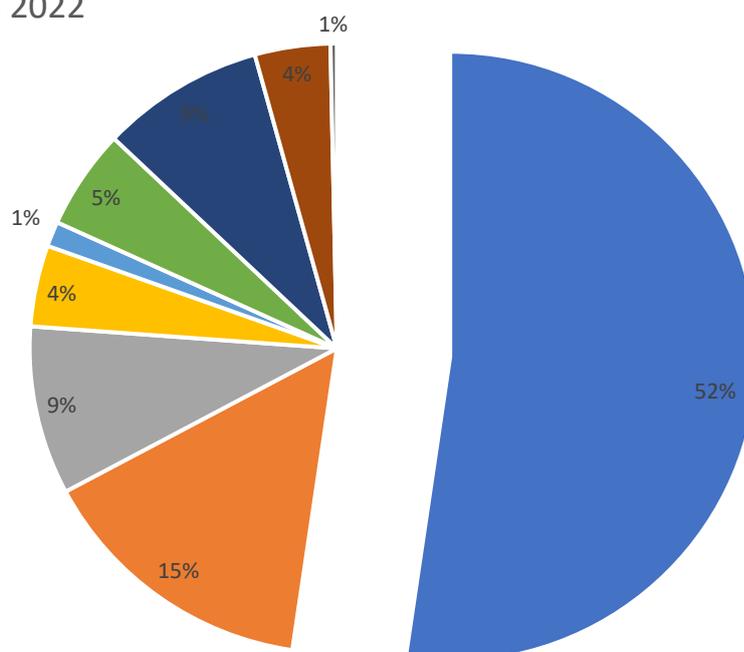
1. LES CHIFFRES-CLÉS DES ACTIVITÉS INSIDE

En 2022, les activités **Inside** ont accueilli **7617** personnes, pour un total de **302 réservations**, à Liège, à Marcinelle et à Bruxelles. Tout au long de l'année la médiation travaille en collaboration avec les différents services et les différentes thématiques de la RTBF à la création d'ateliers d'éducation aux médias.

Les chiffres visiteurs ne concernent pas une année complète, puisqu'en 2022 les activités sont restées fermées en janvier et en février (à la suite du covid).

Répartitions des réservations en 2022

- Moi, public des médias (BXL)
- Moi, public des médias (MédiaRives)
- Dans les coulisses de l'info (BXL)
- Dans les coulisses des Niouzz (MédiaRives)
- Atelier Modération
- Atelier Edition
- Visite + public QR
- Visite + public Culture Club
- Les coulisses du virtuel



2. DANS LES COULISSES DE...

Tous les parcours de visites guidées comptent **4 moments d'interaction différents** :

- La **découverte de studios**, selon différentes configurations : radio, TV, web, multimédias
- Des **exercices pratiques** dans le Studio Lab : le flash info, le green key, le prompteur,
- Une **expérience VR** avec casque (voir point visites virtuelles)
- Une **rencontre** de 15 minutes avec un **Insider**. L'**Insider** par définition n'est autre qu'un collaborateur RTBF. Il partage son expérience avec le public en visite. Le réseau **Insider** compte aujourd'hui près de 200 professionnels de la RTBF, tous métiers et secteurs confondus.



ACTIVITÉS INSIDE



Les coulisses de l'info

Du mardi au samedi, à
Bruxelles



Les coulisses des Niouzz

Du lundi au vendredi, à
Liège



Moi, public des médias

Du lundi au samedi, à
Bruxelles et à Liège



Les coulisses du virtuel

2/mois, à Marcinelle



Visite + public QR

Le mercredi soir, à Bruxelles



Visite + public Culture

Deux jeudis soir par mois, à
Bruxelles

A. Les coulisses de l'Info :

Ce parcours se déroule dans l'ordre d'une journée type à la rédaction. L'objectif est de faire découvrir la chaîne de décision et de fabrication de l'information, pour les différents publics.

B. Les coulisses des Niouzz :

Ce parcours emmène les enfants dans les coulisses et les secrets du journal Les Niouzz qui leur est dédié. Il aborde, forcément aussi, la fabrication de l'information

C. Moi, public des médias :

Ce parcours est construit sous l'angle du public, en tant que consommateur et acteur des médias. Il veut faire comprendre aux participants la place centrale du public dans la conception de services et de contenus médiatiques (comment est-il segmenté ? Qu'est-ce que cela implique ?).

