



Médiation & Relation avec les publics



Bilan 2021

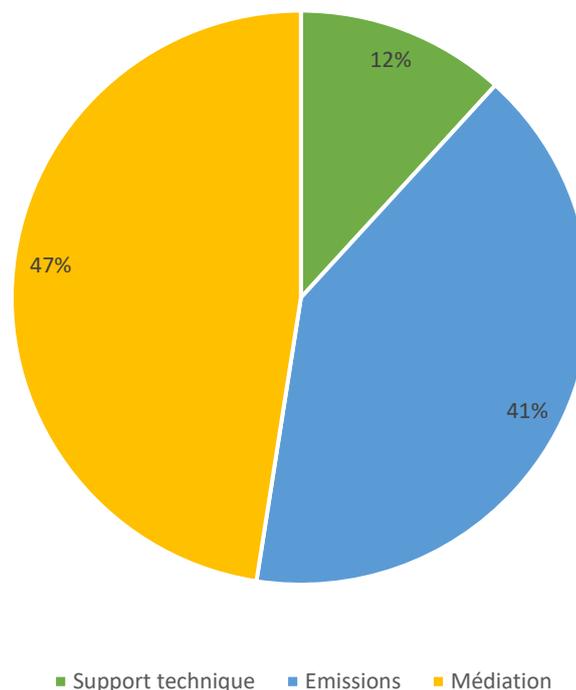
En **2021**, le service de **Médiation et de Relation avec les publics** de la RTBF a reçu **7480 messages** de votre part, auditeurs, téléspectateurs, internautes et utilisateurs.

Plus de **140 contenus Inside** ont été produits et diffusés en radio, en télévision, sur le web et les réseaux sociaux, majoritairement nourris de vos questions, de vos incompréhensions et de vos réflexions.

Vous avez été **1365** à participer à un **atelier**, une **visite** ou une **rencontre**, entre le 1^{er} septembre et le 27 novembre, les trois mois de l'année où nos activités sont restées ouvertes au cours de cette année 2021, touchée par la Covid.

En 2021, 7480 messages ont transité par le service de Médiation et de Relation avec les publics

Tous les messages et demandes reçus ne nécessitent pas un travail de médiation. La majorité relève d'un service de type « client » parce qu'ils concernent des demandes de renseignements complémentaires sur la programmation ou le contenu d'une émission, une aide technique (pour la connexion, la lecture sur audio) ou encore des questions d'ordre pratique. De nombreux contacts sont aussi des contributions (en images, en témoignages...), des suggestions de contenus ou des questions sur l'actualité. Cette relation aux téléspectateurs, auditeurs, internautes, usagers s'appuie sur les supports web (formulaires de contact) et les réseaux sociaux, également les contacts par téléphone. Le courrier postal est de moins en moins fréquent.



En 2021, l'auditeur, le téléspectateur ou l'internaute entre en contact avec la RTBF via...

- La page « Contact et questions » du site entreprise, reprise sous ce lien www.rtbf.be/entreprise/contact-et-question, comprenant des FAQs et 4 entrées principales de contact : *Contacter une émission ; Faire une suggestion ; Problème technique ; Médiation : avis, question et plainte*
- Le bouton d'aide aaudio
- Les différents comptes RTBF sur les réseaux sociaux
- Les formulaires de contact sur les sites de chaînes et sur les sites thématiques, dont le bouton info « Alertez-nous »
- L'accueil téléphonique sur les sites et au central via le numéro 02/737.21.11

Parmi les émissions les plus sollicitées, on retrouve en 2021, *On n'est pas des pigeons*, les journaux télévisés et *Questions en prime*, *Les associés*, *The Voice*, la météo, *Affaire conclue*, *100% Sports* et *#investigation*.

En 2021, le formulaire d'assistance technique de la page « Contact et questions » a rassemblé 889 demandes d'aide dont un quart (202) concerne aaudio : problème à la connexion, à la lecture, recherche de contenus. Les réactions sur les Réseaux Sociaux sont majoritairement des interactions et des discussions autour du sujet d'une publication. Les internautes utilisent la fonctionnalité message privé des réseaux sociaux pour poser des questions, demander des renseignements à la RTBF. Ces messages privés sont traités par les Community managers et gestionnaires de pages et comptes.

En 2021, 3556 des 7480 contacts reçus ont fait l'objet d'un travail de médiation

Que signifie un travail de médiation ?

Les questions de fond, les interpellations et les plaintes sortent du simple service « client ». Parce qu'elles touchent aux contenus, aux choix éditoriaux, au traitement de l'information, ces réactions nécessitent des explications détaillées, sur le contexte, le format, l'angle, les moyens de traitement.

La médiation axe donc son travail sur l'explication, le dialogue et la compréhension mutuelle des points de vue. Pour remplir, ces objectifs, la médiation à la RTBF se développe sous trois formes :

→ Une **médiation éditoriale** portée sur l'explication et l'analyse des choix de traitement de l'information et de l'offre RTBF. La médiation éditoriale consiste à répondre à vos messages, par mail ou dans les médias de la RTBF. Elle induit donc la production de contenu de médiation et d'éducation aux médias. Ce sont les contenus produits sous le label INSIDE.

→ Une **médiation culturelle** vise à mettre en relation les publics avec les coulisses des médias, pour mieux comprendre leur fonctionnement. Elle se concrétise par des visites guidées, des activités interactives, des rencontres et des ateliers d'immersion. Ses finalités sont tout à la fois éducatives, récréatives et citoyennes. Ce sont les activités INSIDE.

→ Une **médiation des plaintes** qui s'attache aux questions plus sensibles en lien avec les obligations contractuelles, décrétales et légales de la RTBF.

Le service de médiation est interne à la RTBF. Il dispose d'un statut autonome qui lui permet de travailler dans le respect des principes inhérents à la démarche de médiation : écoute du point de vue de l'autre, prise de recul, nécessité de la rencontre et du dialogue avec les publics, attitude constructive.

Quelle que soit sa forme, le travail de médiation se fait en collaboration avec les autres secteurs de l'entreprise.

Dans la production de contenus INSIDE, la médiation collabore avec la thématique Société, avec Vivacité et avec la rédaction info.

Dans la conception et l'organisation des visites et ateliers, la médiation peut compter sur la participation des différents secteurs de l'entreprise dans l'accueil des publics, la présentation des équipements techniques, l'explication des métiers et fonctionnement.

En ce qui concerne les plaintes, la médiation collabore avec le service juridique concernant les droits audiovisuels (droit d'auteur, droit à l'image, droit à la vie privée...). Et avec les autres services et directions lorsqu'ils sont concernés.

Le service de médiation enregistre et accuse réception de tous les courriels qu'il reçoit. Il répond aux messages reçus dans les 30 jours ouvrables, à quelques exceptions près. Les retards de traitement surviennent en cas de dossiers complexes ou d'absences d'éléments provenant des services internes.

Le service de médiation peut être sollicité en interne, en particulier par les équipes des réseaux sociaux pour répondre à certaines demandes.

Dans les réponses apportées, les internautes, auditeurs et téléspectateurs sont informés des possibilités de recours auprès du Conseil de déontologie journalistique, du Conseil supérieur de l'audiovisuel, du Médiateur de la FWB ou d'autres instances selon les cas.

INSIDE, une démarche transversale de médiation et d'éducation aux médias

Le label INSIDE se construit autour de trois volets participatifs : des contenus de médiation et d'éducation aux médias, des visites guidées thématiques et des ateliers interactifs, des événements et partenariats spécifiques avec les mondes associatif, culturel et de l'enseignement

INSIDE

CONTENUS



VISITES & ATELIERS



ÉVÉNEMENTS & PARTENARIATS



En 2021, 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 2021 les coulisses des sites RTBF de Mons, Liège, Wavre, Reyers ou encore celles de la Flèche Wallonne...
- 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. 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 2021, **51 articles INSIDE** 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 assurées par la médiatrice, Louise Monaux qui répond aux questions des publics, les relaie sur antennes et les met en perspective. En 2021, 36 **chroniques radio** ont été diffusées.
- Différentes **capsules et séquences** publiées sur la page Facebook INSIDE. Elles expliquent, décryptent, font découvrir en images l'envers du décor de la RTBF, elles répondent aux questions du public et de la société. En 2020, **61 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.



Les contenus Inside sont produits par une équipe pluridisciplinaire, issue de la production, de la thématique Société, de la rédaction et du service de médiation de la RTBF. Nourris des réactions des publics, Inside répond, décrypte et analyse l'offre RTBF, ses contenus, son information et lève le voile sur les coulisses de la production médiatique.

INSIDE

Les contenus INSIDE ont largement fait écho aux réactions des publics

1. Sur l'information

En 2021, le nombre de messages s'adressant à la rédaction info a fortement diminué par rapport à 2020 (**1824** en 2021 contre 4513 messages en 2020) mais, comme en 2020, ils restent majoritairement liés au **covid** et à la crise sanitaire. Les réactions des publics sur l'information portent sur le traitement des chiffres, la place et le choix des experts, le débat sur la vaccination et le clivage « provax-antivax » ainsi que sur le rôle des journalistes.

De nombreuses réactions ont nourri les RDV d'info, en particulier *Questions en prime*, *#investigation* et *A votre avis*. Les questions qui portent sur le traitement de l'information et les choix éditoriaux ont justifié un travail de médiation et un nombre important de contenus INSIDE.

