



**RAPPORT
D'ACTIVITÉS
2020**

03 ÉDITORIAL



05 FOCUS

MAP

Egalité de genre dans les métiers de l'audiovisuel

Crise sanitaire, l'Erga publie un rapport d'impact

Crise sanitaire, les mesures d'allègement du CSA + enquête

Accessibilité : premier palier d'objectifs (distributeurs et éditeurs TV)

Transposition de la DSMA

Evènements Drive IN : explosion des demandes de fréquences provisoires

Un nouveau site + Webzine regulation.be

26 TRAITEMENT DES PLAINTES

42

GRAND ANGLE

Jumelage HAICA-CSA : deux années de collaboration intense

Monitoring vlogueur.euse.s

Contenus illicites sur les réseaux sociaux

54 COLLABORA- TIONS, PARTENARIATS, ÉVÈNEMENTS

56 BILANS SECTORIELS

61 GESTION

68 TRAVAUX DES COLLÈGES

01 Editorial

Il est fort probable que beaucoup de rapports d'activités d'institutions ou d'entreprises commenceront par faire le point sur les conséquences de l'épidémie de COVID 19 pour le secteur concerné...

Comment, en effet, faire l'impasse sur l'événement qui aura sans doute impacté la vie quotidienne de nos concitoyens avec la plus grande vigueur depuis l'après-guerre ?

Le secteur des médias n'a pas échappé à la crise, loin s'en faut, et les différents sondages réalisés par le CSA que vous retrouverez dans les pages qui suivent en témoignent.

Si le secteur a fait preuve d'agilité pour s'adapter et maintenir les contacts avec les publics, il est clair que la situation, notamment des éditeurs radiophoniques locaux et provinciaux, est encore précaire à l'heure où nous écrivons ces lignes.

Deux mille vingt a été malgré tout une année riche d'activités pour le CSA, avec la publication de la première étude indépendante sur la consommation des médias audiovisuels en Fédération Wallonie Bruxelles qui montre à quel point la télévision linéaire reste encore le vecteur majeur de diffusion, même si les habitudes évoluent, notamment celles des jeunes.

La première étude sur l'égalité de genre dans les métiers de l'audiovisuel a confirmé, hélas, que des progrès doivent encore être faits pour que le paysage média reflète la diversité de notre société.

La grande actualité législative pour le secteur aura été la fin des travaux sur la transposition de la directive sur les services de médias audiovisuels, qui inscrit dans le champ de la régulation les plateformes de partage de vidéos. La transposition permettra à la Fédération Wallonie Bruxelles de mettre à contribution les géants internationaux qui visent le marché belge francophone au profit d'un secteur de la création indépendante qui aura beaucoup souffert cette année.

Enfin, le mois de décembre aura vu le déploiement d'une série d'initiatives européennes au profit du secteur et des citoyens européens : le Media Action Plan qui vise à soutenir le secteur dans son ensemble, le Democracy Action Plan dont l'objectif est de renforcer la démocratie et la transparence notamment lors des processus électoraux en Europe, le Digital Media Act et surtout le Digital Services Act qui visent en tant que futurs règlements, à mieux réguler le commerce électronique et à responsabiliser les plateformes de partage de contenu, les réseaux sociaux.

Ces initiatives sont particulièrement suivies par les régulateurs européens parce qu'elles doivent notamment protéger davantage le citoyen-consommateur, accroître le niveau de responsabilité des Gafan dans les domaines de la protection des mineurs, de la lutte contre le discours de haine en ligne et améliorer la transparence des algorithmes de recommandation.

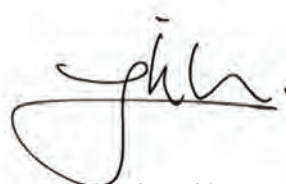
C'est maintenant aux Etats membres et au Parlement européen de parfaire les textes qui sont sur la table, d'autant que, selon nous, il y a effectivement une marge de progression importante pour (r)établir un « level playing field » régulateur entre les médias traditionnels et ces plateformes qui accaparent énormément de ressources.

Nous souhaitons pour finir marquer notre reconnaissance aux équipes des services du CSA qui, malgré les difficultés, ont tenu à accomplir leurs missions de services public avec diligence et conscience professionnelle.

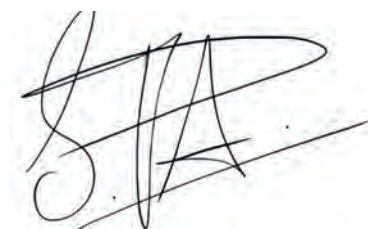
Le Bureau du CSA
KI, SP, F-X B, A DB



Alexis De Boe
Troisième Vice-Président



Karim Ibourki
Président



Saba Parsa
Première Vice-Présidente



François-Xavier Blanpain
Deuxième Vice-Président

Focus

— MAP

— **Egalité de genre
dans les métiers de
l'audiovisuel**

— **Crise sanitaire,
l'Erga publie un
rapport d'impact**

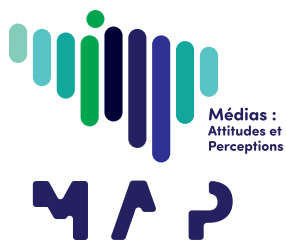
— **Crise sanitaire,
les mesures
d'allégement
du CSA + enquête**

— **Accessibilité :
premier palier
d'objectifs
(distributeur
et éditeurs TV)**

— **Transposition
de la DSMA**

— **Evènements
Drive IN :
explosion des
demandes de
fréquences
provisoires**

— **Un nouveau
site + Webzine
regulation.be**

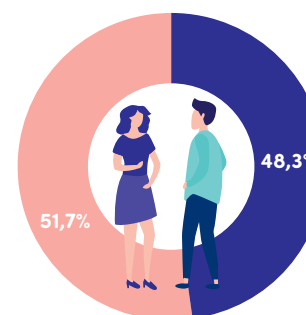


MAP : “Médias : Attitudes et Perceptions”

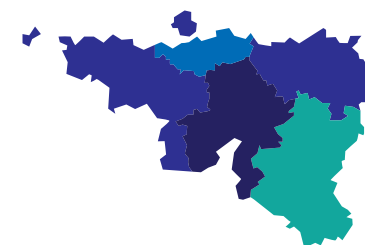
L'étude « Médias : Attitudes et Perceptions » (MAP), première du genre, est parue le 15 décembre 2020.

Cette étude a pour ambition de proposer, pour la première fois en FWB, une analyse scientifique détaillée des habitudes de consommation de la population et des motifs qui les sous-tendent.

L'étude MAP repose sur un volet quantitatif et un volet qualitatif :



Le volet quantitatif de l'enquête a consisté en l'administration d'un questionnaire standardisé auprès d'un échantillon théorique de 2000 individus (échantillon obtenu de 2200 individus) représentatif de la population de 15 ans et plus résidant en Belgique francophone.



Le volet qualitatif, quant à lui, a reposé sur la réalisation d'entretiens semi-directifs avec 30 enquêté.e.s (16 femmes et 14 hommes, âgé.e.s de 15 à 76 ans, avec et sans enfants). L'objectif étant de diversifier les profils des enquêté.e.s afin de recueillir un large spectre d'opinions et de représentations.



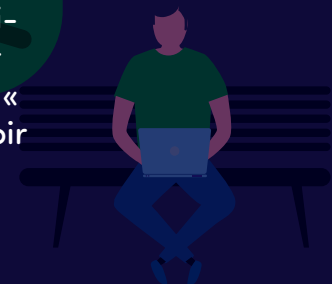
L'étude met en avant une série de tendances reflétant la consommation audiovisuelle de la population. On notera notamment que la télévision, regardée par plus de 70% des répondant.e.s, se hisse au premier rang des modes de consommation de contenus audiovisuels. Un peu plus de la moitié des personnes interrogées indiquent quant à elles consommer de la vidéo à la demande (VOD), les services de VOD les plus connus du public étant les géants américains YouTube, Facebook et Netflix, qui arrivent devant l'offre des distributeurs (Proximus, VOO, Telenet, Scarlet et Orange) et d'Auvio.



Télévision ou VOD, cette consommation audiovisuelle ne semble pas près de s'arrêter : une grande majorité des personnes interrogées n'envisage pas de cesser son utilisation de télévision ou de VOD payante. Enfin, moins de 10% des personnes interrogées déclarent ne consommer ni télévision, ni VOD. On relèvera en outre que 47,6% des répondant.e.s pratiquent une activité média simultanément à leur consommation audiovisuelle, majoritairement pendant la consommation de télévision, et sur smartphone.



Enfin, pour la majorité des répondant.e.s, les modes de consommation ne sont pas exclusifs : plus que l'utilisation d'un seul mode, on observe des combinaisons entre les modes de consommation, qui apparaissent comme complémentaires. Un phénomène de zapping multimédia semble ainsi s'être largement installé dans les foyers. Si les usages des modes de consommation sont diversifiés et entrent dans des formes de combinaisons, c'est parce que chacun d'entre eux répondrait plus adéquatement à différents paramètres, tels que le contenu que l'on souhaite regarder ou l'intention soit de chercher proactivement du contenu, soit de se laisser porter par « ce qui vient », sans devoir choisir.



L'étude MAP aborde la consommation des médias d'un point de vue quantitatif et qualitatif. Elle répond ainsi au besoin de disposer d'une vue d'ensemble sur des données telles que, notamment, le nombre et la combinaison d'équipements utilisés, le choix des modes de consommation, la fréquence et la durée de leur consommation, l'existence d'une consommation média simultanée ou encore la substituabilité des modes de consommation. Outre ces données quantitatives, l'étude apporte un éclairage sur la manière dont le public explique lui-même sa propre consommation. Par conséquent, l'étude cherche non seulement à dépeindre les modes de consommation à un instant donné, mais également à comprendre les mécanismes à l'œuvre derrière les évolutions. Elle est abondamment illustrée et propose divers profils de consommateur. Elle suggère enfin des pistes d'action tant pour les pouvoirs publics que pour le secteur audiovisuel de la Fédération Wallonie-Bruxelles.

Fort du succès de cette étude et des retours positifs des différents acteurs de disposer désormais de données, le CSA a pour ambition de réitérer à intervalle régulier cette photographie du paysage sur les usages des modes de consommation en FWB.

L'étude MAP repose sur une collaboration entre l'Unité Distributeurs et Opérateurs et la Direction des Etudes et Recherches. Elle a été réalisée avec le concours de Sonocom.

L'étude a été présentée le 15 décembre 2020 lors d'une conférence en ligne suivie par 140 personnes. Un site web dédié à l'étude a également été proposé. Outre le rapport scientifique complet et une synthèse de l'étude, le site permet d'explorer tour à tour la méthodologie et les grandes tendances. En mars 2021, il fut également complété par des entretiens avec des professionnels du secteur, des expert.e.s académiques et les pouvoirs publics.

Site web :
www.csa.be/map/

Revoir le webinaire :
www.csa.be/map/revoir/

Interviews autour des résultats de l'étude : dans notre webzine
regulation.be/tag/map/



Egalité de genre dans les métiers de l'audiovisuel

Le 29 octobre 2020, le CSA a publié les résultats de son étude consacrée à « l'égalité de genre dans les métiers de l'audiovisuel ».

Pourquoi cette étude ?

La question de la représentation équilibrée des hommes et des femmes à l'écran est une problématique globale qui implique aussi bien un travail sur les représentations à l'antenne que sur la gestion des ressources humaines. Les deux volets s'avèrent complémentaires. Toutefois, on constate qu'en Fédération Wallonie-Bruxelles, les données statistiques sont peu nombreuses ou parcellaires quant à la répartition des effectifs des professionnel.le.s des médias par genre. Des statistiques relatives à l'emploi dans les entreprises de médias ventilées par genre sont cependant indispensables pour fonder des mesures réglementaires et des politiques publiques adaptées aux réalités sociales.