D. Les coulisses du virtuel :

Ce parcours initie le public aux technologies virtuelles (comment ça marche ?), en ce compris la météo et à la fabrication des contenus 2D et 3D.

E. Visite + public QR :

Il s'agit d'une visite proche du parcours ***Moi public des médias***. Elle sert de prélude à une rencontre avec Sacha Daout avant la participation en tant que public à l'émission QR, Le débat.

F. Visite + public Culture Club :

Il s'agit d'une visite des studios NG et JA, puis d'une rencontre avec l'équipe de *Culture Club*, avant la participation en tant que public à l'émission.

2.1. DANS LA PEAU DE ...

Dans les ateliers, les participants sont plongés dans un environnement le plus proche possible de **la réalité du terrain** médiatique. L'objectif des ateliers est qu'ils fassent l'expérience, apprennent par eux-mêmes **en se mettant dans la peau d'un professionnel des médias**. Les ateliers les incite à réfléchir (esprit critique) et à interagir (partage). Tous incluent un moment d'échange plus approfondi et un débriefing avec un professionnel RTBF.

Les ateliers développent les **5 axes pédagogiques** suivants :

- **AXE PÉDAGOGIQUE 1 : LA RÉFLEXION** - L'activité amène les participants à réfléchir d'abord eux-mêmes, à analyser leurs réactions face au contenu. L'animateur laisse l'immersion faire son travail et la réflexion s'installer. Il intervient pour donner des clés ou coacher le groupe.
- **AXE PÉDAGOGIQUE 2 : L'INTÉRACTION** - L'animateur crée de l'interaction entre les participants afin qu'ils partagent ou confrontent leurs réactions, réflexions, leurs idées ou opinions. Ils relancent le groupe, le sollicitent, reformulent des questions, dynamisent et facilitent l'échange avec les professionnels.
- **AXE PÉDAGOGIQUE 3 : LA PRATIQUE** - Les activités sont conçues pour permettre aux participants d'endosser un rôle, une responsabilité. De se mettre dans la peau d'un professionnel pendant plusieurs heures. Ces activités pratiques sont conçues pour conscientiser, comprendre la réalité du terrain et développer l'esprit critique.
- **AXE PÉDAGOGIQUE 4 : L'ÉCHANGE** - La rencontre avec un professionnel permet la découverte d'un métier, le debriefing d'un exercice, la confrontation d'idées et l'échange de réflexions.
- **AXE PÉDAGOGIQUE 5 : LA PRODUCTION** - Certains ateliers poussent l'exercice pratique plus en avant et proposent aux participants de fabriquer du contenu, de le mettre en forme et de l'enregistrer en studio. L'objectif est double : d'une part, que les participants puissent repartir avec le résultat d'un travail réalisé de A à Z, d'autre part, et moyennant les accords nécessaires, que la RTBF puisse diffuser ce contenu sur ses médias.

INSIDE : DANS LA PEAU DE



Dans la peau d'un éditeur

Les jeudis et vendredis, à Bruxelles



Dans la peau d'un modérateur

Les jeudis et vendredis, à Bruxelles



Dans la peau d'un journaliste Faky

Les jeudis et vendredis, à Bruxelles

D. Dans la peau d'un éditeur :

Les participants travaillent en parallèle de la rédaction pour construire leur propre version du journal parlé de 13h de La Première. Ils ont accès aux dépêches en temps réel, s'organisent par cellule (inter, politique, société...) pour les dépouiller, choisissent les titres de leur journal en réunion de rédaction, rédigent des brèves, passent en Studio Lab et enregistrent. Ils écoutent ensuite en direct depuis le studio de La Première le journal de la RTBF. Puis, le groupe et l'éditeur du jour de La Première se rencontrent, ils échangent sur les choix établis (forcément différents) par l'un et l'autre.