Année 100% covid, 2021 a vu les tensions s'accroître : message impatients, frustrations, incompréhensions. Les émotions et les questionnements qui se bousculent des publics expriment toute la complexité et l'incertitude face à la crise. En voici quelques extraits :

« Vous avez une grande responsabilité dans le climat anxieux actuel et la défiance d'une frange de la population envers les médias traditionnels. Vous êtes un service public, agissez comme tel s'il vous plait et dispensez-vous de titre racoleur qui engendre panique et stress ».

« Les médias classiques comme les médias alternatifs ou les réseaux sociaux peuvent véhiculer à la fois des informations justes et des informations fausses ou incomplètes ou non remises dans leur contexte. Au final, c'est le citoyen face à ce flux d'informations qui doit exercer son esprit critique ».

« Bon, je suis fort critique et sans doute assez dur, mais je suis assidûment de nombreux thèmes et articles de la RTBF et je suis parfois déçu de constater un manque manifeste de recul et d'une réelle mesure de certaines problématiques ».

« Actuellement les points de vue s'expriment en parallèle et ne se rencontrent quasi pas La RTBF a choisi un point de vue (tout à fait respectable) et a défendu la pensée dominante : le port du masque généralisé, la vaccination massive, les confinements, etc.... La RTBF a pour moi défendu une stratégie sanitaire sans se demander si d'autres stratégies étaient possibles. Tout cela manque de nuances ».

« Depuis quelques mois, les informations tentent de trouver une information juste. Pourtant, j’entends un lent glissement inquiétant. Ce matin, sur la Première, j’entends dans l’émission d’info du matin “les anti-vax “. Certes, tous avons envie de donner une information rapide mais la responsabilité est importante. Ce glissement me fait penser aux études en psychologies sociales d’il y a 30 ans qui montraient qu’il était possible de générer un conflit en quelques heures et quelques mots. Pourtant, le souci me semble plus profond. Va-t-on un jour expliquer pourquoi certains ont peur d’un vaccin qui est toujours en phase test ? Va-t-on expliquer pourquoi les équipes médicales sont débordées ? Ceci n’est pas lié à la crise covid mais au sous-investissement des 15-20 dernières années. Tout cela crée encore plus de peur et de confusion. Si les équipes médicales ne veulent plus soigner les non-vaccinés, vont-ils dire aux fumeurs qui ont une tumeur pulmonaire de rentrer chez eux, aux alcooliques pareils, aux diabétiques d’apprendre à manger sein, etc ? Je ne veux pas entrer dans un vain débat, je suis sérieusement inquiet de tous les glissements que je lis et entends. Je suis assez ému en écrivant cet e-mail, s’il-vous-plait, agissez, recardez, rappelez à la responsabilité, au respect. »

Réactions sur la vaccination

En 2021, la manière dont la rédaction traite la vaccination fait énormément réagir. Du choix des experts au débat contradictoire, les interpellations et les questions sont nombreuses.

- [Effets positifs ou négatifs des vaccins contre le coronavirus : comment doser nos journaux télévisés ?](#) – le 03 avril 2021
- [La RTBF incite-t-elle à la vaccination ?](#) – le 23 juin 2021
- [Coronavirus : quelle place sur nos antennes pour les discours qui questionnent la vaccination ?](#) – le 26 déc. 2021
- Chronique Médiation - Le débat contradictoire, le 10 décembre

Également sur le clivage que la vaccination engendre et que les médias semblent relayer, en manquant de nuances. Deux clans se forment antivax contre provax. Les généralisations sont faciles.

- [Face au Covid, les médias peuvent-ils éviter le piège de la division ?](#) – le 11 déc. 2021
- Chronique Médiation - Le clivage pro-vax/anti-vax, le 29 octobre

Réactions sur les chiffres

Les chiffres covid sont répercutés chaque jour sur le site info de la RTBF : taux de reproduction, taux de positivité, admissions, cas détectés, tests, nombre de décès, d’hospitalisation... Les chiffres se succèdent. D’où viennent-ils ? Comment bien les

comprendre et bien les comparer, en 2021, ces questions font toujours parties des messages des publics.

- [De Sciensano aux sites d'infos en passant par... Sydney : comment les chiffres du Covid arrivent jusqu'à vous](#) – le 23 mars 2021
- [Le journaliste et les sciences](#)

Les chiffres liés aux manifestations posent d'autres questions. Celle des écarts entre les estimations des organisateurs et de la police.

- [Cette autre manifestation contre les mesures sanitaires dont la RTBF n'a pas parlé : pourquoi ?](#) – le 26 sept. 2021
- [Étaient-ils 25.000 ou 50.000 ? D'où viennent les chiffres des manifestations ?](#) – le 13 oct. 2021
- Débat TV de décembre 2021 [Les chiffres annoncés lors des manifestations](#)
- Chronique Médiation du 24 septembre - La couverture des manifestations

Un climat anxigène

Le climat dans les médias reste trop anxigène pour beaucoup de ceux qui s'adressent à la médiation.

- [Trop anxigènes, nos journaux à la RTBF ?](#) – le 18 janv. 2021
- [Moins d'infos Covid dans nos journaux : "Enfin !" – le 29 mai 2021](#)
- C'est aussi le sujet du débat du 28 janvier : [L'actualité est-elle trop anxigène ?](#)
- Et de la chronique Médiation du 22 janvier

Mais cela concerne les images également. Celles répétitives des seringues et des aiguilles font réagir.

- Chronique Médiation - La peur des aiguilles, le 15 janvier
- [" Et si le vaccin était un suppositoire ? ", fait-on assez attention aux images sur nos antennes ?](#) – le 27 janv. 2021

Crise de confiance et responsabilité des journalistes

La crise de confiance dans les médias et l'information s'accroît par effets domino autour des questions de clivage, de traitement des chiffres, de climat anxigène. Les journalistes en font les frais, parfois durement dans les mails (insultes, agressivité) ou sur le terrain (violence verbale et physique). Inside est revenu également sur ces tensions.

- [Quand les pavés volent au-dessus de la journaliste et du cameraman : rester ou s'éloigner ?](#) – le 17 mars 2021
- ["Journalope", "Collabo", "On va te pendre": quand les agressions verbales et les menaces se multiplient pour les journalistes de terrain](#) – le 29 avr. 2021

- Chronique spéciale Médiation - Ceci n'est pas un complot, le 12 février 22
- Chronique - Les violences envers les journalistes, le 7 mai - de Barbara Boulet
- [Un an de crise du coronavirus : avons-nous bien rempli notre mission d'information ?](#) – le 12 févr. 2021

Qualité du traitement

Tous sujets confondus (covid ou non), les questions sur la qualité du travail journalistique restent les plus importantes en 2021, avec 399 messages. Exactitude des propos, traitement des chiffres et des statistiques, qualité des traductions et du sous-titrage, manière d'interviewer un invité ou de modérer un débat.

Le choix des mots offre facilement une occasion de prendre du recul et de se questionner.

- [Faut-il parler de pédocriminalité plutôt que de pédophilie ? Quels sont les mots justes pour évoquer les violences sexuelles sur les enfants ?](#) – le 19 nov. 2021
- ou encore, [Le "conflit" israélo-palestinien est-il vraiment... un "conflit" ?](#) – le 25 mai 2021

Concernant le covid, aussi :

1. Chronique Médiation - Le ou la covid ? - le 29 janvier
2. [Le ou la covid ? Cluster ou foyer ? Le vocabulaire de la crise sanitaire vous interpelle](#) – le 01 févr. 2021
3. [Comment dit-on Covid ou Emmanuel André en langue des signes ? Des mots nouveaux pour les interprètes de l'info](#) – le 25 mars 2021

Choix éditoriaux

Hors Covid, les questions sur les choix éditoriaux de la rédaction (362 messages) touchent fortement aux enjeux climatiques.

- [Climat : la RTBF passe à la vitesse supérieure](#) – le 12 oct. 2021
- Chronique Médiation - La RTBF et les enjeux climatiques, le 15 octobre
- Débat du 28 octobre - [La RTBF parle-t-elle assez du climat ?](#)
- [Crise climatique : peut-on sortir de l'info-déprime ? La réponse du journalisme dit "constructif"](#) – le 18 oct. 2021

Elles concernent aussi l'évolution de la ligne éditoriale du JT :

→ Débat du 21 juin - [Le JT devient-il trop magazine ?](#)

La candidature d'Eric Zemmour aux élections présidentielles françaises a généré son lot de questions. Comment la rédaction de la RTBF se positionne-t-elle ?

→ [Eric Zemmour : pourquoi la RTBF ne veut pas "tartiner" sur sa possible candidature à la présidentielle française ?](#) – le 24 nov. 2021

→ et chronique Médiation- Eric Zemmour et le cordon sanitaire, le 3 décembre

La couverture du procès de Salah Abdeslam a justifié, elle aussi, quelques explications.

→ [Salah Abdeslam, un "héros" porté par les médias ?](#) – le 10 sept. 2021

→ La couverture du procès de Salah Abdeslam - Chronique Médiation du 17 septembre

Pratiques et questionnements journalistiques

La médiation et Inside, c'est aussi l'occasion de se questionner et de partager des réflexions ou des réalités internes avec les publics.