Objectifs

Cette recherche vise plusieurs objectifs :

- apporter des informations sur la distribution globale des hommes et des femmes dans les éditeurs de services de médias audiovisuels, sur leurs emplois et taux d'occupation respectifs, sur leur distribution dans les postes hiérarchiques ainsi que dans les familles de métiers de l'audiovisuel ;
- mettre en exergue les pratiques développées par les éditeurs de services de médias audiovisuels pour accroître l'égalité de genre en interne, identifier les champs pour lesquels des actions existent et d'autres peu explorés, voire inexplo-
rés ;
- comprendre les trajectoires professionnelles des hommes et des femmes dans les métiers de l'audiovisuel et les ressources humaines des éditeurs de services de médias audiovisuels, cerner les freins rencontrés éventuellement au cours des carrières ;
- réfléchir aux pistes d'action pour accroître l'égalité de genre.

Méthodologie et terrains de recherche



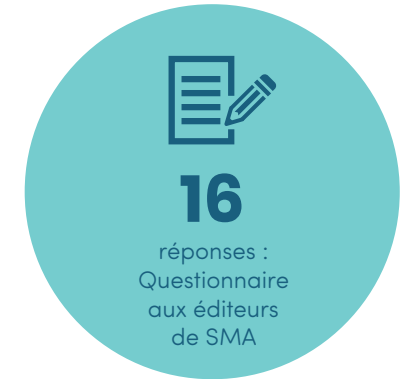
753 profils LinkedIn de personnes (hommes et femmes) qui déclarent comme "employeur" un service de médias audiovisuels belge francophone (quel que soit leur statut : salarié.e.s, pigistes, indépendant.e.s, ...) sur ce réseau social professionnel.



404 réponses collectées via un questionnaire adressé au personnel (hommes et femmes) des éditeurs de SMA, aux personnes indépendantes ou pigistes qui collaborent de manière régulière avec les éditeurs de services de médias audiovisuels, aux personnes qui exercent une activité dans une entreprise qui (co)produit un contenu audiovisuel avec/ pour un SMA.



22 entretiens semi-directifs réalisés auprès de femmes salariées, indépendantes ou pigistes exerçant pour un éditeur de SMA en Belgique francophone.



16 questionnaires remplis par les directions des éditeurs de services télévisuels et radio-phoniques actifs en Fédération Wallonie-Bruxelles.

L'analyse des données relatives au personnel publiées dans le bilan social de 24 éditeurs de SMA (exercice 2018).

Accès au pouvoir, aux métiers, sexisme, discriminations et violences, conciliation vie privée – vie professionnelle...

L'étude dresse une série de constats relatifs à des inégalités entre les hommes et femmes au sein des métiers de l'audiovisuel. Certains de ces constats sont communs à l'audiovisuel et à de nombreux secteurs professionnels. D'autres sont spécifiques au secteur audiovisuel. Nous pouvons citer notamment les horaires atypiques, le recours aux emplois précaires (pigistes, indépendants) mais aussi un accès difficile pour les femmes à certains métiers de l'audiovisuel.

L'étude montre que les femmes sont globalement moins présentes que les hommes dans les métiers de l'audiovisuel. Elles ont une carrière plus courte, se heurtent à un plafond de verre et à un cloisonnement par genre de certains métiers. Elles peuvent également parfois faire face à des situations de sexisme, discrimination et violence.

Tout d'abord, on constate que les femmes sont sous-représentées au sein du personnel de la grande majorité des éditeurs de services de médias audiovisuels. L'analyse du bilan social (exercice 2018) de 24 éditeurs de SMA montre que la proportion moyenne de femmes au sein du personnel est de 36,08 %.

Lorsque l'on monte les échelons de la hiérarchie, la proportion de femmes diminue. Ainsi, la proportion moyenne de femmes parmi les administrateur.trice.s de 27 éditeurs

de services de médias audiovisuels est de 21,84 %. Si on examine les « top managers » (CEO, administrateur.trice général.e, directeur.trice général.e, ...) de ces 27 éditeurs de services de médias audiovisuels, on note que 22 sont des hommes et 5 sont des femmes (soit 18,5 % de femmes). L'analyse a permis d'identifier un certain nombre de freins à la progression hiérarchique des femmes.

Les familles de métiers restent elles aussi genrées. Au sein des trois familles de métiers les

plus représentées dans les profils LinkedIn des professionnel.le.s de l'audiovisuel, on recense 19,57 % de femmes dans les métiers « techniques », 33,89 % dans les métiers de la production et 39,13 % dans la famille « rédaction » (journalisme et production de contenus). Dans les métiers du journalisme, on constate davantage une ségrégation genrée des contenus. Les matières comportant une dimension sociale-sociétale telles que la santé, l'éducation, la société sont davantage couvertes par les femmes. En revanche, les hommes sont proportionnellement plus nombreux que les femmes à traiter régulièrement des thèmes tels que les technologies, l'actualité nationale et internationale, le sport et les médias. L'étude se penche sur les mécanismes qui sous-tendent la « ségrégation horizontale ».

L'étude s'est largement penchée sur le vécu du sexisme, des discriminations et des violences auxquelles les professionnel.le.s de l'audiovisuel peuvent être confronté.e.s :

- A la question « Avez-vous déjà été victime de discrimination ou de harcèlement au travail » : 33,33 % des femmes et 7,74 % des hommes répondent oui.
- A la situation : « J'ai déjà été victime, témoin ou informé.e de harcèlement sexuel dans mon entreprise » : 33,94 % des femmes et 20,83 % des hommes répondent oui.

L'étude met en exergue les différentes formes que peuvent revêtir le sexisme, les discriminations et violences : paroles condescendantes ou infantilissantes, paroles relatives aux compétences et habiletés intellectuelles et humaines,

paroles relatives à la sexualité, paroles relatives à la maternité, propagation de rumeurs, harcèlement moral, agression sexuelle. Elle chiffre et analyse ces différentes formes. Enfin, si l'étude fournit des données chiffrées conséquentes sur les inégalités de genre, le sexisme, les discriminations et les violences au sein des métiers de l'audiovisuel, elle illustre également la complexité des stratégies mises en œuvre par les femmes pour y faire face et les conséquences sur leur trajectoire professionnelle.

L'étude pointe enfin les difficultés rencontrées par les professionnel.le.s des médias dans leur conciliation entre la vie privée et la vie professionnelle. Plusieurs freins pèsent lourdement sur les femmes : la répartition inégale des tâches au sein du couple, la fréquence des horaires atypiques qui caractérise l'activité des

professionnel.le.s des médias et enfin, l'accès à la maternité qui semble fréquemment vécu comme difficilement conciliable avec l'exercice d'une activité professionnelle dans l'audiovisuel et avec une progression hiérarchique.



Des recommandations pour accroître l'égalité de genre

A l'issue de l'étude, des recommandations sont proposées par le CSA. Elles s'adressent au secteur, mais aussi aux pouvoirs publics.

Par exemple, aux pouvoirs publics :

- Définir des objectifs concrets/précis dans la législation en matière d'égalité des genres dans les ressources humaines pour les éditeurs de services de médias audiovisuels, à tout le moins pour tous ceux qui bénéficient d'un financement public ;
- Intégrer les questions de genre et de discriminations à la formation des professionnel.le.s de l'audiovisuel au sein des Ecoles et Universités ; mettre en place des politiques de soutien à la mixité au sein des différentes filières et produire des statistiques de genre.

Une conférence en ligne et un site web dédié

Les résultats de la recherche ont été présentés à l'occasion d'une conférence en ligne. Un site web dédié à l'étude a également été mis en ligne. Celui-ci comporte, outre le rapport scientifique complet, une synthèse des données, un éclairage de la part d'expert.e.s et de professionnel.le.s de l'audiovisuel et enfin un « mur de voix ».

<https://www.csa.be/egalitediversite/ressources-humaines-letude/>

¹ RTBF, RTL Belgium SA, Be TV SA, Belgian Business Television SA, Proximus Media House, TV Lux ASBL, BX1 ASBL, Télévision Mons-Borinage ASBL, Notélé ASBL, Ma Télé ASBL, Antenne centre ASBL, RTC Télé Liège ASBL, VEDIA-Télévesdre ASBL, Télésambre ASBL, TV Com ASBL, Cobelfra SA, Inadi SA, NRJ Belgique SA, Nostalgie Belgique SA, FM Développement SCRL, IPM Radio, RMP SA, Maximum Media diffusion SPRL, RMS Regie SPRL.

² RTBF, RTL Belgium SA, Be TV SA, Belgian Business Television SA, Proximus Media House, TV Lux ASBL, Canal Zoom ASBL, BX1 ASBL, Télévision Mons-Borinage ASBL, Notélé ASBL, Ma Télé ASBL, Antenne centre ASBL, Canal C ASBL, RTC Télé Liège ASBL, VEDIA-Télévesdre ASBL, Télésambre ASBL, TV Com ASBL, Cobelfra SA, Inadi SA, NRJ Belgique SA, Nostalgie Belgique SA, FM Développement SCRL, IPM Radio, RMP SA, Maximum Media diffusion SPRL, Bafrey-Jauregui SNC, RMS Regie SPRL.



Baromètre de l'égalité et de la diversité en radio

Le CSA a réalisé en 2020 et publié le 4 mars 2021 les résultats d'un double Baromètre consacré à la radio. Le premier volume dresse un état des lieux de l'égalité et de la diversité dans les programmes des services radiophoniques à la lumière des critères de genre, d'origine, d'âge, de catégorie socio-professionnelle et de handicap. Le deuxième volume se penche sur la représentation des femmes et des hommes au sein de la communication commerciale diffusée en radio.

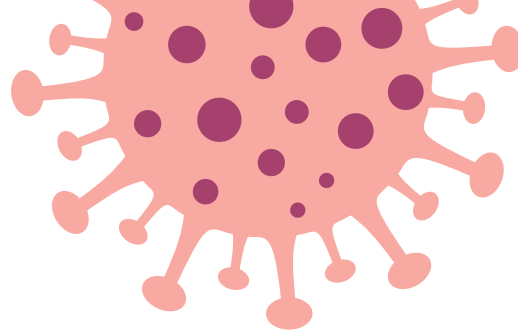
Il s'agit d'une première pour le CSA dont les précédents Baromètres de l'égalité et de la diversité étaient dédiés aux programmes et à la communication commerciale en télévision. C'est plus de 1.000 intervenant.e.s au sein des publicités et 11.000 intervenant.e.s au sein des programmes radiophoniques qui ont été analysés. L'étude porte sur dix services radiophoniques : les radios de la RTBF et les radios privées en réseau à couverture communautaire et urbaine. Elle porte sur 4 dates réparties en mai et juin 2019, aux heures de grande audience radiophonique.

L'analyse de contenu des services radiophoniques sous l'angle du genre et de la diversité restait jusque-là largement inexplorée, notamment en Fédération Wallonie-Bruxelles. Cette absence d'étude pouvait s'expliquer, entre autres, par la difficulté à identifier et qualifier les individus présents à l'antenne, en l'absence d'image. Toutefois, la place occupée par

le média radiophonique au sein du paysage médiatique belge francophone a convaincu le CSA de la nécessité de mener une telle analyse. En outre, le rôle de la « voix » et de la « culture auditive » dans la construction des représentations sociales se posait également.

Mettre en place un Baromètre de l'égalité et de la diversité en radio a nécessité la conception d'une nouvelle méthodologie. Il s'agissait de conserver les principes fondamentaux de l'encodage des précédents Baromètres afin de faciliter les comparaisons entre modes de consommation mais de les adapter aux spécificités du matériel sémiotique offert par la radio. Le premier travail a donc consisté à revoir nos critères d'appréhension de la diversité.

Les résultats seront présentés dans le rapport annuel 2021.



L'impact de la crise sanitaire sur les médias européens : un projet coordonné par le CSA pour l'ERGA

Le 12 juin 2020, le CSA a publié les premiers résultats de l'impact de la crise sanitaire sur les médias européens. Une vaste enquête qu'il a eu la charge de coordonner auprès de l'ERGA.