E. Dans la peau d'un modérateur :

Les participants modèrent les commentaires laissés sur les comptes RS de la RTBF. Avec les outils dont disposent la RTBF (masquer, supprimer, bannir...), ils prennent position, évaluent les risques, les limites. Dans le débat sur la liberté d'expression qui s'installe au fur et à mesure de l'exercice, ils échangent avec un social editor de la RTBF. Puis rassemblent leurs réflexions et réalisent une petite capsule avec le message qu'ils souhaitent partager sur les RS, message qui encourage le vivre ensemble et les commentaires constructifs.

F. Dans la peau d'un journaliste Faky :

Les participants réalisent un exercice de fact checking sur une fake news qui circule sur le web. Quelle méthode, quels outils utilisent-ils, quelles questions se posent-ils ? Une fois leur travail terminé, Ils rassemblent les conclusions de leur recherche dans une capsule vidéo « Faky ». Elle présente en 3 points essentiels leurs arguments. La capsule est partagée avec un journaliste Faky et vient ainsi introduire l'échange, avec lui, sur les meilleures pratiques de fact checking.

2.2 VISITES VIRTUELLES

Les visites virtuelles sont nées pendant le confinement. Pour garantir leur durabilité, elles ont été pensées de façon **complémentaire aux visites guidées**. Les salles disponibles dans l'environnement virtuel ne sont pas accessibles aux publics lors des visites physiques (la régie par exemple, un studio self op, les changements de décors etc...). Chaque salle comporte un **jeu** qui donne au joueur une tâche précise à réaliser et le plonge dans une réalité de la production médias (ex : mixer les images du JT, construire un bout de conduite radio, habiller une capsule RS...). Les visites virtuelles sont disponibles en [version web](#) et en **casque VR**. Elles constituent l'un d'un moment d'interactivité des parcours guidés. Après s'être immergé dans l'univers virtuel, les participants comparent leurs expériences.

INSIDE : LES VISITES VIRTUELLES



L'univers Tarmac

Jeu sur l'habillage des capsules RS



Le Studio Tipik

Jeu de construction d'une conduite d'une émission radio



La Régie 24

Jeu de mixage des images pendant le JT



Le Studio TV

Jeu de découverte des plusieurs décors et ambiances dans un même studio

A. L'univers Tarmac :

Points d'intérêts > vidéo immersive DJ set, time line du décor, infographies sur la configuration du studio.

B. Le Studio Tipik :

Points d'intérêts > murs acoustiques et caméras automatiques, outils de self op.

C. La Régie 24 :

Points d'intérêts > vidéo immersive de la régie en plein direct du JT, vidéo chronologie d'un sujet JT, infographie sur le mur d'écrans

D. Le Studio TV :

Points d'intérêts > boîtier technique, vidéo sur l'infini noir

2.3 LES PARTENARIATS

Tout au long de l'année, nous organisons des **formations**, des **événements** et des activités spécifiques en **partenariats** avec le secteur de l'enseignement, du tourisme, avec les centres de ressources en éducation aux médias et le secteur associatif. L'ensemble de ces activités sont réalisées sur mesure mais puisent leurs contenus dans les thèmes de visites et d'ateliers. Nous développons des partenariats avec :

- **L'ASBL Tada** (pour ToekomstATELIERdelAvenir) est un réseau d'apprentissage qui implique le citoyen et le monde de l'entreprise dans l'émancipation et l'inclusion des jeunes issus de milieux socialement vulnérables, ainsi que de leur entourage.

L'ASBL participent à nos ateliers à raison de 4 samedis par an.

- L'opération **Place aux enfants** : la journée se déroule chaque troisième samedi d'octobre et est destinée aux enfants de 8 à 12 ans. Elle vise à sensibiliser les plus jeunes à la citoyenneté. Les groupes poussent les portes de la RTBF 1 samedi par an.
- **Le Centre d'Autoformation et de Formation continuée**, est un réseau de formation pour les enseignants. Une fois par an un groupe de 15 personnes vient s'initier aux techniques audiovisuelles.
- **Media-animation** : Une fois par an, l'ASBL d'éducation aux médias participe à une journée de formation à la RTBF. Cette journée comprend la visite de nos locaux, mais également une matinée de réflexion sur le droit à l'image et sur le rôle de différents organes (CDJ, CSA, CSEM)
- **Hautes écoles** : Hautes écoles : La médiation participe à des conférences liées à l'éducation aux médias dans différentes Hautes écoles de la Fédération Wallonie-Bruxelles.
- **Charlewood** : Situé dans le MédiaSambre, Charlewood est un écosystème dans lequel tu peux développer ton projet audiovisuel, suivre des formations pour produire du contenu web avec les derniers outils digitaux ou encore participer à des événements.
- **La cité des métiers** : est un lieu multipartenarial ouvert à tous les publics en recherche d'information pour la construction de leur avenir professionnel. Ici les participants viennent découvrir « les métiers des médias » à raison de 5 visites par an.
- Les offices du tourisme **de Charleroi et de Liège** : proposent la visite de nos locaux régionaux pour les habitants de ces deux villes.