→ [Un journaliste qui filme doit-il se laisser filmer ? La RTBF dans le viseur des smartphones](#) – le 06 oct. 2021

→ [Comment encore parler de \(bons\) films sans faire de la pub pour Netflix ?](#) – le 14 sept. 2021

→ [Afghanistan : à quel point peut-on informer, malgré les talibans ?](#) – le 29 sept. 2021

→ ["Il y en a qui disent que je suis folle": et si les médias aidaient à sortir des clichés sur les troubles psychiques ?](#) – le 17 oct. 2021

→ [Fermeture de frontières : notre info internationale sacrifiée ?](#) – le 10 juin 2021

→ ["L'entreprise ne communique pas" : du coup, le journaliste n'en parle pas ?](#) – le 21 janv. 2021

→ [Insurrection à Washington : branle-bas de combat à la rédaction de l'info](#) – le 07 janv. 2021

De revenir sur des bad buzz, des erreurs ou des manques de précisions :

→ Sur les débats en télévision et la sortie d'une invitée dans QR, Chronique Médiation du 30 avril

→ [Le couac qui a rendu identifiables des tombes de terroristes... Et le couac de la RTBF qui en a parlé ?](#) – le 28 sept. 2021

→ [Reportage sur le pass sanitaire : pourquoi avoir vérifié en caméra cachée les contrôles dans les restos ?](#) – le 10 nov. 2021

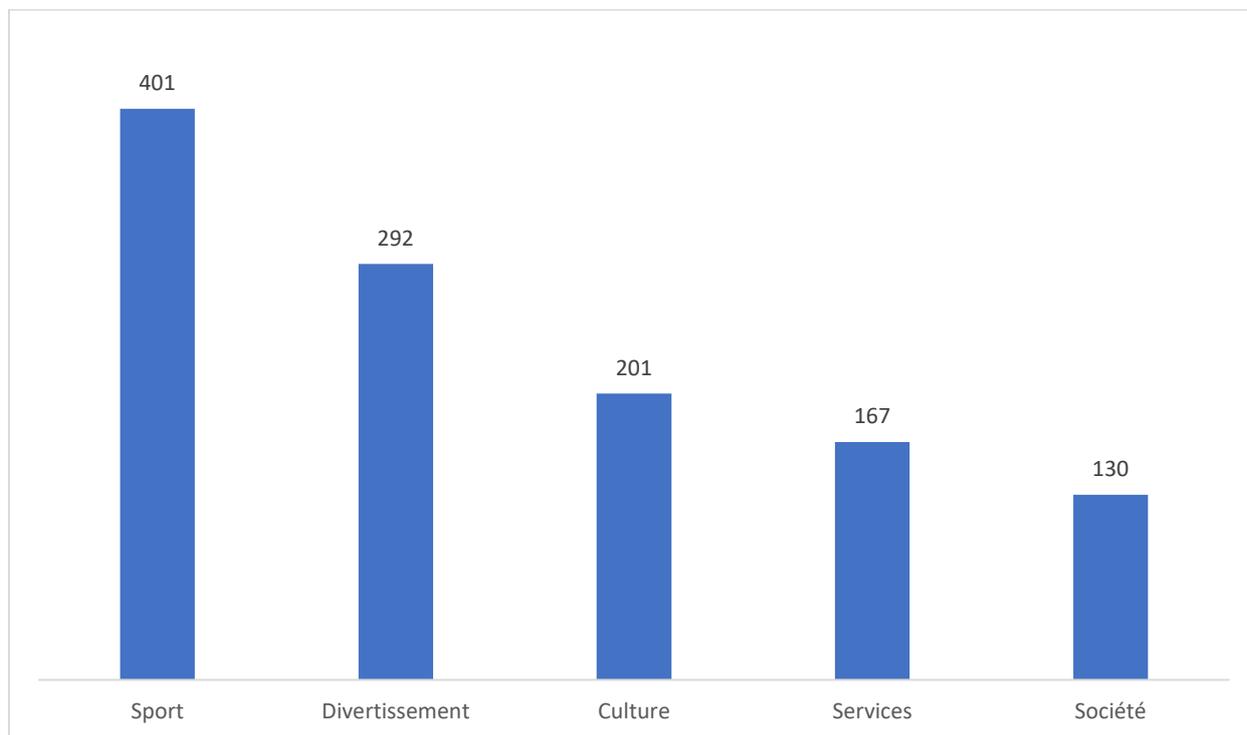
→ [Pourquoi ce Secrétaire d'État est-il devenu "une astronaute" dans notre JT ?](#) – le 23 avr. 2021

- [Recouper l'info quand les réseaux sont coupés : journalistes le 22 mars 2016](#) – le 22 mars 2021
- [Eden Hazard qui ne nous entend pas, notre journaliste coupé en plein direct : que se passe-t-il quand un journal ne tourne pas rond ?](#) – le 30 juin 2021
- [Et dire qu'on pensait être les seuls à vous proposer ce reportage...](#) - le 27 avr. 2021

De répondre aux questions plus pratiques des publics :

- Chronique Médiation sur les tics langagiers des journalistes, le 2 avril
- Chronique Médiation - Qui écrit les textes du présentateur du JT ? - le 23 avril
- Chronique Médiation sur les signatures des articles et dépêches sur le site info, le 28 août
- Complémentaire à l'article [Qui sont ces « anonymes » qui signent des articles sur notre site info ?](#) – le 20 sept. 2021
- [La fin du masque en studio, pourquoi maintenant ?](#) – le 10 mai 2021
- Chronique Médiation sur Les achats de reportages info, le 26 mars
- Sur le micro-trottoir, le 5 février, complétée par l'article [On vous interpelle parfois dans la rue : pourquoi faisons-nous des micros-trottoirs ?](#) – le 09 févr. 2021
- [Quiz : photo de banque d'images ou photo d'actualité ? Faites le test](#) – le 11 mars 2021
- [Anglais et chinois au JT : pourquoi on ne les traduit pas de la même façon ?](#) – le 22 nov. 2021
- Chronique Médiation sur les nécrologies, le 8 janvier

2. Sur les autres contenus



En 2021, le sport a particulièrement fait réagir. *100% sport*, la formule 1 et les directs suscitent le plus de réactions : sur l'analyse, les commentaires et le choix des sujets.

Côté divertissement, c'est *The Voice* et le *Grand cactus* qui rassemblent le plus de questions (le public s'adresse à la médiation quand il n'a pas trouvé de réponse à ses questions pratiques, quand il est déçu du contenu ou choqué des séquences humoristiques). Concernant la culture et la société, la médiation intervient pour répondre sur des choix éditoriaux ou des demandes de contacts spécifiques. Les émissions de services (météo et info trafic particulièrement) récoltent des mécontentements concernant la diction des présentateurs, des éléments précis des contenus des bulletins météo ou info-traffic.

3. Respect des horaires et déprogrammation

Le respect des horaires et les déprogrammations rassemblent peu de réactions en 2021. L'arrêt de l'émission « Bouge à la maison » a fait quelques mécontents. Le non-respect des horaires et les déprogrammations liées au calendrier sportif ou au décès de personnalités suscitent toujours des messages d'insatisfaction. La programmation précoce de films de Noël a suscité des réactions surprises voire agacées :

→ Chronique Médiation - Les films de Noël, le 19 novembre

4. Les valeurs

Comme en 2020, un certain nombre de messages portent sur les valeurs et l'engagement du média de service public.

Elles portent sur la problématique du changement climatique. En dehors des contenus (voir plus haut), les auditeurs ou téléspectateurs interpellent la RTBF sur l'engagement du service public autour des enjeux climatiques.

- [Quand la RTBF essaie de réduire ses émissions \(de CO2\)](#) – le 24 oct. 2021
- Chronique Médiation - La RTBF et les enjeux climatiques, le 15 octobre

La mise en valeur de la langue française suscite régulièrement des réactions : l'emploi des anglicismes, l'usage de la langue (voir aussi dans la partie consacrée aux plaintes) et la mise en valeur de la chanson française :

- Chronique Médiation sur les quotas de chanson française, le 12 mars

L'obtention et l'organisation des concours ou des voyages RTBF interpellent aussi le public :

- Chronique Médiation sur Les cadeaux voyages RTBF, le 3 septembre

Les reportages faisant état de situations difficiles, de précarité engendrent des élans de solidarité et des demandes de suivi de la part de la RTBF.

- [Des reportages déclenchent des élans de générosité, qu'en fait la RTBF ?](#) – le 05 déc. 2021
- Chronique Médiation - La gestion des appels d'aide, le 26 novembre
- [SOS RTBF : comment les journalistes réagissent-ils aux appels de détresse ?](#) – le 02 déc. 2021

5. Les autres messages

Les demandes d'étudiants ou d'enseignants s'élèvent à 25 en 2021. L'habillage de nos antennes, les bandes promo ou l'ergonomie des sites récolte plusieurs réactions.