17 régulateurs européens ont participé à l'enquête commune et ont interrogé leur paysage audiovisuel respectif quant à l'impact économique de la crise sur le secteur, mais aussi les solutions, notamment mises en place par les pouvoirs publics, pour répondre à cette crise. En charge de la coordination de l'enquête, le CSA belge vient d'en publier les premiers résultats.

À l'exception des Services de Vidéo à la demande, des vlogueur.euse.s et des services OTT qui ont vu leurs bénéfices augmenter, l'ensemble du secteur audiovisuel a été sévèrement impacté dès les premiers mois de la crise sanitaire.

Les pertes économiques atteignent au minimum 25 % et grimpent jusqu'à 80 % dans certains secteurs, en particulier les télévisions et radios commerciales et les chaînes thématiques dédiées au sport.

À l'échelle européenne, les premiers résultats montrent un impact plus marqué sur les médias locaux et régionaux, notamment allemands, français, italiens, portugais, slovènes, lettons et belges. Les conséquences pourraient être radicales pour certains médias. Le régulateur des médias en Slovénie estime quant à lui que 30 à 50 % d'entre eux pourraient disparaître du marché. La disparition d'une part significative des médias locaux aurait un impact considérable, notamment sur la production et la diffusion des informations locales.

Autre élément relevé dans le rapport préliminaire : l'industrie du cinéma est également sévèrement touchée par la crise. De manière générale, les médias européens ont fait face à des problèmes de liquidité à court et moyen termes. Ils considèrent que la pression fiscale, les taxes et les procédures bancaires augmentent leurs difficultés.

Le rapport préliminaire a identifié enfin les solutions concrètes mises en place par les Etats-membres pour répondre à la crise. De manière générale, des fonds de soutien directs et/ou indirects ont été dégagés par les Etats-membres auprès d'acteurs variés du secteur audiovisuel. En Lituanie, un fond spécifique visait à garantir la production et la diffusion d'informations de qualité autour de la crise. En Allemagne, un soutien financier direct a été alloué aux artistes et aux créateurs de contenus. Un fond destiné à 126 projets dont 36 télévisions et 90 radios a été dégagé en Irlande, ainsi qu'un soutien de 4,5 millions à l'industrie du cinéma. Des fonds pour soutenir l'emploi dans le secteur culturel ont été dégagés au Portugal, en Italie et en Espagne. Au Portugal toujours, l'Etat a financé des publicités institutionnelles à hauteur de 15 millions durant la crise.

Les conclusions du rapport sont à découvrir par ici :

[Conclusion générale de l'étude Impact Covid19 sur les médias européens](#)



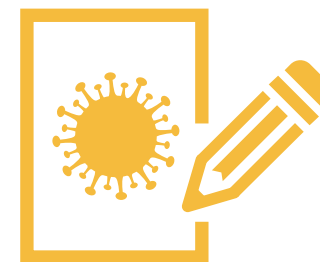
Gestion de la crise sanitaire :

1. Les mesures d'allègement du CSA
2. L'enquête auprès des régulés pour évaluer l'impact de la crise sur leurs activités

Conscient et inquiet de l'impact de la crise sanitaire sur les médias audiovisuels de la Fédération Wallonie-Bruxelles, le CSA a pris des mesures d'allègement administratif durant le confinement du printemps 2020 et mené deux sondages auprès de ses régulés, l'un au printemps, l'autre à l'automne.

1.

Mesures d'allègement administratif



L'objectif de ces mesures était de tenir compte de la difficulté pour nos médias de continuer à fonctionner « à plein régime » pendant le confinement du printemps 2020, tout en insistant sur leur rôle capital dans l'information de tous les publics et le maintien d'une forme de lien social. En quelque sorte, l'allègement visait à permettre à nos régulés de se recentrer sur leurs missions essentielles. Concrètement, le Collège d'autorisation et de contrôle a décidé de suspendre les demandes d'échantillon de programmes pour la durée des mesures de confinement et de fermeture des commerces, donc la période d'avril à juin 2020. Les délais de remise des rapports annuels 2019 ont été prolongés sur demande motivée des éditeurs et le Collège s'est engagé à prendre en compte l'impact des modifications de grille de programmes dues aux circonstances de la crise sur les obligations légales des éditeurs lors des contrôles de l'exercice 2020.

Ces mesures d'allègement du printemps n'ont pas été réitérées à l'automne. En effet, entretemps, les médias avaient pu se réorganiser et le besoin d'allègement ne s'est plus fait sentir.

2.

Premier sondage
avril 2020

25%

des éditeurs
ont connu des
problèmes de
trésorerie

Le premier questionnaire visait à faire un état des lieux transversal de l'impact de la crise sanitaire et de l'adaptation des médias audiovisuels à celle-ci : le CSA y posait de nombreuses questions sur l'impact économique, la réorganisation des services, les conséquences sur la programmation. Le rapport en fait état, il recense aussi les mesures de soutien proposées par les répondants, les initiatives programmatiques positives et les motifs d'annulation des campagnes publicitaires invoqués par les annonceurs et les régies.

Dans les constats très généraux, le CSA a pu relever qu'un quart des répondants, tous médias confondus, a déclaré avoir eu recours au chômage technique ou économique pour une partie de son personnel et que la diminution des revenus publicitaires due à la crise sanitaire avait causé des problèmes de trésorerie pour 25% des répondants, les contraignant à s'endetter pour honorer leurs frais récurrents.

Du côté des constats positifs, le sondage a permis de mettre en lumière des innovations programmatiques positives notamment des programmes sur les Belges en confinement, des programmes scolaires pour pallier la fermeture des écoles ou encore des programmes pour bouger chez soi. Le sondage a également permis de relever le fait que 100% des répondants ont indiqué avoir diffusé gratuitement des messages d'intérêt général. Enfin, côté télévision, les audiences du printemps 2020 (mesurées par le CIM) ont atteint des records historiques. Côté radio, considérant la méthodologie qui demande des interviews en présentiel, les sondages du CIM ont dû s'interrompre sur cette période.

Le premier rapport d'impact est à consulter à l'adresse suivante :

<https://www.csa.be/document/impact-de-la-crise-sanitaire-sur-le-secteur-audiovisuel-rapport-du-csa/>

Deuxième sondage
novembre 2020Les plus petits
acteurs souffrent
davantage

L'une des conclusions du premier sondage était qu'il serait nécessaire de suivre l'évolution de la situation et de faire un bilan à plus long terme. L'heure du bilan définitif n'est pas encore arrivée, d'un côté, les résultats objectifs de l'impact économique ne seront disponibles que lorsque les comptes 2020 seront clôturés, d'un autre côté, la crise est malheureusement loin d'être terminée et il est donc encore trop tôt pour dresser un bilan tout à fait global et exhaustif. Cependant, le deuxième confinement a semblé être une bonne occasion pour une reprise de température. Cette fois, le questionnaire – plus court – s'est davantage centré sur des questions économiques. Il importait en effet au CSA de ne pas trop solliciter ses régulés dans une nouvelle période difficile. A nouveau, les régulés ont été nombreux à répondre.

Il ressort de cette deuxième enquête que la publicité nationale a continué d'être diffusée sur les antennes des « grands » acteurs, au contraire de ce qui s'était passé au printemps. En revanche, la situation devient très critique pour les plus petits acteurs, tels que les webTV, les radios indépendantes et, dans une certaine mesure, les radios provinciales. Ainsi, plusieurs de ces médias pourraient disparaître dans un futur assez proche si la situation devait perdurer encore longtemps. En effet, ces acteurs dépendent davantage de la publicité locale, laquelle a fortement fait les frais de la crise, et certains d'entre eux tirent leurs revenus de participations voire d'organisations d'événements publics qui ont, comme on le sait, totalement disparus depuis plusieurs mois. Enfin et bien que très utiles, les aides perçues des pouvoirs publics ne seront probablement pas suffisantes à les sauver tous.

Le second rapport d'impact est à consulter à l'adresse suivantes :

<https://www.csa.be/105215/les-medias-de-petite-taille-sont-davantage-impactes-par-la-crise-sanitaire/>

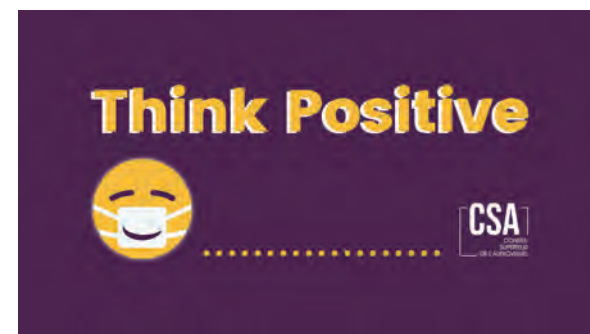




Pour rendre visible les réponses des médias belges face à la crise, le CSA a également réalisé un dossier spécial pour son webzine regulation.be. Ce dossier propose une série d'entretiens avec le secteur et d'éclairage sur fond de crise sanitaire.

À découvrir par ici :

<https://regulation.be/category/les-medias-face-a-la-crise/>



Le CSA a également mis en ligne une rubrique destinée à récolter et rendre visible les initiatives positives liées au monde des médias durant le premier confinement.

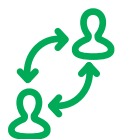
À découvrir par ici :

<https://www.csa.be/think-positive/>



Accessibilité : le point à l'aube du premier palier d'objectifs à atteindre :

Distributeurs



Au travers du groupe de suivi institué par le Règlement du Collège d'avis du CSA du 17 juillet 2018 relatif à l'accessibilité des programmes aux personnes en situation de déficience sensorielle (article 23), le CSA accompagne les distributeurs dans leurs efforts pour atteindre les objectifs définis d'ici 2024. Au cours de l'année 2020, les discussions du groupe de suivi se sont poursuivies.



L'année écoulée fut notamment l'occasion, pour les distributeurs, de tenter d'éliminer les obstacles à la mise en œuvre des obligations relatives à l'identification et à la communication sur les programmes rendus accessibles (articles 15 à 18 du Règlement). Il est essentiel que ces exigences soient respectées au même titre que les objectifs quantitatifs et qualitatifs (ces derniers étant définis par la Charte de qualité du Collège d'avis du 26 novembre 2019) pour garantir l'accès des personnes en situation de déficience sensorielle aux contenus qui disposent de mesures d'accessibilité. Dès lors, dans un effort de collaboration, les distributeurs ont pris part au groupe de suivi relatif à la standardisation du format de sous-titres qu'ils reçoivent de la part des éditeurs, ainsi qu'à la question de l'harmonisation des métadonnées.

Celles-ci sont envoyées par les éditeurs à des agrégateurs avant d'être retransmises aux distributeurs. Ces données sont primordiales à l'identification des programmes rendus accessibles au sein des guides électroniques de programmes et des catalogues de contenus.

Par ailleurs, le nouveau décret relatif aux services de médias audiovisuels et aux services de partage de vidéos fait écho aux objectifs poursuivis par le Règlement, y compris aux obligations qui visent spécifiquement les distributeurs (articles 13, 14 et 16 du Règlement). Plus particulièrement, l'article 8.3.2-3 du nouveau décret prévoit que les guides électroniques de programmes (EPG) doivent être rendus accessibles et doivent « fournir des informations sur la disponibilité des caractéristiques

d'accessibilité ». Il est également stipulé que les mesures d'accessibilité telles que le sous-titrage, l'audiodescription ou l'interprétation en langue des signes doivent être mises à disposition « avec une qualité appropriée à un affichage net et synchronisées avec le son et la vidéo, tout en permettant à l'utilisateur de régler l'affichage et l'utilisation ».

Les équipes du CSA veilleront, notamment au travers du groupe de suivi, à la bonne application de ces exigences qui viennent renforcer l'accessibilité des programmes à destination des personnes en situation de déficience sensorielle.