ANNEXES

1. MAGAZINE TV INSIDE – PROGRAMMATION 2022

EMISSION 1, DU 27 JANVIER 2022

Emission linéaire enregistrée au centre RTBF - Reyers

Fil rouge : la radio

Interview Plateau: Cyrielle Cour, Preneuse de son Musiq'3

Séquence Spotted : « Emission radio déclinée à la télévision »

Intervenants : Arnaud Ruysen, Journaliste RTBF, Julie Morelle, Journaliste RTBF, Laetitia Huberti, Editeur d'Offres "Affinitaires", Pierre Joye, Animateur Vivacité

Séquence Focus Info : Comment se prépare une matinale d'info radio ?»

Intervenants : François Heureux, Présentateur 7-9h Matin Première, Sophie Brems, Présentatrice 6-7h Matin Première, Benjamin Di Lauro, Assistant d'antenne Matin Première

Séquence Close up : « c'est quoi ton métier self opérateur ? »

Intervenants : Ivan, Animateur et réalisateur radio sur Tipik, Raphaël Scaini, Animateur et programmateur musical sur radio Classic 21

Séquence Sais-tu que ? : « Emissions pour Ados »

Intervenants : Najah et Selma, Thomas Duprel, Chef éditorial de Tarmac

Séquence Question des médias : « chronique radio »

Intervenants : Jérôme De Warzée, Chroniqueur radio Le Grand Cactus sur Vivacité, Bertrand Henne, Les Coulisses du Pouvoir

Séquence Médiation : « Débat : nouveau site internet de la RTBF »

Intervenants : un téléspectateur, Ivan Freeman, Utilisateur du site RTBF, un expert interne, Marie-Paule Lemmens, Responsable des sites – RTBF

EMISSION 2, DU 03 MARS 2022

Emission linéaire enregistrée au STUDIO L'EQUIPE

Fil rouge : la culture

Interview Plateau: ITW Dominique Marcel, Directeur de production ; Ayrton Touwaide, Editeur de Culture Club

Séquence Spotted : « Quelle place prend la culture à la RTBF ? »

Intervenants : Sylvestre Defontaine, Responsable Thématique Culture, Musiques et Patrimoine

Séquence Focus Info : « Quelle place prend la culture dans l'info ? »

Intervenants : Françoise Baré, Responsable éditoriale culture – RTBF, Hugues Dayez, Journaliste et critique cinéma – RTBF, Dominique Dussein, Journaliste culturel - RTBF

Séquence Sais-tu que ? : « Emissions littéraires »

Intervenants Louise et Mamina (téléspectatrices), Thierry Bellefroid chroniqueur, éditeur de l'émission Sous-Couverture

Séquence Close up : « les chargés de communication »

Intervenants : Régine Carpentier, Chargée de communication RTBF, Aline Glaudot, Chargée de communication Service marketing RTBF

Séquence Question des médias : « L'identification aux personnages »

Intervenants : Antoine Bours, scénariste

Séquence Médiation : « Les fautes de français dans les médias RTBF »

Intervenants : une experte interne, Johanne Montay, Responsable éditoriale sciences et innovation et une experte externe, Marie-Eve Damar, Docteure en langues et lettres - ULB

EMISSION 3, DU 31 MARS 2022

Emission linéaire enregistrée au centre RTBF de Bruxelles – Reyers

Fil rouge : la guerre en Ukraine

Séquence Spotted : « La guerre expliquée aux enfants – Les Niouzz »

Intervenants : David Wathelet, Editeur Niouzz, Prezy, Animateur, Loïc Van Gompel, Journaliste et