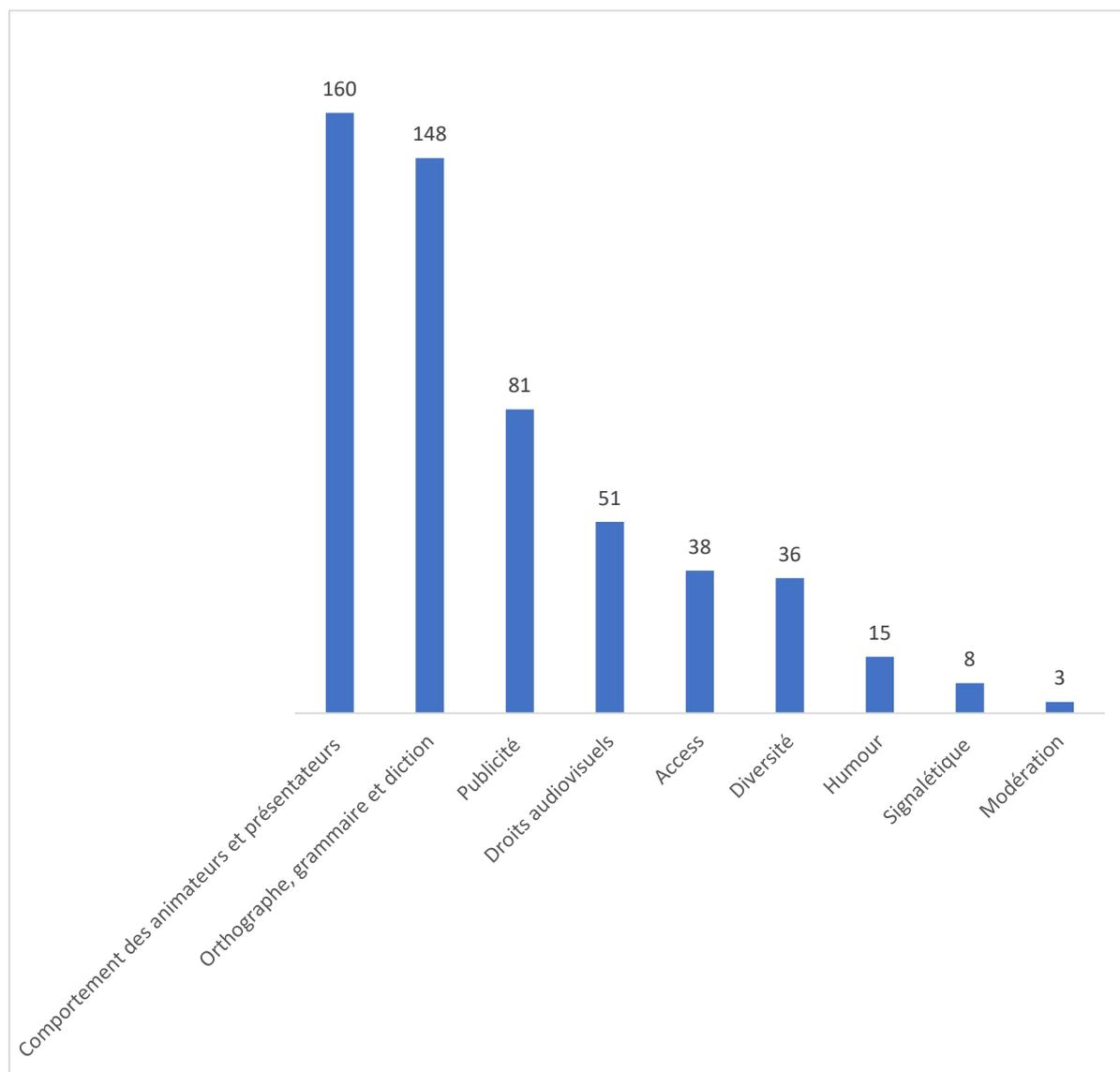
- Chronique Médiation - Les logos sur les écrans, le 8 octobre

En 2021, 145 personnes prennent le temps d'écrire pour remercier et féliciter les équipes de la RTBF.

- Chronique Médiation – Les messages positifs, le 4 juin

En 2021, 540 plaintes ont été adressées au service médiation

Les messages classés dans *Plainte* concernent ceux qui font part d'une **insatisfaction marquée, et principalement concernant des obligations de la RTBF**. Ils sont au nombre de 540 en 2021 (contre **706** en 2020).



Comme en 2020, le comportement de certains animateurs et présentateurs (dans la manière de poser des questions, d'animer un débat ou plus simplement de s'habiller) arrive en haut des plaintes (160). Suivent celles sur l'orthographe, l'usage de la grammaire et de

la langue française. Elles totalisent 148 plaintes (contre 261 réactions). Il faut souligner cette diminution importante.

- Chronique Médiation - Les vêtements à l'antenne, le 19 février
- Chronique Médiation - Bad Buzz C'est vous qui le dites (Cyril coupe la parole d'une auditrice qui s'exprime sur la vaccination), le 5 mars
- Chronique Médiation - Interview trop agressive de Nathalie Maleux, le 19 mars – avec Nathalie Maleux

La présence de publicités en télévision, en radio et sur audio surtout a amené 81 personnes (79 en 2020) à exprimer un fort mécontentement.

- Chronique Médiation - La publicité pré-roll en radio, le 26 février
- Chronique Médiation - La place des coupures publicitaires, le 1^{er} octobre
- Chronique Médiation - Les publicités gratuites, le 12 novembre

Les questions plus individuelles portant sur les droits audiovisuels rassemblent 51 plaintes (56 plaintes en 2020) : 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.

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.

Les questions de diversité rassemblent, quant à elles, 36 plaintes.

- Chronique Médiation - Le vocabulaire LGBTQIA+ dans les médias, le 21 mai
- [Pour ou contre l'écriture inclusive ? La question qui divise les auteur·e·s de nos articles et posts Facebook](#) – le 05 mars 2021
- [Le fils de Superman bisexuel : c'est de l'info ou "on s'en fout"?](#) – le 31 oct. 2021
- Chronique Médiation sur la promo du documentaire Clo-clo, le 5 novembre

Les plaintes sur l'humour, la modération et la signalétique ont significativement diminué en 2021.

En 2021, les activités Inside se sont renouvelées

En 2021, comme une bonne partie du secteur culturel et éducatif, les visites guidées et les ateliers d'éducation aux médias de la RTBF sont à l'arrêt.

Entre les mesures sanitaires, les activités ont pu reprendre du 1er septembre au 27 novembre.

Durant ces trois mois, **1365 personnes** ont participé à un atelier ou une visite guidée des studios de la RTBF.





Les activités INSIDE proposées aux publics (parcours guidés et ateliers immersifs) sont toutes pensées autour de 4 axes pédagogiques : la réflexion, l'interaction, la pratique et la production. Ce sont des activités d'éducation aux médias. Elles visent à développer l'esprit critique, la compréhension et la connaissance des médias.

INSIDE

L'offre de visites et Ateliers en 2021

La page www.rtbf.be/inside présente le catalogue des activités Inside.

En 2021, la RTBF propose **6 visites thématiques et deux ateliers immersifs**. Le parcours **Moi, public des médias**, lancé en septembre est construit sous l'angle du public, en tant que consommateur et acteur des médias. Il veut faire prendre conscience aux participants de la place centrale du public dans la conception de services et contenus médiatiques.



Le parcours info a également été remodelé en 2021. Il se déroule dans l'ordre d'une journée type à la rédaction et invite ainsi le public à suivre le chemin de l'information.

Les **deux ateliers** immergent le public dans la peau d'un éditeur info ou dans celui d'un modérateur.



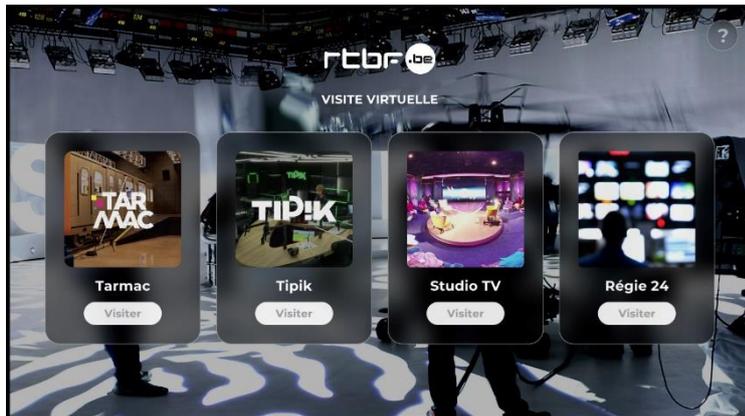
Modérer les commentaires des comptes RS de la RTBF suscite des questions et très vite un débat prend place sur la liberté d'expression.



Dépouiller les dépêches, choisir les titres de l'édition du jour et les enregistrer en studio avant de rencontrer l'éditeur RTBF et de comparer les titres choisis.

Des visites virtuelles

Les portes des studios sont restées fermées au public durant une grande partie de l'année 2021. Pour permettre aux publics de découvrir l'envers du décor, la RTBF a lancé des visites virtuelles de ses studios, additionnées de jeux, pour une expérience encore plus immersive.



Le visiteur a le loisir de se plonger au cœur des studios de Tarmac et de Tipik. Il peut également découvrir les studios TV dans leurs différentes configurations et plonger au cœur de la régie 24, la plus grande des régies images de la RTBF, celle qui gère notamment le journal télévisé.

Le visiteur découvre différentes facettes des studios et devient aussi joueur quand il s'agit :



- d'aider Akro à préparer la diffusion de capsules Izi News pour différents réseaux sociaux. L'occasion de comprendre les codes de la production pour les réseaux sociaux : quel format ? quel habillage ?
- de prendre la place de l'animateur radio dans la préparation d'une émission. Les notions de conduite, le rôle des jingles, les coupures publicitaires et la programmation musicale livrent une bonne partie de leurs secrets.
- de s'immerger dans la régie, en plein direct du JT et de mixer les images des différentes caméras, en suivant les instructions du réalisateur.
- de se plonger dans les univers des différents décors TV. En changeant le décor, la disposition des gradins, les éclairages, c'est un nouvel univers qui prend place. Comment tous ces éléments s'agencent-ils pour créer l'atmosphère unique de chaque émission ?