Editeurs télévisuels



Les contrôles annuels de 2020 ont notamment permis de faire le point sur la mise en œuvre des obligations des éditeurs télévisuels en matière d'accessibilité des programmes. En effet, le Règlement du Collège d'avis du CSA du 17 juillet 2018 instaure notamment les objectifs de quotas de programmes à rendre accessibles (principalement via le sous-titrage et l'audiodescription), qui varient en fonction du caractère privé ou public de l'éditeur ainsi que de son audience moyenne annuelle. La logique de la mise en œuvre est progressive et le premier palier de quotas, fixé à 50 % des objectifs établis pour 2024, concernera l'exercice 2021.

Malgré la bonne volonté des éditeurs télévisuels, les objectifs du Règlement ont été peu concrétisés en 2020, particulièrement pour les télévisions privées. Les éditeurs sont appelés à mettre en œuvre les réflexions menées au cours de cette année et d'intégrer les bons réflexes en matière de sous-titrage adapté, et d'audiodescription, tant à l'acquisition qu'à la production. Les progrès technologiques ainsi qu'une disponibilité accrue de programmes sous-titrés et audiodescrits sur le marché francophone constituent des leviers à la mise en place concrète des objectifs du Règlement.

Concernant les médias de proximité, le Réseau des Médias de Proximité a joué un rôle central pour la coordination du projet « Accessibilité », en particulier pour ses aspects prospectifs. Le Collège d'Autorisation et de Contrôle a par ailleurs salué les initiatives en matière d'accessibilité de six éditeurs de médias de proximité sur douze. Néanmoins, les efforts entrepris jusqu'alors doivent être renforcés, notamment pour améliorer l'accessibilité des journaux télévisés. La création de synergies est fortement encouragée pour augmenter le volume de programmes sous-titrés, par exemple, via des programmes coproduits et/ou échangés au sein du réseau.

Quant à la RTBF, elle a montré des résultats encourageants lors du contrôle annuel 2020, notamment grâce à l'adaptation de sa politique d'acquisition en faveur des programmes disposant de sous-titres adaptés. Cette prise en considération de l'accessibilité, dès l'achat des programmes, a permis le dépassement des objectifs fixés pour la Une et la Trois en matière de sous-titres adaptés. De même, la RTBF a respecté ses obligations en matière de programmes disposant d'une interprétation en langue des signes et prend part aux journées de sensibilisation organisées par la Fédération Francophone des Sourds de Belgique (FFSB) à l'occasion de la journée internationale de la langue des signes. Cependant, la RTBF a connu davantage

de difficultés pour développer son offre de contenus audiodécrits. En effet, les coûts de production et d'acquisition, ainsi que la difficulté d'acquérir des pistes d'audiodescription sur le marché francophone, encore sous-développé à cet égard, sont autant de défis à relever pour la RTBF qui devra également atteindre les quotas fixés par le Règlement pour l'audiodescription dès 2021.

Par ailleurs, la crise sanitaire qui a marqué l'année 2020 a mis en exergue la nécessité de veiller à l'accessibilité des messages d'intérêt général et de santé publique. Les éditeurs ont fait preuve de réactivité et de flexibilité pour répondre aux attentes du public et aux interpellations du CSA en la matière.

Le règlement relatif à l'accessibilité des programmes aux personnes en situation de déficience sensorielle.

Disponible ici :

<https://www.csa.be/document/reglement-accessibilite-juillet-2018/>



Transposition de la Directive sur les services de médias audiovisuels (DSMA) :

le point



Suite à une demande d'avis de la part de la Ministre des Médias, le secteur réuni en Collège d'avis a remis ses conclusions au mois d'août 2020 concernant le projet de révision du décret coordonné sur les services de médias audiovisuels transposant la directive européenne 2018/1808.

Dans le prolongement de l'avis préalable déjà remis en décembre 2019, les membres du Collège d'avis ainsi que les services du CSA se sont tour à tour exprimés sur des sujets aussi importants que le régime prévu pour les chaînes (aussi appelées Vloggers) qui sont hébergées sur les plateformes de partage de vidéos, la protection des mineurs, la lutte contre le discours de haine de même que les discriminations en matière de genre. Le pluralisme structurel, voire la définition de certaines catégories de radio, et les quotas musicaux furent également au menu des discussions.

Le décret finalement adopté le 3 février 2021 par le Parlement de la Fédération Wallonie-Bruxelles intègre une majorité substantielle des remarques et suggestions émises par le Collège d'avis successivement en 2019 et 2020. Il marque une étape réglementaire importante puisqu'il introduit des dispositions spécifiques permettant de s'adapter à l'évolution du paysage médiatique tel que reflété dans la directive européenne. En particulier, il permet notamment de requérir des plateformes de partage de vidéos qu'elles mettent en œuvre des mesures visant à protéger les utilisateurs par rapport aux incitations à la violence ou à la haine, voire vis-à-vis des services hébergés, préjudiciables au développement des mineurs.

Le nouveau cadre offre également la possibilité de faire contribuer les services de médias audiovisuels visant nos marchés depuis l'étranger à la promotion de l'audiovisuel. Plus encore, il clarifie les règles qui visent à déterminer quel régulateur est compétent par rapport aux éditeurs de services en fonction de la localisation de leur siège social, de leurs effectifs, ou des décisions éditoriales (nature, régularité, catégorie des personnes habilitées à les prendre, contrôle éditorial effectif).

Depuis cette adoption, la Fédération Wallonie-Bruxelles a rejoint le peloton de tête des pays qui s'apprêtent à faire réellement exister la directive révisée avec toutes les nouveautés qu'elle contient. Vu le nombre de questions transfrontières liées à celles-ci, le CSA s'est engagé, tout au long de l'année 2020, dans le développement avec ses homologues européens d'un nouveau cadre qui renforce la coopération entre les régulateurs eux-mêmes et définit très concrètement les procédures de traitement des dossiers qu'ils échangent.

En ce sens, le protocole d'accord prévoit des mécanismes particuliers d'assistance mutuelle visant à soutenir le régulateur compétent vis-à-vis d'une plateforme de partage de vidéos dans la définition des codes de conduite et des règles que celle-ci sera amenée à respecter. Au-delà, les signataires du protocole sont également impliqués dans le traitement des plaintes touchant aux services fournis sur ces plateformes.

Dans une perspective similaire, il est prévu que les régulateurs partagent en toute confidentialité dans un registre centralisé les différents plans de contributions financières dans le domaine audiovisuel, les revenus générés en Europe par les services concernés de même que les investissements qu'ils ont réalisés dans les œuvres audiovisuelles européennes ou les taxes payées aux fonds nationaux. Si les régulateurs des pays ciblés gardent le droit de prendre directement contact avec les fournisseurs de services étrangers, on peut espérer qu'un tel partage d'informations entre régulateurs permettra d'éviter à certains fournisseurs de service la charge de devoir déclarer leurs revenus, taxes et investissements dans des pays multiples.

De concert avec les autres Membres de l'ERGA, le CSA poursuit en 2021 l'analyse des dispositions plus complexes de la directive révisée – notamment s'agissant des *Vloggers* –, de la prééminence des services d'intérêts généraux et des œuvres européennes afin d'en assurer une mise en œuvre la plus cohérente et harmonisée possible à travers une guidance adéquate au niveau tant européen que national.



Evènements drive in : l'explosion des demandes de fréquences provisoires

cinéma,
concerts,
remises de diplômes
festivités de fin d'année
messe de minuit

En tout, ce ne sont pas moins de 40 dossiers qui ont été traités.



L'article 100 du décret coordonné sur les services de médias audiovisuels (article 8.2.1-2 dans le nouveau décret) prévoit la possibilité, pour le Collège d'autorisation et de contrôle, d'assigner des fréquences radio à usage temporaire. Ces fréquences provisoires sont réservées à la couverture locale d'événements ponctuels à caractère culturel, sportif, scientifique ou d'intérêt général. Ces fréquences sont déterminées par les services du Ministère chargés de la gestion du parc des fréquences FM de la Fédération Wallonie-Bruxelles, et assignées à travers une décision du Collège d'autorisation et de contrôle.

Habituellement, les services du CSA reçoivent annuellement une quinzaine de demandes de fréquence provisoire, portant sur la couverture de compétitions de sports moteurs, de festivités de fin d'année, ou encore de festivals.

L'année 2020 a été durement marquée par la crise sanitaire, qui a entraîné la mise en place de contraintes très importantes pour le secteur événementiel, les rassemblements étant tout simplement interdits. Ces contraintes ont mis à mal le secteur événementiel qui a vu toute possibilité d'activités publiques brusquement impossible. Cet arrêt a, dans un premier temps, eu pour conséquence l'annulation de nombreux événements pour lesquels une fréquence provisoire avait déjà été octroyée, alors que les mesures de confinement contraignaient la population à rester chez elle.

Le secteur événementiel a, par la suite, fait preuve de créativité en remettant au goût du jour le principe du drive-in. En invitant le public à participer à un événement dans sa voiture, les organisateurs pouvaient garantir le respect de la bulle de contacts tout en permettant la participation à des événements divers. Le concept a d'abord été appliqué au **cinéma**, selon le modèle classique du « drive-in movies ». Par après, et très rapidement, le concept du drive-in a été étendu aux **concerts**, puis aux événements académiques comme les **remises de diplômes** et les discours de rentrée, ensuite aux **festivités de fin d'année** où ces émetteurs temporaires ont remplacé les marchés de Noël, et enfin au culte avec l'organisation d'une **messe de minuit** en mode drive-in. Des événements respectant les règles de distanciation sociale ont ainsi pu être organisés aux quatre coins de la Fédération Wallonie-Bruxelles.



En tout, ce ne sont **pas moins de 40 dossiers** de demandes de fréquence provisoire qui ont été traités par le Collège d'autorisation et de contrôle au cours de l'année 2020. Conscients de l'importance de ces événements tant pour le public que pour les organisateurs, les services du CSA et du Gouvernement ont fait l'impossible pour réduire le délai de traitement des demandes, les organisateurs étant souvent contraints de revoir leurs plans à brève échéance en fonction de

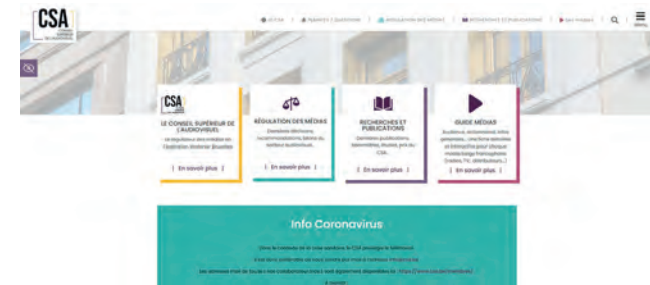
l'évolution des mesures sanitaires prises par les différents niveaux de pouvoir.

La renaissance du drive-in, bien qu'anecdotique, illustre parfaitement la force et la grande versatilité du média radiophonique, qui reste d'actualité malgré l'approche de son 125ème anniversaire. A l'heure où la vieille dame radio se numérise par le passage de la FM (modulation de fréquence) au DAB+ (radio numérique), elle reste un média de proximité facile à

mettre en œuvre et touchant facilement un public nombreux. Une adaptation du dispositif décréteil des fréquences provisoires au contexte spécifique de la radio numérique est d'ailleurs à l'étude au moment où nous écrivons ces lignes.

Nouveau site internet et nouveau look

Le CSA a mis en ligne le 18 janvier 2020, une nouvelle version de son site internet et a dévoilé par la même occasion sa nouvelle charte graphique et son logo réactualisé.



Découvrez notre nouveau site

<https://www.csa.be>



Une refonte complète de l'arborescence du site a été nécessaire pour ordonner son contenu et offrir une plus grande visibilité de sa richesse et faciliter l'accès à son information au public et aux acteurs du secteur audiovisuel.