Ivan Gorré, Monteur

Séquence Focus Info : « La guerre en Ukraine : Comment l'info la traite ? »

Intervenants : Aurélie Didier, Journaliste à la rédaction internationale, Nora Khaleefeh, Editrice du journal télévisé et Françoise Wallemacq, Journaliste à la rédaction internationale et envoyée spéciale en Ukraine

Séquence Close up : « Les délégués techniques à la production - DTP »

Intervenants : Nicolas De Leener et David Rivir, délégués techniques

Séquence Sais-tu que ? : « La météo »

Intervenants : Tim et son papa, Alain. Expert RTBF : Nicolas-Xavier Ladouce, Responsable – Service aux publics

Séquence Question des médias : « Les décrochages en radio »

Intervenants : Yves Verstreken, Chef éditorial Vivacité et Jean-Pierre Neyts, opérateur à la Master Control Room

Séquence Médiation : « La suppression de la diffusion de Russia Today et Sputnik »

Intervenants : Le téléspectateur : Pascal Berten, l'xpert interne : Jean-Pierre Jacqmin, Directeur Info-Sport, l'expert externe : Ricardo Gutierrez, Secrétaire général de l'association des journalistes européens.

EMISSION 4, DU 28 AVRIL 2022

Emission linéaire enregistrée au centre RTBF de Bruxelles – Reyers

Fil rouge : l'info pour les jeunes

Interview Plateau: + ITW de Greg Carrette, Responsable Gaming RTBF

Séquence Spotted : « Ma vie d'Ado sur Tik Tok »

Intervenants : Iliessa Kasrou, Producteur et Charly Dutat, Gestionnaire d'offres nouvelles générations

Séquence Focus Info : « KEYS »

Intervenants : Laura Canducci, Coordinatrice de contenus multimédias à la RTBF / Cocréatrice de « Mise à Jour », Loïc De Visscher, Responsable Innovation à la RTBF – En charge de « Keys » et Johanna Bouquet, Journaliste Tarmac

Séquence Close up : « Les chefs éditoriaux »

Intervenants : Thomas Duprel, Chef éditorial de Tarmac et Eve-Marie Vaes, Chef éditorial de Musiq'3

Séquence Sais-tu que ? : « L'humour »

Intervenants : Lorelei et son papa, Vincent et Vincent Taloché, Humoriste

Séquence Question des médias : « L'animation 2D - 3D »

Intervenants : Christophe Antoine, Animateur 2D et 3D

Séquence Médiation : « Les élections françaises »

Intervenants : les experts internes: Pierre Marlet, Responsable Info La Première RTBF et Sandro Faes, Editeur Site Info RTBF, l'expert externe : Isolde Van den Eynde, Journaliste politique « Het Laatste Nieuws »

EMISSION 5, DU 26 MAI 2022

Emission linéaire enregistrée au centre RTBF de Bruxelles – Reyers

Fil rouge : l'écologie à la RTBF

Interview Plateau: *Julien Bellet, Technicien en régie multidiff et Mathilde Godenir, Serveur Manager*

Séquence Spotted : « L'Eurovision »

Intervenants : Maureen Louys et Jean-Louis Lahaye

Séquence Focus Info : « Comment l'info traite l'écologie »

Intervenants : Régis De Rath, Responsable de rédaction dossiers, Johanne Montay, Responsable éditoriale Sciences et Sophie Brems, Journaliste et adjointe éditoriale à La Première

Séquence Close up : « Les ingénieurs Labo »

Intervenants : Jean-Paul Bayeux et Fabien Battesti

Séquence Sais-tu que ? : « L'évolution du Jardin Extraordinaire »

Intervenants : Cyril et Honoré (télé spectateur), Tanguy Dumortier

Séquence Question des médias : « Les régies »

Intervenants : Fabien Callewaert, Technicien régie – Studio Média et Gregory Frennet, Chef technicien

Séquence Médiation : « L'écologie à l'info vous fait réagir »

Intervenants : Le télé spectateur : Thibaut Vincent, l'expert interne : Aurélie Didier, Editrice JT RTBF, l'expert externe : Johan Yans, Docteur en Sciences de la Terre