Penser virtuel et réel de façon complémentaire

Les visites virtuelles ont été conçues pour être complémentaires des visites guidées et des ateliers déjà mis en place. Les salles visitées et les jeux proposés complètent le contenu des parcours de visites.

Les visiteurs d'un jour peuvent difficilement accéder à la régie du JT en plein direct. Virtuellement, la découverte de ce lieu stratégique est rendue possible. C'est le cas également du grill du grand studio 40 de Liège ou encore des mini studios web de Tarmac.

Alors que les visites virtuelles sont présentes sur le web www.rtbf.be/inside, elles prennent place également dans les parcours des visites guidées. En lien avec la thématique de la visite, les participants munis de casques VR plongent dans les jeux proposés et découvrent des lieux qui ne leur est pas possible de visiter dans le monde réel. La technologie vient ainsi se placer au service de l'éducation aux médias.



Les *Insiders*, une nouveauté qui fait toute la différence

Pour renforcer l'échange avec les publics, les parcours des visites accueillent en 2021 une rencontre avec un Insider.

Qui sont-ils ? Il s'agit de professionnels de la RTBF, journalistes, cadreur.euse.s, réalisateur.rice.s, analystes d'audiences, graphiste, ingénieur.e du son, éditeur.rice.s, décorateur.rice.s, développeur.euse.s, producteur.rice.s ou encore directeur.rice.s. Ils retrouvent les groupes en visite pour un échange de 15-20 minutes, autour de leur métier et des réalités de terrain. L'échange est riche et apporte à la visite une réelle plus-value.

En 2021, 153 collaborateurs RTBF font partie du réseau Insiders (voir liste en annexe).



Quentin Warlop partage les réalités de son métier de journaliste et répond aux questions des jeunes visiteurs.



Frédéric Solvel explique son rôle de social éditeur et de modérateur pour les comptes réseaux sociaux de la RTBF

RTBF - Bilan de la médiation et des relations avec les publics

Auteure : Louise Monaux

Annexe 1 – Liste des émissions TV

<i>DATE DE DIFFUSION</i>	28-janv-21
<i>LIEU DE TOURNAGE</i>	RTBF LIEGE
<i>SPOTTED</i>	Le Public Virtuel Coulisse "Le Grand Cactus" Marie Iker (Productrice du Grand Cactus) - Sum (Chauffeur de salle du public virtuel) - Adrien Devyver (Animateur du Grand Cactus)
<i>FOCUS INFO</i>	Les directs Eric Destiné (Journaliste) - Jean-Paul Dubois (Editeur) - Geoffrey Michot (Cadreur)
<i>CLOSE UP</i>	Le métier d'éditeurs Véronique Darimont - Gérald Vandenberg
<i>SAIS TU - ARCHIVES</i>	L'évolution des émissions "caméras cachées" Expert: Jean-Philippe Luxen - Réalisateur
<i>QUESTION DES MEDIAS</i>	La caméra cachée Justine Katz - Editrice "Investigations"
<i>DEBAT</i>	L'actualité est-elle trop anxiogène ? Anne Poncelet (Editrice) - Jennifer Moers (Psychologue) - Fabrice Lemmens (Télespectateur)
<i>INTERVIEW SUR PLACE</i>	Dominique JAMAR - Responsable site de Liège
<i>DATE DE DIFFUSION</i>	25 FEVRIER 21
<i>LIEU DE TOURNAGE</i>	DreamWall - Marcinelle (Lieu de production de la météo)
<i>SPOTTED</i>	La participation du public dans les émissions Sébastien Nollevaux (Producteur) - Eric Gilson (Responsable du public NOUS) - Cyril Deteye (animateur "C'est vous qui le dites")
<i>FOCUS INFO</i>	Le journaliste et les sciences Pascale Bollekens – Johanne Montay – Isabelle Huysen (Journalistes)
<i>CLOSE UP</i>	Le métier d'animateurs à l'inforoute

	Caroline Gilet - Elisabeth Mikalakoudis
<i>SAIS TU - ARCHIVES</i>	L'évolution des émissions de cuisine
	Duo téléspectateurs + Expert: Carlo Di Pascale
<i>QUESTION DES MEDIAS</i>	La carte de presse
	Wahoub Fayoumi (Journaliste) - Patrick Anspach (Président de la commission d'agrégation AJP)
<i>DEBAT</i>	La suppression du réveil de Djé
	Axelle Polet (Porte-Parole RTBF - Nicolas Coppens (téléspectateur)
<i>INTERVIEW SUR PLACE</i>	Thibault BARAS - Directeur Dreamwall
<i>DATE DE DIFFUSION</i>	25-mars-21
<i>LIEU DE TOURNAGE</i>	RTBF MONS
<i>SPOTTED</i>	Auvio
	CINDY JANSSENS (Responsable des publications AUVIO) - PHILIPPE DELTENRE (Responsable stratégie et développement des plateformes digitale) - CARINE BRATZLAVSKY (Chargée de projets théâtre et arts de la scène)
<i>FOCUS INFO</i>	Les correspondants
	Pierre Marlet (Responsable info La 1ère) - Caroline Hick (Responsable rédaction internationale) - Pauline Simonet (Correspondante RTBF aux EU)
<i>CLOSE UP</i>	Ingénieurs aux émetteurs
	Frederic Ingberg (Wavre) - Mathieu Henri (Libramont)
<i>SAIS TU - ARCHIVES</i>	L'évolution des émissions "mode"
	Duo téléspectateurs - Expert : Didier Vervaeren
<i>QUESTION DES MEDIAS</i>	Les formats
<i>DEBAT</i>	Le quota de chansons françaises
	Etienne Dombret (Responsable édito Cl21) - Olivier Auclair (Responsable thématique Divertissement)
<i>INTERVIEW SUR PLACE</i>	Vinciane Votron - Responsable éditoriale info pour VivaMons

<i>DATE DE DIFFUSION</i>	29-avr-21
<i>LIEU DE TOURNAGE</i>	Les coulisses de la course cycliste "La Flèche Wallonne" Huy
<i>SPOTTED</i>	Séquence remplacée par des ITW sur place
<i>FOCUS INFO</i>	Les Nécrologies Dominique Dussein - Françoise Baré (journalistes) - Régis de Rath (Responsable dossiers et opérations spéciales)
<i>CLOSE UP</i>	Le métier d'assistants JP Lorraine Bacq et Ziad Ben Ayed
<i>SAIS TU - ARCHIVES</i>	L'évolution des émissions de divertissement Duo Téléspectateurs + Expert : Jean-Michel Germys
<i>QUESTION DES MEDIAS</i>	Les studios Bénédicte Deprez (Animatrice) - Vincent Van dessel (Partenaires des opérations de production)
<i>DEBAT</i>	L'écriture inclusive Olivier Bronchart (Public) - Anne-Catherine Simon (Professeure ordinaire en Linguistique française à l'UCLouvain) - Alain Dremière (Réfèrent site info)
<i>INTERVIEW SUR PLACE</i>	Laurent Bruwier - Journaliste Sixte Grignard - Délégué de production Sébastien Ongaro - Cadreur moto Thierry Delrue - Réalisateur course cycliste
<i>DATE DE DIFFUSION</i>	27-mai-21
<i>LIEU DE TOURNAGE</i>	REYERS - Les lieux insolites Caves, chaufferie, tour, ...
<i>SPOTTED</i>	Twitch à la RTBF (Pour qui, pourquoi ?) Guillaume Woelfle (journaliste) - Marina de Waha (Productrice concours Reine Elisabeth) - Greg Carette (Expert Gaming RTBF)
<i>FOCUS INFO</i>	La différence entre les JT du WE et de la semaine Laurent Mathieu (Présentateur) - Xavier Moulingneau (Editeur) - Thi Diêm Quach (Journaliste RTBF)

<i>CLOSE UP</i>	Les archives
	Eric Loze (Journaliste) - Valentine Martin (archiviste)
<i>SAIS TU - ARCHIVES</i>	Les tutos à la télévision de 1960 à nos jours
	Duo Téléspectateur - Expert : Iliessa Kasrou (Producteur)
<i>QUESTION DES MEDIAS</i>	La réalité augmentée
	Ludovic Audergon (Réalisateur) - Manu (Intégrateur Graphique)
<i>DEBAT</i>	Mauvais usage de la langue française
	Marianne Tondeur (téléspectatrice) - Michèle Lenoble (Linguiste et grammairienne) Dominique Delhalle (Journaliste)
<i>DATE DE DIFFUSION</i>	24-juin-21
<i>LIEU DE TOURNAGE</i>	IAD - Ecole des arts audiovisuels de Louvain L Neuve
<i>SPOTTED</i>	Les grilles d'été
	Denis Verbois (VivaCité) - Sophie Benoit (Responsable programmation) - Laurent Mathieu (Journaliste et participant "Le plus beau village)
<i>FOCUS INFO</i>	Le journaliste et les longues enquêtes
	Clémence Dath - Emmanuel Morimont - Fabrice Gérard (Journalistes)
<i>CLOSE UP</i>	Le métier d'ingénieur du son
	Hélène Bourgois - Thomas Droussin
<i>SAIS TU - ARCHIVES</i>	L'évolution du cyclisme à la télévision
	Duo de télésectateur - Expert : Maurice Loiseau (Réalisateur)
<i>QUESTION DES MEDIAS</i>	L'éclairage
	Benoit Weisgerber (Directeur photo)
<i>DEBAT</i>	Le JT devient-il trop magazine ?
	Joseph Dessart (Télésectateur) - Benoit Grevisse (Docteur en communication, professeur à l'UCLouvain) - Bruno Clément (Réfèrent info NOUS)
<i>INTERVIEW SUR PLACE</i>	Etienne Baffrey - Directeur de l'IAD
	Maxime Buy - Mickey Broothaers - Etudiants IAD