La solution technique adoptée par le CSA est un CMS qui permet aux équipes une facilité de management des pages, de mise en page et de mise en valeur des actualités du CSA.

La page d'accueil du site est structurée en portes d'entrées aux différentes rubriques.

La partie « **le CSA** » donne accès à tous les composants de l'institution comme son agenda, ses valeurs, son organigramme, etc.

« **Régulation des médias** » est la section du site qui inventorie l'ensemble des documents produits par l'institution et ses collègues : décisions, avis, recommandations, autorisations, etc.

« **Recherche et publication** » est la porte d'accès aux études réalisées par le CSA, à ses rapports d'activité ou encore au centre de Documentation et autres informations à destination du secteur académique.

« **Guide des médias** » conduit à un site entièrement consacré aux informations relatives à la transparence des médias. Cette partie du site a été entièrement repensée pour rassembler et recouper l'ensemble des informations sur les services de médias audiovisuels en un seul

et même espace. Les décisions et avis relatifs à chacun des services sont également disponibles via cet accès.

Hormis ces 4 principales portes d'entrée, c'est également de la page d'accueil que le public pourra trouver un accès rapide pour poser une question ou déposer une plainte, avoir accès aux grandes thématiques de régulation ou encore aux dernières actualités de l'institution.

Impliqué dans les questions d'accessibilité, le site permet désormais également aux personnes en situation de déficiences sensorielles de pouvoir déposer une plainte sous forme de vidéo. La plupart des sections sont accessibles et la totalité du site sera également adapté en fonction.

Enfin, pour celles et ceux qui se perdraient toujours en chemin, un puissant moteur de recherche permet de lister tous les contenus relatifs à leur recherche organisés par type de contenu : pages, documents, brèves, etc...

Regulation.be : le webzine du CSA pour informer ses publics

En 2020, regulation.be a proposé une série de dossiers thématiques liés à la régulation des médias. Le webzine a pour objectif de vulgariser les enjeux liés à la régulation des médias, par le biais d'entretiens, d'articles de type éclairage, de capsules vidéo, infographies

etc. Des professionnel.le.s du secteur, des académiques, des acteurs et actrices de l'audiovisuel et les expert.e.s du CSA contribuent régulièrement à alimenter le magazine.

Regulation.be est à découvrir par ici : <https://regulation.be/>

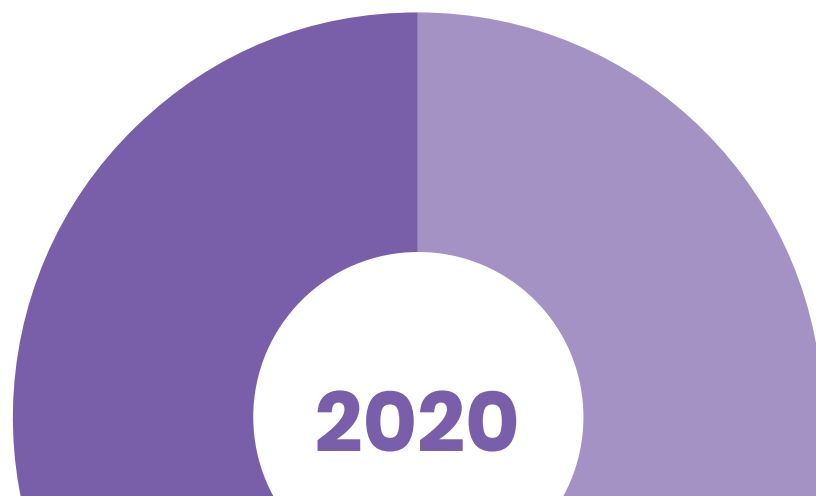


Traitement des plaintes

Le traitement des plaintes en 2020 : L'action multiforme du CSA en temps de crise

Au travers des plaintes auprès du CSA, les publics s'expriment sur des sujets qui les préoccupent : l'information, les discriminations, la protection des mineurs, les règles régissant la publicité, l'accessibilité des programmes, les discours de haine ou encore l'atteinte à la dignité humaine.

L'équipe du Secrétariat d'instruction (« SI ») est chargée de traiter, de manière indépendante, ces plaintes reçues par le CSA. Elle veille à apporter à chaque plaignant.e une réponse complète, dans une perspective de transparence, d'accessibilité et d'information des publics. Ce faisant, elle est attentive au respect de la réglementation par les médias, et ce au profit, in fine, de l'intérêt général. Les chiffres présentés dans le présent rapport donnent un aperçu de l'ensemble des plaintes adressées au CSA en 2020.



Les plaintes en 2020

En 2020, 226 plaintes ont été adressées au CSA, soit une légère diminution (-59 plaintes) par rapport à l'année 2019 (285 plaintes).

226
 Plaintes adressées au CSA

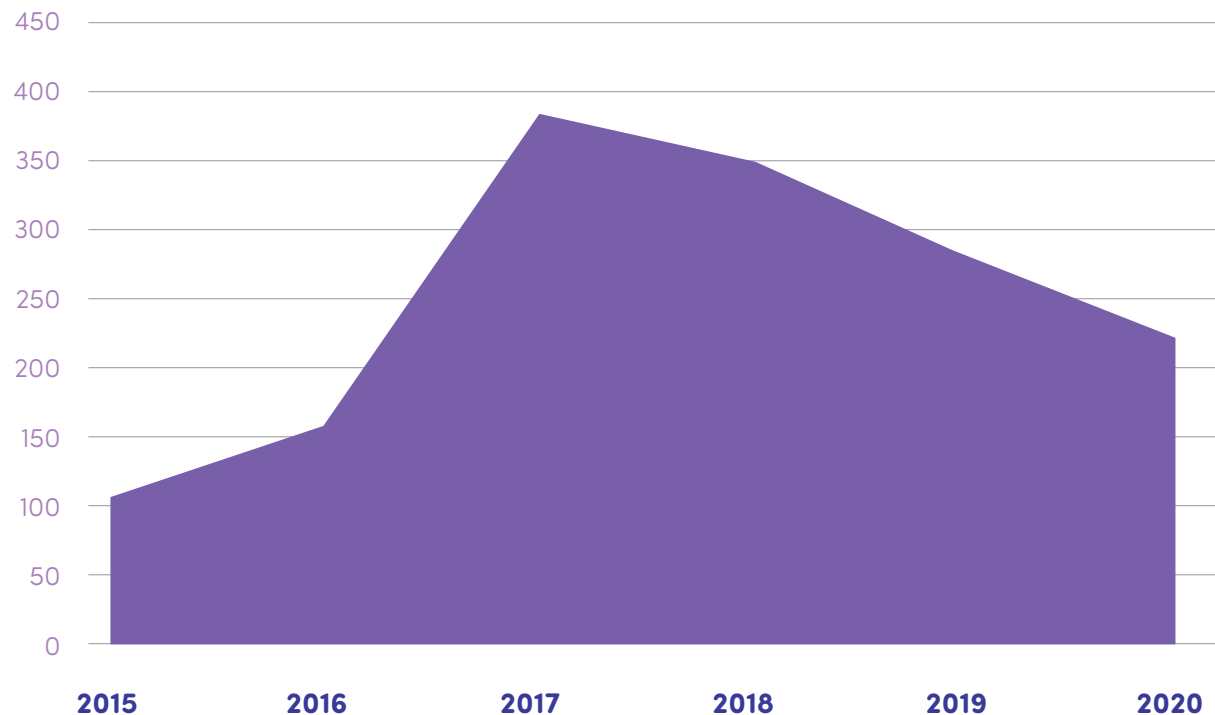
évolution du nombre de plaintes reçues

Le nombre de dossiers a, lui aussi, diminué par rapport à l'année précédente : 180 dossiers ont été ouverts sur la base des plaintes en 2020, pour 189 en 2019. Cette différence entre le nombre de plaintes et le nombre de dossiers s'explique par **le phénomène des plaintes multiples** sur une même thématique. En effet, un dossier peut rassembler plusieurs

plaintes portant sur un seul et même sujet. Phénomène très marqué en 2017, les « plaintes multiples » ont été beaucoup moins nombreuses en 2020.

Cela étant, deux programmes ont suscité de vives réactions de la part des publics : d'une part, la diffusion d'un reportage dans les journaux télévisés de la RTBF du 12 juin 2020, consacré aux actes de

vandalisme sur une statue de Léopold II et sur la plaque du Boulevard Léopold II à Bruxelles, a provoqué 14 plaintes auprès du CSA et, d'autre part, une interview de Georges-Louis Bouchez, Président du MR, réalisée par le journaliste Thomas Gadiseux dans l'émission « Matin Première » a quant à elle fait l'objet de 8 plaintes.



La recevabilité des plaintes : le renversement de la tendance se confirme

Pour être considérée comme recevable, une plainte doit (1) ne pas être anonyme, (2) viser un éditeur, un distributeur ou un opérateur établi en Fédération Wallonie-Bruxelles, (3) contenir un grief suffisamment précis et (4) concerner la législation audiovisuelle.

Par exemple, les plaintes visant les médias audiovisuels de manière générale ou portant sur un enjeu ne relevant pas des compétences du CSA sont irrecevables. Lorsqu'il est saisi d'une telle plainte, le SI adresse une réponse circonstanciée au plaignant, l'informe, et veille, lorsque cela est possible, à le réorienter vers les services compétents.

Avant 2018, les plaintes adressées au CSA étaient majoritairement irrecevables. En 2018, la tendance s'est inversée ; le SI a constaté la compétence du CSA pour examiner 63 % des plaintes reçues. Si en 2019, il y a eu une légère remontée du nombre de plaintes irrecevables (54 %), on constate qu'en 2020, les plaintes sont à nouveau majoritairement recevables : c'est le cas pour 140 des 226 plaintes reçues, soit 62 %.

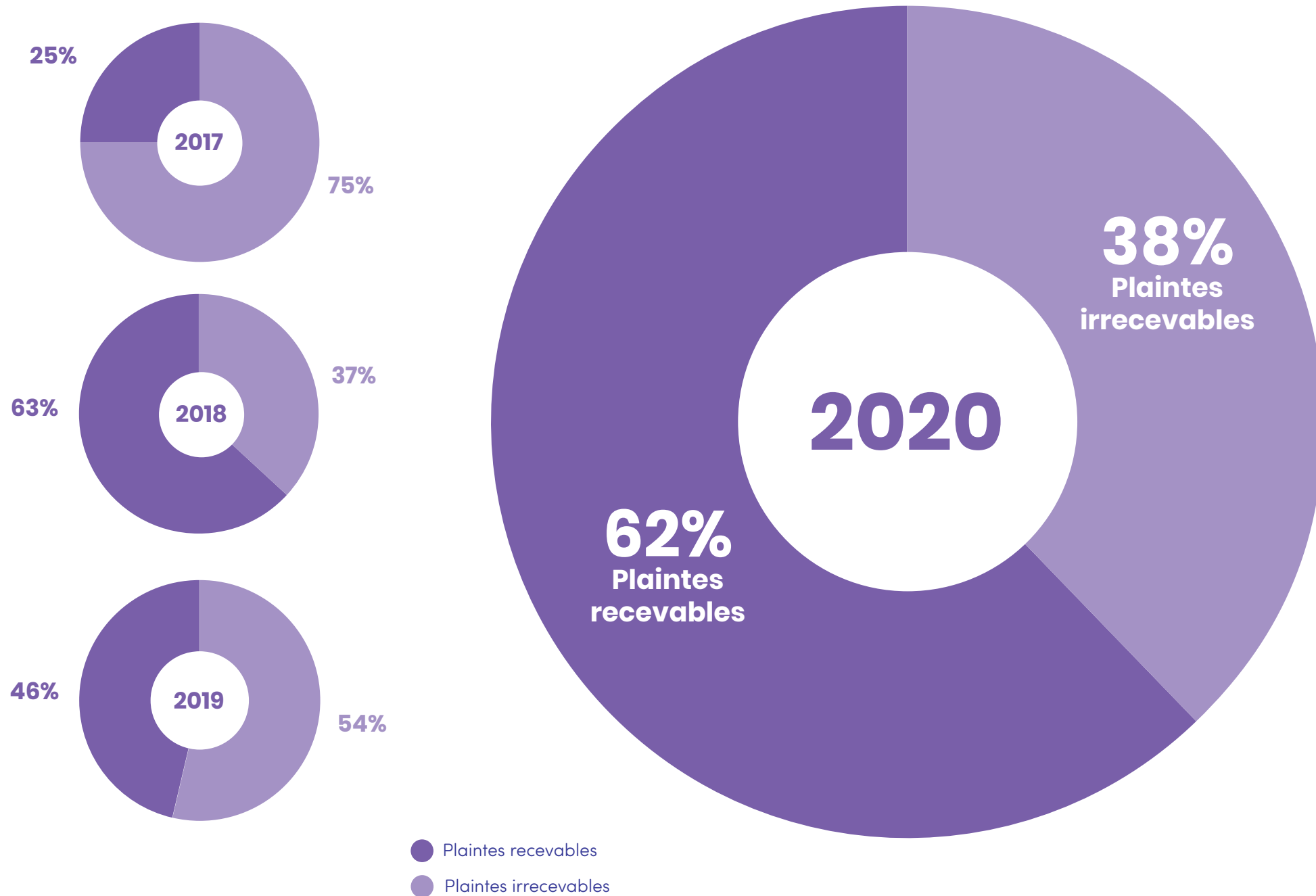
La proportion de plaintes recevables, faisant donc l'objet d'un examen sur le fond, est nettement supérieure à la proportion de plaintes irrecevables.