EMISSION 6, DU 23 JUIN 2022

Emission linéaire enregistrée chez Dreamwall

Interview Plateau: *Thibault Baras, Directeur DREAMWALL Media Solutions et Jonathan Bradfer, Présentateur « Quel Temps ! »*

Séquence Spotted : « Ennemi Public Saison3 »

Intervenants : Matthieu Frances, Scénariste et réalisateur et Gary Seghers, Réalisateur, Tanguy Dekeyser, Chargé de coproduction cinéma et séries belges RTBF, François Touwaide, Producteur « Entre Chien et Loup »

Séquence Focus Info : « Matinales radio en région »

Intervenants : Nadège Wuestenberg, Journaliste-présentatrice VivaCité Charleroi, Barbara Boulet, Journaliste-présentatrice VivaCité Bruxelles et Fabian Magri, Journaliste-présentateur VivaCité Liège

Séquence Close up : « animateur orienté développement durable »

Intervenants : Adrien Jovenaux, animateur et reporter, Virginie Hess, chroniqueuse nature et environnement

Séquence Sais-tu que ? : « Foot »

Intervenants : Flavio et son papa Antonino, Christine Schreder, journaliste sports

Séquence Question des médias : « Les coupures pub à la radio »

Intervenants : Yves Verstreken, chef éditorial de VivaCité et Bénédicte Deprez, animatrice Tipik

Séquence Médiation : « Coupe du monde au Qatar »

Intervenants : L'expert externe : Stéphane Vande Velde, Journaliste « Le Soir », l'expert interne : Benoit Delhateur, Chef de la rédaction sportive RTBF

EMISSION 7, 28 SEPTEMBRE 2022

Emission linéaire enregistrée au centre RTBF de Bruxelles – Reyers

Fil rouge : La rentrée des médias de la RTBF

Interview Plateau: ITW Fanny Jandrain, Présentatrice On n'est pas des Pigeons, Thibaut Roland, Présentateur, Guillaume Marichal, Réalisateur et Carlo De Pascale, Chroniqueur

Séquence Spotted : « La conférence de presse de rentrée RTBF »

Intervenants : Xavier Huberland, Directeur Général Pôles Médias - RTBF et Madeleine Cantaert, Conseillère Services Télévisuels - CSA

Séquence Focus Info : « Comment traiter l'info culturelle »

Intervenants : Françoise Baré, Journaliste – Responsable éditoriale culture, Bruno Clément, Référent info Journal Télévisé et Rachel Crivellaro, Journaliste politique

Séquence Close up : « Réalisateur promo »

Intervenants : Mheidi Hussein, Réalisateur promo TV RTBF

Séquence Sais-tu que ? : « Evolution des génériques »

Intervenants : David Dumortier, Graphiste et Vincent Housiaux, Directeur artistique

Séquence Question des médias : « Les Podcasts »

Intervenants : Arnaud Ruysen, Journaliste

Séquence Coffee corner : « QR l'Actu : nouveau format »

Intervenants : Le téléspectateur : Marc Heerman, l'expert interne : Sacha Daout, Journaliste et présentateur de QR.

EMISSION 8, DU 26 OCTOBRE 2022

Emission linéaire enregistrée au centre RTBF de Bruxelles – Reyers

Fil rouge : La Coupe du Monde de football au Qatar

Interview Plateau: Gwenaëlle Dekegeleer, Responsable de la cellule Impact – RTBF, Joffrey Monnier, Responsable Documentaire et Programmes de Flux, Adélaïde Charlier, Militante pour le climat

Séquence Spotted : « Le studio KeyWall »

Intervenants : Nicolas-Xavier Ladouce, Responsable de la thématique Services Aux Publics et Vincent Housiaux, Directeur artistique

Séquence Focus Info : « Comment la RTBF couvre La coupe du monde de football au Qatar »

Intervenants : Régis De Rath, Responsable des opérations spéciales de l'information et Eric Destiné, Journaliste au Service International

Séquence Close up : « Hélié Moreaux »

Intervenants : Hélié Moreaux, Gestionnaire Impact environnemental

Séquence Sais-tu que ? : « Emissions d'investigation »

Intervenants : Justine Katz, Journaliste et Jean-Claude Defossé, Journaliste

Séquence Question des médias : « Qui fabrique les cartes météo ? »