<i>DATE DE DIFFUSION</i>	23-sept-21
<i>LIEU DE TOURNAGE</i>	RTBF Charleroi
<i>SPOTTED</i>	Les jeux en télévision : incontournable ? Olivier Auclair (Responsable thématique divertissement) - Olivier Auclair (Responsable éditorial TIPIK) - Walid (Animateur)
<i>FOCUS INFO</i>	Le journaliste politique Thi Diêm Quach - Rachel Crivellaro - Laurent Henrard (Journalistes)
<i>CLOSE UP</i>	Les chargés de concours Caroline Crucifix - Stéphane Valentin
<i>SAIS TU - ARCHIVES</i>	L'évolution des émissions de jeux à la télévision Duo téléspectateur - Expert : David Haremza
<i>QUESTION DES MEDIAS</i>	Le pilote, c'est quoi Loïc Normant (Producteur)
<i>DEBAT</i>	La signature des articles info Pierre Coërs (téléspectateur) - Alain Dremière (Responsable site RTBF) - Martial Dumont (Rédacteur en chef de TéléSambre)
<i>INTERVIEW SUR PLACE</i>	Valérie Druitte - Cheffe de projet Media Sambre Faktory Meydi Amar (formateur Charlewood) + Paci Kabandana (Etudiant)
<i>DATE DE DIFFUSION</i>	28-oct-21
<i>LIEU DE TOURNAGE</i>	Wavre - Ancien site des antennes RTBF
<i>SPOTTED</i>	Comment sont traitées les archives à la RTBF ? Valérie Vandeputte (Directrice de la Sonuma) - Laurent Golia (Restaurateur Sonuma) - Florence Haubursin (Archiviste - Imadoc)
<i>FOCUS INFO</i>	Les clés de l'info Axel Bonnert (Réalisateur) Bruno Clément (Réfèrent info NOUS) - Quentin Warlop (Journaliste)
<i>CLOSE UP</i>	Les scriptes Alice Sonmereyn - Marion Lefevre

<i>SAIS TU - ARCHIVES</i>	L'évolution des émissions de débat
	Duo téléspectateur - Expert : Paul Germain
<i>QUESTION DES MEDIAS</i>	Le Casting
	Luana Fontana (journaliste) - Vincent Housiaux (Conseiller artistique)
<i>DEBAT</i>	La RTBF parle-t-elle assez du climat
	Axelle Polet (Porte-parole RTBF) - Jérôme Van Ruchtevelt (Coordinateur capsules Tout va bien YouTube) - Eric Decroix (Téléspectateur)
<i>INTERVIEW SUR PLACE</i>	Frédéric Ingberg - Ingénieur aux émetteurs de Wavre
	Jean-Luc Fonck
<i>DATE DE DIFFUSION</i>	2 décembre 21
<i>LIEU DE TOURNAGE</i>	RTBF LIEGE
<i>SPOTTED</i>	L'offre jeunesse de la RTBF
	Olivier Groutars (Chef projet - 15 ans) - Michael De Lil (producteur) - Paola ACOSTA-ORJUELA (chargée de coproduction jeunesse)
<i>FOCUS INFO</i>	Les NIOUZZ
	Luana Fontana - David - Prezy (animateur - journaliste)
<i>CLOSE UP</i>	Présentateur météo
	Daniela Prepeliuc - Stéphane Piedboeuf
<i>SAIS TU - ARCHIVES</i>	L'évolution des marionnettes à la télévision
	Duo Téléspectateur - Expert : Benoit Deleu
<i>QUESTION DES MEDIAS</i>	Les sous-titres
	Barbara de Mol (Coordinatrice Sous-titrage)
<i>DEBAT</i>	Rôle des médias dans la manière de communiquer autour des violences faites aux femmes
	Joffrey Monnier (Responsable Documentaire et programmes de Flux) - Anne-Marie Impe (Journaliste et autrice) - Fabienne Glowacz (Psy et professeure à l'ULiège)
<i>INTERVIEW SUR PLACE</i>	Jean-François Duysinx (Réalisateur - Niouzz)
	Patrick Pierre (Infographiste Niouzz)

<i>DATE DE DIFFUSION</i>	23-déc-21
<i>LIEU DE TOURNAGE</i>	RTBF REYERS
<i>SPOTTED</i>	Les collaborations à travers un exemple : L'ESCAPE SHOW Virgine VanCoillie (Productrice) - David Haremza (Réalisateur Oki Doki) - Linn Trappeniers (Productrice Roses are blue)
<i>FOCUS INFO</i>	LA COLLABORATION INFO RTBF/VRT Mélanies Joiris - Baptiste Hupin - Valentin Boigelot (Journalistes)
<i>CLOSE UP</i>	Les assistants au divertissement Charlotte Piette - Arthur Gillet
<i>QUESTION DES MEDIAS</i>	Le Générique Alice Sonmereyn (Scripte) - Stéphane Hoebeke (juriste)
<i>DEBAT</i>	Les chiffres annoncés lors des manifestations. Eric Boever (Journaliste) - Nadia Cornejo (Responsable département campagne et mobilisation CNCN 11 11 11)
<i>INTERVIEW SUR PLACE</i>	Sébastien Nollevaux - Producteur (VRT Défilé 21/07) Joyce Hazar - Journaliste VRT Leslie Cable - Productrice The Voice

Annexe 2 – Liste des Chroniques radio de la Médiation

VivaCité – dans l'émission *On n'a pas fini d'en parler, tous les vendredis, entre 17 et 19h.*

1. Les nécros, le 8 janvier
2. La peur des aiguilles, le 15 janvier
3. Climat anxiogène, le 22 janvier
4. Le ou la covid, le 29 janvier
5. Le micro-trottoir, le 5 février
6. Ceci n'est pas un complot, le 12 février 22
7. Les vêtements à l'antenne, le 19 février
8. La publicité pré-roll en radio, la 26 février
9. Bad Buzz C'est vous qui le dites, le 5 mars
10. Quota de chansons françaises, le 12 mars
11. Interview trop agressive de Nathalie Maleux, le 19 mars – avec Nathalie Maleux
12. Les achats de reportages, le 26 mars
13. Les tics langagiers, le 2 avril
14. Qui écrit les textes du présentateur du JT ?, le 23 avril
15. Les débats en télévision (bad buzz QR), le 30 avril
16. Les violences envers les journalistes, le 7 mai – de Barbara Boulet
17. Parle-t-on trop du Ramadan, le 14 mai – de Barbara Boulet
18. Le vocabulaire LGBTQIA+ dans les médias, le 21 mai
19. Dans les coulisses du documentaire Adamo, le 28 mai – avec Hadja Lahbib
20. Les messages positifs, le 4 juin
21. La signature des articles et dépêches sur le site info, le 28 août
22. Les cadeaux voyages RTBF, le 3 septembre
23. Mon plus beau village, le 10 septembre
24. La couverture du procès de Salah Abdeslam, le 17 septembre
25. La couverture des manifestations, le 24 septembre
26. La place des coupures publicitaires, le 1^{er} octobre
27. Les logos sur les écrans, le 8 octobre
28. La RTBF et les enjeux climatiques, le 15 octobre
29. Les audiences radio, le 22 octobre
30. Le clivage pro-vax/anti-vax, le 29 octobre
31. La promo documentaire Clo-clo, le 5 novembre
32. Les publicités gratuites, le 12 novembre
33. Les films de Noël, le 19 novembre
34. La gestion des appels d'aide, le 26 novembre
35. Eric Zemmour et le cordon sanitaire, le 3 décembre
36. Le débat contradictoire, le 10 décembre