Ce changement s'explique notamment par la forte diminution des plaintes dénonçant les chaînes ou radios françaises. En effet, en 2017, le SI avait redirigé 154 plaignant.e.s vers le CSA français. En 2018, ce chiffre tombait à 17. Alors qu'il était remonté à 66 plaintes en 2019, seules 5 plaintes ont été redirigées vers le CSA français en 2020.

Par ailleurs, appliquant depuis 2018 la décision du Collège d'autorisation et de contrôle du CSA (« CAC ») de ne plus transmettre les plaintes concernant RTL Belgium à son homologue luxembourgeois (l'ALIA), le SI examine désormais toutes les plaintes visant par exemple RTL-TVI, Club RTL ou RTL Play. En 2017, 27 plaintes avaient été transmises à l'ALIA. Depuis 2018, le SI examine donc les plaintes visant RTL Belgium, à savoir 68 plaintes en 2018, 74 en 2019 et 27 en 2020.

La recevabilité des dossiers reprenant des « plaintes multiples » accentue également la modification des proportions.

Au final, l'on peut se réjouir de l'hypothèse qu'une visibilité renforcée du CSA a permis aux citoyen.ne.s de mieux cerner les limites de sa compétence territoriale, renforcée par la mise en ligne de son nouveau site internet, sur lequel le formulaire de plaintes permet d'ailleurs de mieux cerner leur recevabilité, notamment territoriale. Le SI ne peut qu'apprécier cette évolution.



Les thématiques qui mobilisent les publics

Les plaintes sont souvent le reflet des préoccupations des publics, mais aussi de l'actualité médiatique et, partant, de l'actualité du CSA. En 2020, la thématique qui représente la plus forte proportion de l'ensemble des plaintes (recevables et irrecevables) est l'information. En effet, 55 plaintes parmi les 226 reçues concernent cette thématique, ce qui équivaut à presque un quart des plaintes (24,4 %). De manière presque aussi importante, la discrimination est le deuxième grief le plus formulé par les plaignant.e.s, c'est le cas de 45 des 226 plaintes, soit un cinquième des plaintes (20 %). Plusieurs formes de discriminations sont visées : le racisme, le sexisme, l'homophobie, l'islamophobie, la grossophobie.

L'Information et les discriminations = premières préoccupations des publics

Si l'on ne prend en compte que les plaintes recevables, c'est cette dernière thématique qui est le plus souvent invoquée. Par-là, on constate que nos concitoyen.ne.s placent ces questions au cœur de leurs préoccupations, ce qui est un motif de réjouissance en termes de démocratie et de diversité. Toutefois, force est de constater que la plupart de ces plaintes n'aboutissent pas à une sanction, car lors de leur analyse, le SI doit souvent opérer la balance des intérêts entre ces droits et la liberté d'expression, à laquelle il ne peut être dérogé qu'à des conditions strictes. Ainsi, sur les 45 plaintes portant sur des discriminations, dont 36 étaient recevables, 35 ont été classées sans suite.

Au vu des enjeux fondamentaux sous-jacents, dans l'un de ces dossiers, le SI a par exemple sensibilisé l'éditeur sur le traitement médiatique de l'égalité entre les femmes et les hommes, même s'il a classé la plainte sans suite, notamment au regard de la balance des

intérêts à opérer entre l'interdiction de la discrimination et le droit à la liberté d'expression.

Une de ces plaintes a fait l'objet d'un dossier d'instruction, qui a abouti à une décision du Collège d'autorisation et de contrôle, à une sanction (avertissement à l'éditeur), et, dans une optique pédagogique et constructive, de l'organisation d'une séance d'information et de sensibilisation pluridisciplinaire à l'attention des éditeurs sur l'importance, dans la lutte contre la violence faite aux femmes, du traitement médiatique de la problématique. Il en sera question plus loin.

L'information, sous tous ses aspects, est le deuxième objet, en nombre, des plaintes recevables. L'année 2020 a forcément été marquée par la crise sanitaire provoquée par la pandémie due au Covid 19 (*fake news*, désinformation – sujets prenant de l'ampleur dans nos sociétés de réseaux digitaux, choix des informations par les médias classiques, ...) mais le mouvement *Black lives Matter* (mort de George Floyd, décolonisation de l'espace public dans le monde entier, émissions sur Léopold II, etc.) a également résolument marqué les esprits – et les médias. Il n'est donc pas étonnant

que les plaintes aient reflété ces tendances.

33 plaintes portaient sur des programmes d'information et touchaient uniquement à la déontologie journalistique ; elles ont été transférées au Conseil de Déontologie journalistique (« CDJ »). Les 22 autres plaintes recevables, représentant 9 dossiers (14 d'entre elles concernaient en effet le même sujet) ont été classées sans suite.

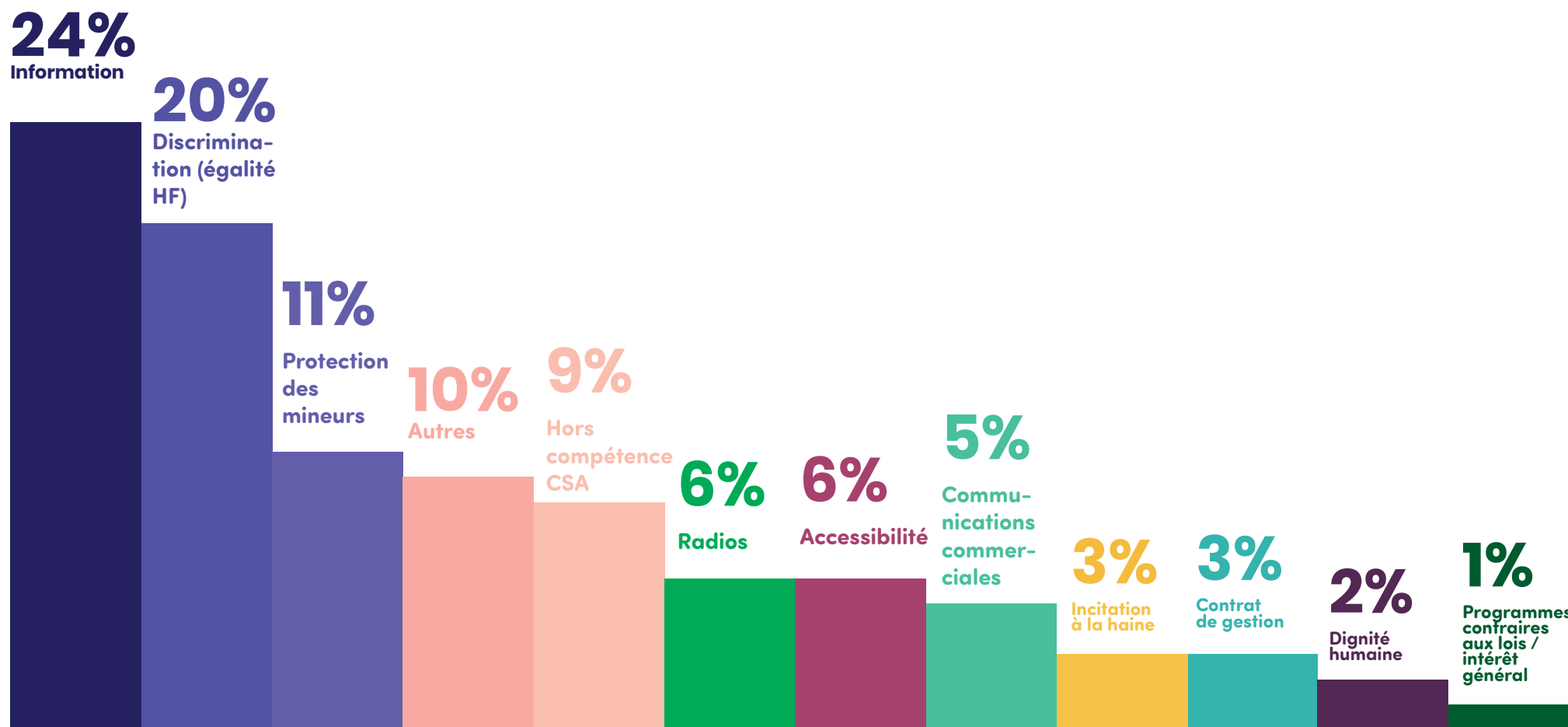
On le voit, même si elles constituent une grande part des sujets de préoccupations principaux, ces plaintes ne débouchent pas pour autant sur des décisions de sanction envers les médias. Toutefois, elles peuvent être le prétexte à rappel des règles aux éditeurs et permettent aussi de faire œuvre de pédagogie quant aux libertés fondamentales dans nos sociétés démocratiques. La balance entre les valeurs piliers constitue un exercice d'équilibre constant pour un régulateur des médias.

On notera que la protection des mineurs, représentant 11 % des plaintes, reste un sujet très important pour les citoyen.ne.s et se classe troisième en nombre de plaintes déposées.

Même si elles ne sont pas représentatives en termes de nombre, on relèvera une préoccupation particulièrement saillante en raison de la crise sanitaire : la question de l'accessibilité des programmes aux personnes en situation de déficience sensorielle, en particulier de la visibilité de la traduction en langue des signes des informations liées à la pandémie. En effet, les communications, notamment les conférences de presse des autorités, revêtaient une importance particulière, dans un climat ressenti comme anxiogène, et se devaient d'être accessibles à un public fragilisé. Or, des éléments graphiques obstruaient ou empêchaient parfois la visibilité des traductions en langue des signes sur plusieurs chaînes. Le CSA, s'appuyant notamment sur le Règlement relatif à l'accessibilité des programmes aux personnes en situation de déficience sensorielle du 17 juillet 2018, a rapidement sensibilisé tous les éditeurs sur la problématique.

Enfin, toujours en lien avec la crise sanitaire actuelle, et outre la question de l'accessibilité, le SI a rappelé la force et l'importance de l'exemplarité des médias, en particulier du service public, notamment dans les comportements des animateurs au regard, par exemple, des gestes-barrière au début de la pandémie.