Intervenants : Daniela Prepeliuc, Présentatrice

Séquence Médiation : « Faut-il couvrir La coupe du monde de football au Qatar ? »

Intervenants : Le téléspectateur : Francis Daghuys, l'expert interne : Xavier Huberland, Directeur Général du Pôle Médias RTBF

EMISSION 9, DU 23 NOVEMBRE 2022

Emission linéaire enregistrée au centre RTBF de Bruxelles – Reyers

Fil rouge : Le sport

Interview Plateau : Benjamin Deceuninck, Journaliste sport, Christine Schröder, chroniqueuse sportive, Benoît Delhauteur, Directeur des Sports

Séquence Focus Info : « Le sport dans l'info »

Intervenants : Jean-Paul Dubois, Responsable éditorial pour les journaux télévisés, Laurent Bruwier, Responsable éditorial Sport pour l'info et Alisson Delpierre, Journaliste à la rédaction Info/Sport

Séquence Close up : « Infographie »

Intervenants : Cristian Abarca, infographiste

Séquence Sais-tu que ? : « le JT: évolution »

Intervenants : Jacques Bredael, Journaliste et ex-présentateur JT et Mariam Alard, Journaliste et présentatrice JT

Séquence Question des médias : « Comment on installe un décor ? »

Intervenants : Ghislain, Machiniste RTBF

Séquence Médiation : « Auvio : version 3.1 »

Intervenants : Cindy Janssens, Responsable Auvio

EMISSION 10, DU 15 DECEMBRE 2022

Emission linéaire enregistrée à Bertix – CUBE VIVA FOR LIFE

Fil rouge : L'opération Viva for Life, les préparatifs

Interview Plateau : Nicolas De Leener, délégué technique à la production

Séquence Spotted : « Le Grand Cactus »

Intervenants : Jérôme de Warzee (Présentateur), Kody (Comedien), Damien Gillard (Comedien) et Livia Dushkoff (Chroniqueuse).

Séquence Focus Info : « Comment la RTBF informe les jeunes publics ? »

Intervenants : Mehdi Khelfat (Referent info Nouvelles générations), David Wathelet (Editeur aux Niouzz).
Justine Hermans (Journaliste Mise a jour TikTok RTBF).

Séquence Close up : « Conseiller musical »

Intervenants : Thierry Loreau, Conseiller musical

Séquence Sais-tu que ? : « Les Talents Kids »

Intervenants : Maureen Louys, présentatrice et Jean-Michel Germys ex-Producteur

Séquence Question des médias : « Comment on confectionne un costume ? »

Intervenants : Florine Delory, Accessoiriste

Séquence Médiation : « Les consultants sportifs »

Intervenants : Benoît Delhauteur (Directeur des sports)

ARTICLES INSIDE INFO

- 13 janvier - [Et si Stromae chantait au JT : quelles balises pour la promo musicale à la RTBF ?](#)
- 24 janvier - [Le conseil d'administration de la RTBF dicte-t-il les sujets aux journalistes ?](#)
- 29 janvier - [Pourquoi on parle de certains faits divers et pas d'autres ?](#)
- 30 janvier - [Combien de manifestants ? La RTBF teste une autre méthode de comptage que celle de la police et des organisateurs](#)
- 31 janvier - [Comment parle-t-on de faits divers à la RTBF ?](#)
- 05 février - [Personnaliser l'info : mieux s'informer ou mieux s'enfermer ?](#)
- 20 février - [Convoi "autoproclamé" de la liberté, pourquoi ce choix de mots dans nos journaux ?](#)
- 23 février - [Quelle place pour l'actualité internationale dans nos JT ?](#)
- 22 mars - [Pourquoi la rédaction de la RTBF dit "Kiev" et pas "Kyiv"](#)
- 31 mars - [Guerre en Ukraine : quelle couverture sur les médias de la RTBF ?](#)
- 01 avril - [Faut-il encore faire des poissons d'avril dans les médias ? \(Et avez-vous détecté le nôtre ?\)](#)
- 02 avril - [Non, cette manifestante russe de 76 ans n'a pas survécu au siège de Leningrad : d'où vient cette erreur largement partagée ?](#)
- 03 avril - [Pourquoi les médias belges ont peu parlé de l'interdiction de Russia Today et Sputnik ?](#)
- 26 avril - [TikTok, YouTube... L'info RTBF à la conquête des jeunes](#)
- 30 avril - ["Vous nous bassinez avec les élections françaises" : la RTBF en a-t-elle trop fait pour la présidentielle ?](#)
- 06 mai - [Plus de diversité à la RTBF, "une question de vie ou de mort" : quels efforts à la rédaction ?](#)
- 17 mai - [La RTBF visée par des "bots" russes ? On mène l'enquête](#)
- 23 mai - [Vins wallons , terrains de golf asséchés... les reportages devraient-ils toujours faire le lien avec le réchauffement climatique ?](#)