Annexe 3 – Liste des articles inside de la rédaction

sur www.rtbf.be/emission/inside

1. Insurrection à Washington : branle-bas de combat à la rédaction de l'info – le 07 janv. 2021
2. Buzz sur les réseaux sociaux : en parler ou pas ? -le 11 janv. 2021
3. Trop anxiogènes, nos journaux à la RTBF ? – le 18 janv. 2021
4. "L'entreprise ne communique pas" : du coup, le journaliste n'en parle pas ? – le 21 janv. 2021
5. " Et si le vaccin était un suppositoire ? ", fait-on assez attention aux images sur nos antennes ? – le 27 janv. 2021
6. Le ou la covid ? Cluster ou foyer ? Le vocabulaire de la crise sanitaire vous interpelle – le 01 févr. 2021
7. On vous interpelle parfois dans la rue : pourquoi faisons-nous des micros-trottoirs ? – le 09 févr. 2021
8. Un an de crise du coronavirus : avons-nous bien rempli notre mission d'information ? – le 12 févr. 2021
9. Pour ou contre l'écriture inclusive ? La question qui divise les auteur-e-s de nos articles et posts Facebook – le 05 mars 2021
10. Quiz : photo de banque d'images ou photo d'actualité ? Faites le test – le 11 mars 2021
11. Facebook a temporairement supprimé une vidéo sur la page de l'émission #Investigation – le 13 mars 2021
12. Quand les pavés volent au-dessus de la journaliste et du cameraman : rester ou s'éloigner ? – le 17 mars 2021
13. Recouper l'info quand les réseaux sont coupés : journalistes le 22 mars 2016 – le 22 mars 2021
14. De Sciensano aux sites d'infos en passant par... Sydney : comment les chiffres du Covid arrivent jusqu'à vous – le 23 mars 2021
15. Comment dit-on Covid ou Emmanuel André en langue des signes ? Des mots nouveaux pour les interprètes de l'info – le 25 mars 2021
16. Effets positifs ou négatifs des vaccins contre le coronavirus : comment doser nos journaux télévisés ? – le 03 avr. 2021
17. Pourquoi ce Secrétaire d'État est-il devenu "une astronaute" dans notre JT ? – le 23 avr. 2021
18. Et dire qu'on pensait être les seuls à vous proposer ce reportage... - le 27 avr. 2021
19. "Journalope", "Collabo", "On va te pendre" : quand les agressions verbales et les menaces se multiplient pour les journalistes de terrain. – le 29 avr. 2021
20. Parle-t-on "trop" du Ramadan et "pas assez" de la Pâque juive et du Noël protestant ? – le 10 mai 2021

21. La fin du masque en studio, pourquoi maintenant ? – le 10 mai 2021
22. Au fond, le "conflit" israélo-palestinien est-il vraiment... un "conflit" ? – le 25 mai 2021
23. Moins d'infos Covid dans nos journaux : "Enfin !" – le 29 mai 2021
24. Fermeture de frontières : notre info internationale sacrifiée ? – le 10 juin 2021
25. Affaire Naomi Osaka : les journalistes sont-ils devenus les bêtes noires des sportifs ? – le 15 juin 2021
26. Malaise du Danois Christian Eriksen : le JT rediffuse les images et pas le "Club de l'Euro". Pourquoi ? – le 18 juin 2021
27. La RTBF incite-t-elle à la vaccination ? – le 23 juin
28. Feriez-vous un bon consultant sportif ? Voici ce que la RTBF attend d'eux ! – le 28 juin 2021
29. Eden Hazard qui ne nous entend pas, notre journaliste coupé en plein direct : que se passe-t-il quand un journal ne tourne pas rond ? – le 30 juin 2021
30. Salah Abdeslam, un "héros" porté par les médias ? – le 10 sept. 2021
31. Comment encore parler de (bons) films sans faire de la pub pour Netflix ? – le 14 sept. 2021
32. Qui sont ces « anonymes » qui signent des articles sur notre site info ? – le 20 sept. 2021
33. Cette autre manifestation contre les mesures sanitaires dont la RTBF n'a pas parlé : pourquoi ? – le 26 sept. 2021
34. Le couac qui a rendu identifiables des tombes de terroristes... Et le couac de la RTBF qui en a parlé ? – le 28 sept. 2021
35. Afghanistan : à quel point peut-on informer, malgré les talibans ? – le 29 sept. 2021
36. Un journaliste qui filme doit-il se laisser filmer ? La RTBF dans le viseur des smartphones – le 06 oct. 2021
37. Princesse Elisabeth : les coulisses du reportage JT consacré à sa rentrée à l'université – le 10 oct. 2021
38. Climat : la RTBF passe à la vitesse supérieure. – le 12 oct. 2021
39. Étaient-ils 25.000 ou 50.000 ? D'où viennent les chiffres des manifestations ? – le 13 oct. 2021
40. "Il y en a qui disent que je suis folle": et si les médias aidaient à sortir des clichés sur les troubles psychiques ? – le 17 oct. 2021
41. Crise climatique : peut-on sortir de l'info-déprime ? La réponse du journalisme dit "constructif" – le 18 oct. 2021
42. Quand la RTBF essaie de réduire ses émissions (de CO2) – le 24 oct. 2021
43. Le fils de Superman bisexuel : c'est de l'info ou "on s'en fout" ? – le 31 oct. 2021
44. Reportage sur le pass sanitaire : pourquoi avoir vérifié en caméra cachée les contrôles dans les restos ? – le 10 nov. 2021
45. Faut-il parler de pédocriminalité plutôt que de pédophilie ? Quels sont les mots justes pour évoquer les violences sexuelles sur les enfants ? – le 19 nov. 2021

46. Anglais et chinois au JT : pourquoi on ne les traduit pas de la même façon ? – le 22 nov. 2021
47. Eric Zemmour : pourquoi la RTBF ne veut pas "tartiner" sur sa possible candidature à la présidentielle française ? – le 24 nov. 2021
48. SOS RTBF : comment les journalistes réagissent-ils aux appels de détresse ? – le 02 déc. 2021
49. Des reportages déclenchent des élans de générosité, qu'en fait la RTBF ? – le 05 déc. 2021
50. Face au Covid, les médias peuvent-ils éviter le piège de la division ? – le 11 déc. 2021
51. Coronavirus : quelle place sur nos antennes pour les discours qui questionnent la vaccination ? – le 26 déc. 2021

Annexe 4 – Liste des Insiders en 2021

	Prénom + Nom	Fonction
1	Adrien Joveneau	Présentateur radio/TV
2	Alain Vaessen	Journaliste
3	Alard Mariam	Journaliste présentatrice JT + RS
4	Alexandra Vassen	Animatrice radio
5	Alice Sonmeryn	Scripte
6	Aline De Volder	Social Editor
7	Aline Jacobs	Journaliste web
8	Alison Wells	Scripte
9	Amaury Boucher	Preneur de son
10	Anaïs Guissard	Assistante info
11	Angel Zimer	Cheffe éditoriale La Trois
12	Angot	Editeur QR l'actu et le débat
13	Annie Allard	Chroniqueuse
14	Anouchka Czmil	Scripte
15	Ariane Dufrane	Technicienne radio
16	Armelle Berck	Assistante info
17	Arnaud Laurent	Chef Editorial Tipik
19	Arthur Gillet	Assistant prod
20	Aubry Tourriel	Journaliste
21	Aurélie Berckmans	Cheffe éditoriale Jeunes adultes
22	Aurélie Martinez	Productrice Ouftivi
23	Aurore Peignois	Journaliste régions
24	Axel Bonnert	Réalisateur
25	Axelle Pollet	Porte-parole
26	Ayoub Laurick	Journaliste société + BLI
27	Baré Françoise	Journaliste responsable éditoriale culture
28	Bastien Delbart	Caméraman
29	Bénédicte Deprez	Animatrice radio
30	Bénédicte Duval	Editrice de l'émission Inside
31	Benjamin Di Lauro	Assistante Matin Première
33	Benjamin Verpoorten	Journaliste
34	Benjamin Wilputte	Social Editor
35	Bertrand David	Journaliste sports (radio)
36	Bertrand Lissor	Réalisateur
37	Bilterijs Martin	Journaliste
38	Biourge Céline	Assistante info
39	Boever Eric	Journaliste
40	Boris Verhelst	Concepteur de contenus multimédias
41	Bos Zoé	Gestionnaire de réseaux sociaux
42	Boulet Barbara	Journaliste BLI Bruxelles (radio)

43	Bourguignon Marie	Journaliste BLI Liège (télé)
44	Brecx Laurence	Journaliste-responsable rédaction belge
45	Brems Sophie	Journaliste radio
46	Breulet Sabine	Editrice radio
47	Brichard David	Journaliste société (TV)
48	Brouzakis Ebby	Journaliste sports (radio)
49	Bruers Amélie	Journaliste référent site info
50	Bruno Tummers	Animateur radio
51	Bruyndonckx Anne-Sophie	Journaliste référent info La Première
52	Burghelle-Vernet Diane	Journaliste radio
53	Burion Lise	Journaliste sports (radio)
54	Calderon sandro	Journaliste inter (radio)
56	Camille Valentinelli	Monteuse
57	Camille Wernaers	Journaliste pour Les Grenades
58	Capelle Annick	Journaliste International
59	Catherine Robert	Assistante antenne
60	Catherine Tonero	Journaliste radio
61	Caulier Martin	Journaliste société (TV)
62	Cécile Bouniton	Conceptrice de contenus multimédias
63	Cédric Hamiet	Monteur
64	Cédric Wautier	Présentateur
65	Céline Dejoie	Adjointe responsable thématique Société et Modes de vie
66	Charlotte Delwarte	Déléguée de production
68	Charlotte Legrand	Journaliste BLI Mons (radio)
69	Charly Dutat	Chef éditorial Nouvelles générations
70	Chloé Devillers	Scripte
71	Chloé Tytgat	Monteuse
72	Christophe Zenko	Monteur
73	Cindy Janssens	Responsable auvio
74	Clement Bruno	Responsable info quotidienne
75	Corbiau François	Journaliste radio
76	Cremers Jacques	Responsable société info 360
77	Cyril Travassac	Chargé de recherche et développement de formats
78	Daniel Scheck	Ingénieur du son
79	Daout Sacha	Journaliste présentateur QR l'actu et le débat
80	Dath Clémence	Journaliste société (TV)
81	David Houdret	Journaliste sportif
82	David Wathelet	Journaliste Niouzz
83	Dayez Hugues	Journaliste-critique cinéma
84	De Brigode François	Journaliste présentateur JT
85	de Kerkhove Marie-Laure	Journaliste présentatrice du 13h de LP
86	De Rath Régis	Responsable dossiers et opérations spéciales
87	Debatis Alice	Journaliste inter (radio)
88	Dechamps Thomas	Journaliste société (TV)
89	Delphine Canon	Réalisatrice