Sujets des plaintes



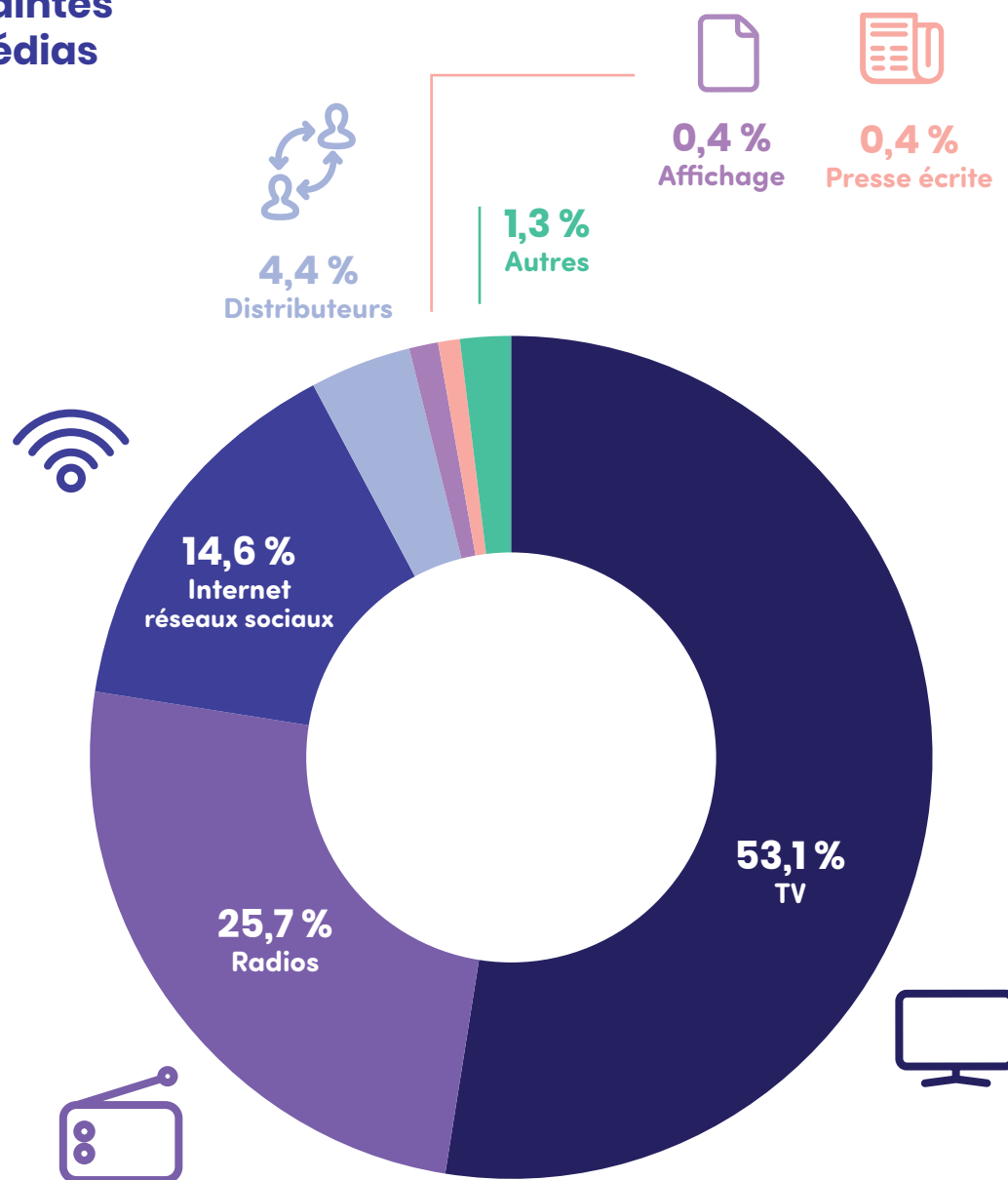
La télévision, (encore et toujours) le premier média visé par les plaintes

La télévision, visée par 53 % des plaintes, reste le premier média concerné par l'activité du SI (75 % en 2019). La radio représente 26 % des plaintes (12 % en 2019) et les contenus en ligne, 15 % (6 % en 2019).

L'on observe toutefois que la consommation croissante de vidéos sur les plateformes des distributeurs, et depuis récemment sur les plateformes de partage de vidéo, vont de pair avec l'augmentation de la proportion des plaintes relatives à des contenus *online*.

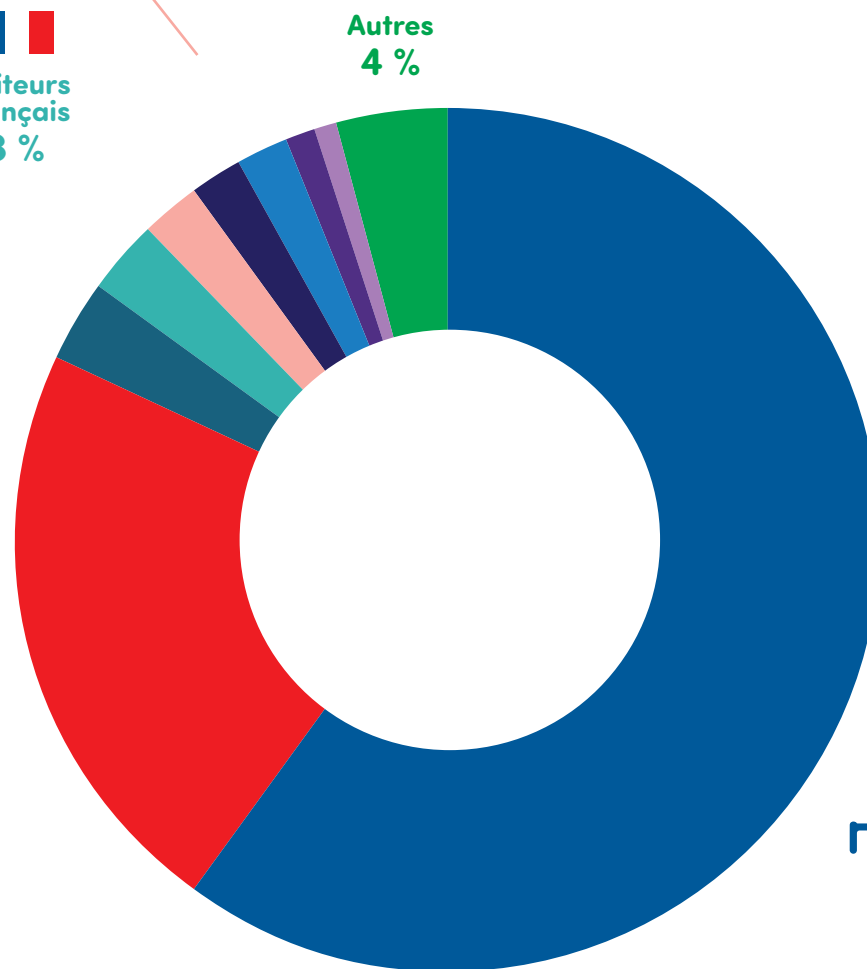
Le SI s'attend à ce que cette proportion continue à augmenter, d'autant plus que l'on observe déjà des thématiques problématiques sur ces plateformes : l'incitation à la consommation d'alcool et de jeux de hasard (protection des mineurs) ainsi que l'identification des contenus à caractère commercial. Pour l'heure, le CSA a plutôt adopté une posture d'information, mais elle ne devrait bénéficier qu'à ce qui a encore le goût et les écueils de la nouveauté.

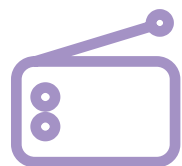
Répartition des plaintes par médias





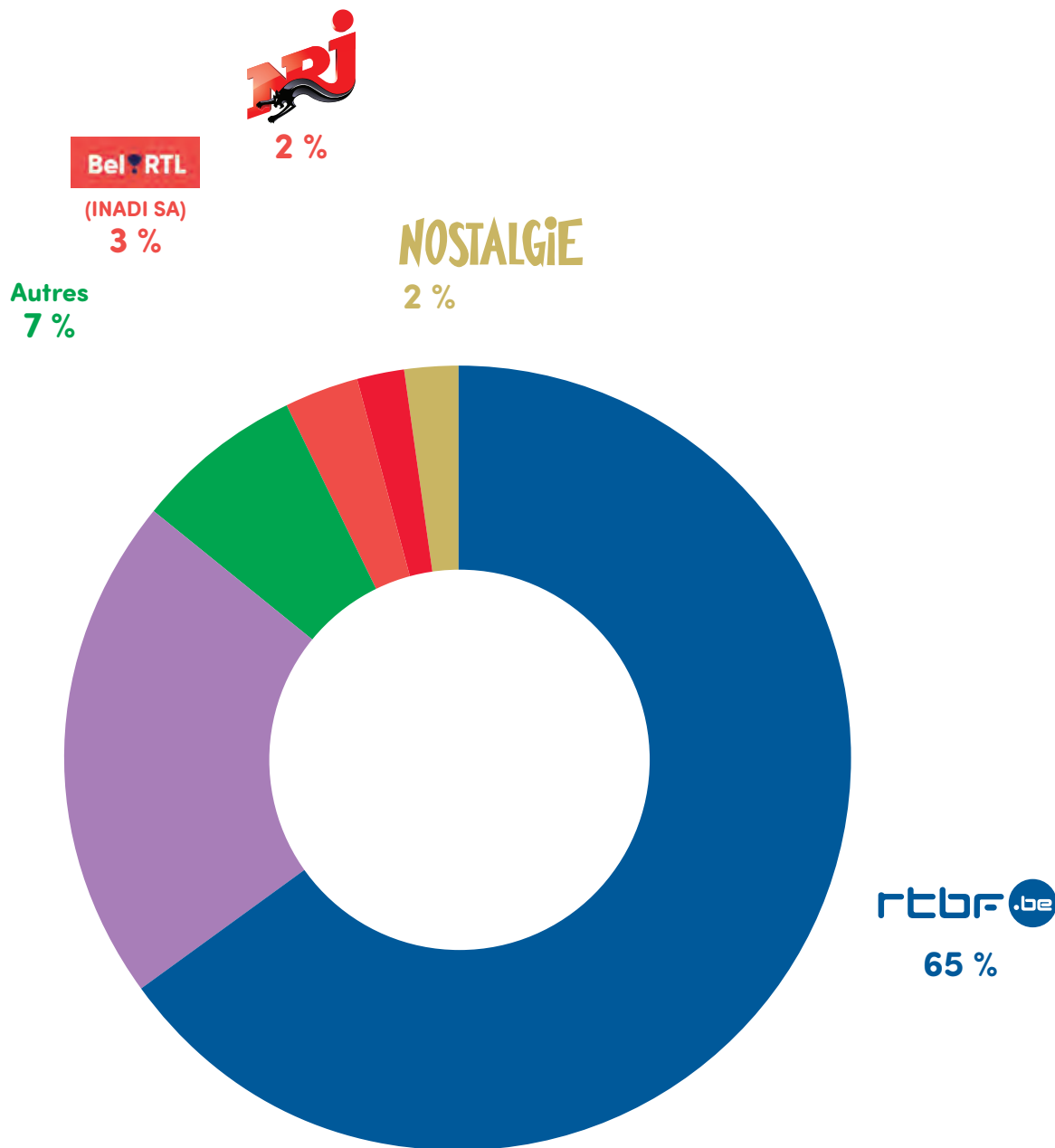
**Editeurs visés
par les plaintes
TV**





Editeurs visés par les plaintes Radio

Radios privées indépendantes
21 %



Le traitement des plaintes

Les plaintes traitées au sein du SI sont d'abord examinées sous l'angle de la recevabilité (voir supra). Le SI procède ensuite à une analyse sur le fond afin de vérifier s'il perçoit, ou non, des indices d'infraction. Si à l'issue de cet examen le SI estime que le programme n'est pas susceptible de porter atteinte à la législation, car ce qui est dénoncé est sans objet, sans fondement ou sans preuve suffisante, la plainte est « classée sans suite ».

S'il estime nécessaire d'instruire et, par exemple, d'interroger l'éditeur concerné, le SI ouvre un dossier d'instruction.