11 juin - [Eviter la psychose collective mais ne pas cacher les faits : comment les médias doivent-ils traiter les "piqûres sauvages"?](#)

15 juin - [Des enfants dans les fontaines pour illustrer la canicule : inacceptable ?](#)

25 juin - ["Et si vous nous disiez la vérité sur la guerre en Ukraine" : quelle influence de l'OTAN sur les journalistes?](#)

05 juillet - [Quand un "vieux" contenu web resurgit : hasard ou recyclage ?](#)

21 septembre - ["Pas le moindre reportage sur le mariage de la fille de la princesse Astrid, seriez-vous antiroyaliste ?" : dans les coulisses des choix du JT](#)

26 septembre - ["Un reportage à vélo par jour" : que fait la RTBF pour tenter de limiter ses émissions de CO2 ?](#)

04 octobre - [Hommage à Elizabeth II : ces images que vous ne pourrez pas revoir sur la RTBF... parce que Buckingham l'interdit !](#)

09 octobre - [Territoires ukrainiens annexés : les dessous de la nouvelle carte utilisée par la rédaction de la RTBF](#)

19 novembre - ["Ce ne sera pas 'Vive le foot' et rien d'autre" : la RTBF aussi a son plan de jeu au Qatar](#)

30 novembre - [Coupe du monde 2022 : davantage de matchs pour les personnes aveugles et malvoyantes sur la RTBF](#)

09 décembre - [Information "anxiogène": comment l'info RTBF s'adresse-t-elle aux jeunes publics ?](#)

14 décembre - ["Fatigue informationnelle" : la RTBF mise sur la pédagogie et le journalisme constructif](#)

LES CHRONIQUES DE LA MÉDIATION

10 mars 2022 - Corps francs wallons

24 février 2022 – Trop de Hainaut

3 mars 2022 – Images de guerre en Ukraine

04 mars 2022 – Reporter de guerre

25 mars - RTBF **Inside** : Covid VS Russie

28 avril 2022 Les archives

21 avril 2022 – Sports féminins

16 septembre – L'absence de la RTBF au mariage de Maria Laura

21 janvier 2022 – rtbf.be nouveau site

02 septembre 2022 – Diffusion coupe du monde Qatar

02 décembre 2022 – Les bugs sur Auvio

03 juin 2022 – les coupures sur Auvio

04 février 2022 – Le CA de la RTBF

04 mars 2022 – Reporter de guerre

04 novembre 2022 – L'info 360

06 mai 2022 – Prononciation des localités

07 octobre 2022 – La chronique de PE et la liberté d'expression

09 décembre 2022 – Les avocats de S. Abdeslam sur le plateau du JT

10 juin 2022 – Les publiereportages

11 février 2022 – Le petit Ryan

13 mai 2022 - Le sport à la radio

14 janvier 2022 – Les erreurs journalistiques

14 octobre 2022 – Le droit à l'image

16 décembre 2022 – Les algorithmes de la RTBF

17 juin 2022 – Le top horaire

18 février 2022 – Animateur vs journaliste

18 mars 2022 – Le choix des témoins

19 septembre 2022 – Comment la rédaction gère la mort d'E2 ?

20 mai 2022 – Le traitement des sujets liés au climat

21 octobre 2022 – Le nouveau site rtbf info

22 avril 2022 – La couverture des femmes dans le sport

23 septembre 2022 – La publicité de cap 48

Article 30 septembre - La campagne de CAP 48 fait-elle trop de bruit ?

30 septembre - RTBF **Inside** : Le contrat de gestion de la RTBF

28 janvier - La RTBF et les manifs