90	Delpierre Alisson	Journaliste société (TV)
91	Delporte Manu	Adjointe éditoriale VivaCité
92	Dero Kevin	Journaliste référent site info
93	Eric Destiné	Journaliste inter (TV)
94	Detchenma Smeesters	Cheffe éditoriale Tipik radio
95	Devaux Sarah	Journaliste référent site info
96	Didier Melon	Animateur-présentateur radio
97	Dremière Alain	Référent info web
98	Ector Patrick	Référent info VivaCité
99	Edouard Laloy	Monteur
100	Eickhoff Emilie	Journaliste
101	Elodie De Selys	Présentatrice
102	Emilie Flamant	Scripte
103	Eric Tamundele	Réalisateur
104	Etienne Marquis	Coordinateur de contenus multimédia
105	Eve Marie Vaes	Cheffe éditoriale de Musiq'3
106	Fabré Geoffroy	Journaliste BLI Bruxelles (radio)
107	Fadoul Karim	Journaliste référent site info ???
108	Falcinelli Sylvia	Journaliste société (TV) + INSIDE
109	Falzone Esrtelle	Journaliste référent info La Première
110	Fanny Cuisset	Assistante
111	Favaro Yasmina	Journaliste référent info VivaCité
112	Feyt Benoît	Journaliste inter (TV)
113	Fontana Ophélie	Journaliste présentatrice JT
114	Franck Istasse	Chef éditorial La Première
115	François Andreoletti	Caméraman
116	François David	Délégué technique à la numérisation
117	François Denamur	Matinale Tipik
118	François Jadoulle	Responsable Recherche et développement de formats
119	Frédéric Gerand	Responsable plateforme radio
120	Frederic Solvel	Social Editor pour VivaCité
121	Gadisseux Thomas	Journaliste
122	Gaelle Bedez	Réalisatrice
123	Gaetane Vankerkom	Assistante sport
124	Garance Fitch Boribon	Assistante antenne
125	Garry Wantiez	Technicien en production Multimédia
126	Georges Lauwerijs	Formateur RTBF academy - campus info
127	Georis Sébastien	Responsable éditorial judiciaire ???
128	Gérald Vandenberg	Adjoint éditorial JT
129	Gérard Rivoalan	Réalisateur
130	Gerlache Alain	Journaliste chroniqueur
131	Gersdorff Frédéric	Directeur adjoint de l'information
133	Giltaire Jérémey	Journaliste référent site info ??? + Vews ???
134	Goderniaux Anne	Journaliste présentatrice du 13h de LP
135	Goldberg Patrice	Présentateur-éditeur
136	Gonçalves Aline	Journaliste référent info La Première

137	Gorian Delpature	Journaliste culture
138	Grandjean Christophe	Journaliste-présentateur radio
139	Gregory Carette	Chef éditorial Ixpé
140	Groutars Elisabeth	Journaliste politique (télé)
141	Guilbert Guillaume	Journaliste référent site info
142	Guillaume Wollner	Réalisateur
143	Guy Talin	Monteur
144	Hajar Boulaich	Assistant info
145	Hankard Pamela	Journaliste Tarmac
146	Hanrion Olivier	Journaliste Europe (radio)
147	Heinderyckx Sarah	Journaliste société (TV)
148	Helguers Jérôme	Journaliste sports (radio)
149	Henne Bertrand	Journaliste et chroniqueur politique
150	Henrard Laurent	Journaliste politique (télé)
151	Herbecq Jean-François	Journaliste
152	Hermant Lucie	Journaliste référent info La Première
153	Heureux François	Journaliste présentateur
154	Hick Caroline	Journaliste - responsable info Monde
155	Hugues Lanneau	Producteur
156	Hupin Baptiste	Journaliste politique (radio)
157	Hurner Florence	Journaliste
158	Iliesse Kasrou	Producteur
159	Immelen Cathy	Présentatrice
161	Jean-Pierre Jacqmin	Directeur de l'information et des sports
162	Jérôme Colin	Présentateur
163	Jessica Riga	Présentatrice-chroniqueuse
164	Joëlle Schtickzelle	Scripte
165	Joelle Scoriels	Présentatrice
166	Jonathan Romo Marin	Monteur
167	Joris Mélanie	Journaliste judiciaire
168	Joséphine Turli	Monteuse
169	Jous Manuel	Journaliste sports (radio)
170	Julie VanH	Journaliste présentatrice
171	Julien Lepla	Assistant info
172	Julien Vlassenbroeck	Journaliste
173	Julien Warnotte	Technicien médias
174	Kaleefeh Nora	Editrice JT
175	Khelfat Mehdi	Responsable éditorial inter
176	Lambert Xavier	Editeur référent site info
177	Lara Bellerose	Matinale Tipik
178	Laura Canducci	Conceptrice de contenus multimédias
179	Laura Jadot	Journaliste
180	Laura Vandormael	Assistante info
181	Lauren Cornet	Assistante antenne
182	Laurent Dehossay	Animateur-présentateur radio
183	Laurent Van de Berg	Journaliste

184	Loïc Normant	Producteur
185	Lorris Gisana	Délégué technique de production
186	Louise Monaux	Médiatrice
187	Luana Fontana	Chroniqueuse-présentatrice
188	Lucie Rezsóhazy	Développement des podcasts
189	Ludovic Audergon	Réalisateur
190	Maelle Legros	Manager des équipes de production
191	Maia Martins	Réalisateur
192	Maleux Nathalie	Journaliste présentatrice du JT
193	Maquet Héléne	Journaliste radio
194	Marc Meyvaert	Monteur
195	Marco Leulier	Matinale Tipik
196	Marie Secret	Assistante info
197	Marie Van Cutsem	Journaliste radio
198	Marie Wautier	Scripte
199	Marie-Paule Lemmens	Responsable site rtbf.be
200	Marion Lefevre	Scripte
201	Martin Cambier	Journaliste
202	Mathieu Laurent	Journaliste présentateur JT + éditeur Investigation
203	Mathilde Vanderhauwaert	Assistante d'antenne
204	Maya Cham	Animatrice-présentatrice
205	Mazure François	Journaliste-présentateur
206	Meert Joëlle	Editrice radio
207	Mergen Sophie	Journaliste
208	Messoudi Himad	Journaliste
209	Meugens Pierre-Yves	Journaliste
210	Michaël Debrigode	Droits des médias
211	Michali Georgiadis	Caméraman
212	Michel Techy	Monteur
213	Michiels Marie	Journaliste
214	Montay Johanne	Journaliste - responsable info sciences, technologies et environnement
215	Morelle Julie	Journaliste
216	Mouligneau Xavier	Editeur JT
217	Muriel Courtois	Gestion des compétences de production
218	Nathalie Poulet	Assistante d'antenne
219	Nathalie Servais	Journaliste
220	Nicolas-Xavier Ladouce	Responsable thématique services aux publics
221	Olivier Depris	Programmateur musical
222	Olivier Fraipont	Présentateur
223	Olivier Groutars	Chargé de projets digitaux nouvelles générations
224	Patrice Hardy	Délégué technique à la production
225	Patrick Weber	Journaliste présentateur
226	Paul Peeters	Monteur
227	Philippe Roch	Magasinier pour le secteur machinerie
228	Philippe Wibaut	Monteur

229	Pierre Bruyre	Monteur
230	Pierre Dubois	Responsable marketing personnalisé
231	Pitisci Juliette	Journaliste
232	Quach Thi Diem	Journaliste
233	Quentin Barrea	Assistant info
235	Quentin Warlop	Journaliste
236	Radouane El Baroudi	Cadreur
237	Raphael Halbardier	Monteur
239	Roulette Damien	Journaliste
240	Ruyssen Arnaud	Journaliste présentateur
241	Ryckmans Grégoire	Journaliste - debuncker
242	Sacha Van Cauberg	Assistante antenne
243	Salvatore Insalaco	Régisseur
244	Sarah Delorme	Responsable des réseaux sociaux
245	Sarah Hammo	Assistante antenne
246	Schmitz Bruno	Journaliste BLI Bruxelles (radio)
247	Sébastien Barbieri	Responsable du développement médias
248	Sébastien Pierret	Journaliste présentateur
249	Sophie Businaro	Assistante antennes
250	Sophie Leonard	Journaliste
251	Stéphanie Lepage	Journaliste
252	Terence Faignart	Cadreur
253	Thaddée Guévert	Chargé de projets
254	Thibaut Wohlfahrt	Réalisateur
256	Thomas Droussin	Ingé son
258	Valérie Druitte	Intendante Media Sambre
259	Véronique Vankleemput	Chargée UX
260	Véronique Wibin	Assistante en communication pour les Technologies
261	Willems Jean-Christophe	Journaliste société (TV)
262	Woelfle Guillaume	Journaliste BLI Charleroi
263	Zaleski François	Journaliste