Enfin, si au terme de son instruction, il considère que les faits dénoncés constituent potentiellement une infraction, le SI dépose un dossier d'instruction auprès du Collège d'autorisation et de contrôle, l'organe décisionnel du CSA. Celui-ci peut décider de notifier, ou non, un grief à l'éditeur, au distributeur ou à l'opérateur. Dans l'affirmative, le Collège d'autorisation et de contrôle peut décider d'infliger une sanction, après avoir entendu les arguments de l'éditeur, du distributeur ou de l'opérateur mis en cause.

226 PLAINTES

6 AUTOSAISINES

(285 PLAINTES/
2 AUTOSAISINES
EN 2019)

24

OUVERTURES
D'INSTRUCTION* /
6 DOSSIERS 2019
POURSUIVIS
(20 EN 2019)

114

PLAINTES CLASSÉES
SANS SUITE DÈS
RÉCEPTION (75 EN 2019)

86

PLAINTES IRRECEVABLES
(153 EN 2019)

11

DOSSIERS CLASSÉS
SANS SUITE APRÈS
INSTRUCTION

1

DOSSIERS EN COURS
D'INSTRUCTION
(ATTENTE AVIS CDJ)

12

RAPPORTS
D'INSTRUCTION
(5 EN 2019)

Traitement
des plaintes

3

GRIEFS
ÉTABLIS
(2 SANCTIONS)

9

DOSSIERS
EN COURS
7 AUDITIONS À VENIR
2 RAPPORTS PRÉSENTÉS

* Les plaintes portant sur le même sujet donnent lieu à l'ouverture d'un seul dossier. Parmi les 24 dossiers d'instruction, 6 ont été ouverts sur la base d'une auto-saisine. Les 18 dossiers autres rassemblent un total de 26 plaintes.

Les collaborations

Lorsqu'il examine un dossier sur le fond, le SI peut faire appel à des expertises extérieures. Les collaborations avec **UNIA et l'Institut pour l'égalité entre les femmes et les hommes (« IEFH »)** – qui ont été amenés à remettre un avis dans deux dossiers portant sur les discriminations et l'égalité entre les femmes et les hommes – se sont poursuivies en 2020.

Le SI collabore également avec les instances d'autorégulation, telles que **le Jury d'éthique publicitaire (« JEP ») et le Conseil de déontologie journalistique (« CDJ »)**.

En 2020, 36 plaintes irrecevables ont été transmises au CDJ (15 en 2019). Ces plaintes portent par exemple sur la presse écrite, l'objectivité de l'information, le traitement de l'information par un.e journaliste, la désinformation (les « *fake news* »), ou encore le respect du droit à l'image.

Dans certains dossiers, le CSA et le CDJ sont tous les deux compétents. Pour ces cas, une procédure « dite conjointe » est prévue par le législateur, dans laquelle le CDJ rend un avis au CSA, fondé sur le respect de la déontologie journalistique. Le CSA se prononce ensuite sur la base de la législation audiovisuelle. Trois instructions ouvertes en 2020 ont fait l'objet d'une procédure dite conjointe, dont une est toujours en cours en 2021.

Ces procédures pouvant s'avérer particulièrement longues, compte tenu des étapes à respecter de part et d'autre, une procédure simplifiée a été mise en place. Celle-ci permet de réduire les délais de traitement et d'éviter l'ouverture de dossiers d'instruction essentiellement formels. 14 dossiers (rassemblant au total 27 plaintes) ont ainsi été classés sans suite par le CSA et transférés au CDJ pour analyse sous l'angle de la déontologie journalistique.

Les auto-saisines

Dans le courant de l'année 2020, les équipes du CSA ont opéré un monitoring à grande échelle sur les services sonores et télévisuels pour observer les pratiques des éditeurs en matière de communications commerciales. Ce monitoring a abouti sur 5 auto-saisines de la part du SI ; tous les dossiers ne sont toutefois pas encore clôturés. L'un a été classé sans suite par le Secrétariat d'instruction à l'issue de son examen. Pour les 4 autres, le SI a présenté un dossier d'instruction au Collège d'autorisation et de contrôle qui a notifié les griefs aux éditeurs. Les auditions de ces derniers doivent avoir lieu en mars 2021, à la suite desquelles le Collège prendra sa décision finale, après avoir entendu les arguments des éditeurs.

Les instructions

Sur les 24 dossiers ouverts en 2020 :

- Onze ont été classés sans suite par le SI ;
- Trois ont fait l'objet d'une décision par le Collège d'autorisation et de contrôle et sont donc clôturés ; et
- Dix sont encore en cours de traitement. Parmi ces dix dossiers en cours, sept ont déjà fait l'objet d'une présentation de dossier d'instruction auprès du Collège d'autorisation et de contrôle qui a décidé de suivre le SI et de notifier les griefs aux éditeurs.

Ces éditeurs seront entendus en mars et en avril 2021, suite à quoi le Collège prendra sa décision finale sur les dossiers. Deux dossiers ont fait l'objet d'un dépôt de rapport d'instruction auprès du Collège mais doivent encore lui être présentés oralement à la mi-mars 2021. Suite à cela, le Collège décidera, ou non, de notifier les griefs aux éditeurs. Le dernier dossier en cours fait l'objet d'une procédure dite conjointe entre le CDJ et le CSA, ce dernier attendant donc l'avis du CDJ pour poursuivre, s'il y a lieu, son examen.

Dossier relatif aux règles encadrant la communication commerciale dans le programme « The Voice Kids »

En mars 2020, le SI a été saisi d'une plainte concernant la promotion du parc d'attractions Efteling dans certaines séquences de la finale de l'émission « The Voice Kids », diffusée le 25 février 2020 sur la Une. Il a relevé la diffusion, à trois reprises, d'images présentant les candidats et leurs coaches respectifs en visite au parc Efteling, ainsi que la diffusion d'un jeu-concours, présenté par l'animatrice de l'émission, permettant au public de gagner des entrées pour le parc via l'envoi de SMS surtaxés. Il a ouvert une instruction pour possible non-respect de la législation en matière de communication commerciale. Le Collège d'autorisation et de contrôle a déclaré établi quatre griefs sur les huit qui avaient été notifiés à l'éditeur, en estimant que le contenu éditorial des séquences tournées au parc Efteling avait été influencé par le fait que le parc était parrain de l'émission et que ces séquences comportaient, en outre, des incitations à l'achat de ses services et produits ; que ces séquences constituaient de la publicité clandestine pour Efteling ; que le jeu-concours constituait une séquence de télé-achat qui n'avait fait l'objet d'aucun dispositif d'identification ou de séparation du reste du programme ; et que ce jeu-concours était présenté par l'animatrice de l'émission, alors que le Contrat de gestion de la RTBF interdit aux journalistes et animateur.trice.s de la RTBF de participer à une communication commerciale (sauf dérogation non démontrée en l'espèce). Après avoir entendu les arguments de l'éditeur, le Collège a estimé que les séquences et spots concernés ne respectaient pas la législation en matière de parrainage, d'interdiction de la publicité clandestine et de télé-achat, ni le contrat de gestion de la RTBF. Eu égard au nombre de griefs établis, à la nature de ceux-ci, ainsi qu'au caractère familial du programme, largement regardé par des mineurs, le Collège d'autorisation et de contrôle a pris la décision de sanctionner l'éditeur en lui infligeant une amende de 5000 €.

<https://www.csa.be/document/decision-rtbf-communication-commerciale-sur-the-voice-kids/>



Dossier relatif à l'égalité entre les femmes et les hommes dans un programme de divertissement

Le SI a été saisi d'une plainte pour sexisme dans l'émission « Au Commissariat » diffusée sur RTL-TVi le 24 mai 2020. « Au Commissariat » est une émission qui propose une « immersion » au sein des commissariats belges. La séquence concernée traitait les conséquences d'une agression au sein d'un couple. Le SI a relevé le risque de banalisation des violences faites aux femmes dans le traitement du sujet. Il a ouvert une instruction pour possible « atteinte au respect de l'égalité entre les femmes et les hommes ». Le Collège a suivi le SI en estimant que « Au Commissariat » traitait de manière inappropriée un sujet relatif à des violences conjugales, et, ce faisant, contribuait à renforcer leur banalisation et leur perpétuation. Insistant sur le rôle que doivent jouer les médias dans la mise en lumière des rapports structurels de domination qui fondent les violences contre les femmes, le Collège a estimé qu'un média qui ne joue pas ce rôle ne respecte pas l'égalité entre les femmes et les hommes. Il a donc considéré le grief établi. Ce dossier étant le premier dans lequel un éditeur est épinglé, non pas pour des propos directement attentatoires à l'égalité, mais plutôt pour le traitement global inapproprié d'une problématique, le Collège a décidé de lui adresser un avertissement. Par ailleurs, dans une optique constructive et pédagogique, le Collège a décidé d'organiser, à l'attention des éditeurs, une séance d'information et de sensibilisation pluridisciplinaire sur l'importance, dans la lutte contre la violence faite aux femmes, du traitement médiatique de la problématique.

<https://www.csa.be/wp-content/uploads/2020/12/20201211-CSA-to-RTL-Decision-04-20-sign..pdf>



Dossier relatif à la protection des mineurs dans un programme d'information (George Floyd)

Le SI a été saisi d'une plainte concernant la diffusion de la vidéo de l'arrestation et des violences ayant entraîné la mort de George Floyd, dans le JT de 19H30 de la RTBF, le 28 mai 2020. Le SI a estimé que la séquence, qui n'était pas précédée d'un avertissement oral de la part de la présentatrice du JT, était susceptible de nuire à l'épanouissement physique, mental ou moral des mineur.e.s. La RTBF avait en effet, dans le contexte de la mort de George Floyd et des émeutes l'ayant suivie, diffusé à plusieurs reprises, les 27 et 28 mai 2020 dans ses JT, des extraits de la vidéo des violences infligées à la victime. Si lors des premières diffusions des images (27 mai), le présentateur avertissait le public de la dureté de celles-ci, tel n'avait pas été le cas lors de leur diffusion le lendemain (28 mai). Après avoir entendu les arguments de l'éditeur, le Collège a suivi les conclusions du SI et a déclaré le grief établi, mais a toutefois estimé qu'une sanction n'était pas nécessaire, considérant que l'éditeur avait mené une réflexion sérieuse sur la question. Le Collège a néanmoins invité l'éditeur à rester vigilant par rapport à la problématique des images violentes et/ou choquantes et à toujours garder à l'esprit la diversité des publics auxquels il s'adresse.

<https://www.csa.be/wp-content/uploads/2020/12/Decision-RTBF-06-20-.pdf>



Conclusion

Le bilan de l'année 2020, particulière s'il en est, montre les différentes facettes de la mission du CSA en termes du contrôle du respect de la réglementation.

On l'a vu, les plaintes introduites constituent un indicateur des préoccupations des téléspectateurs.trices et des auditeurs.trices, en l'occurrence, les questions de discrimination, d'information et de protection des mineurs. Si ces plaintes n'ont pas toutes abouti à des décisions et à des sanctions de la part du CSA (soit que les plaintes relevaient d'autres instances, notamment le Conseil de déontologie journalistique, soit qu'elles n'étaient pas fondées, quand elles n'étaient pas couvertes par un droit aussi fondamental que celui de la liberté d'expression), certaines ont servi de levier pour rappeler soit aux médias des principes essentiels, notamment en matière du respect de l'égalité entre les femmes et des hommes, soit au public le caractère fondamental de certains droits démocratiques.

Par ailleurs, les trois sujets qui ont été au cœur des dossiers ayant donné lieu à des décisions illustrent bien les enjeux majeurs actuels. La première décision touche à la communication commerciale, et a donné lieu à une sanction financière, la première depuis une dizaine d'années, et qui reflète l'importance donnée à ce sujet par le Collège d'autorisation et de contrôle. La deuxième décision marque une étape cruciale dans

le combat – qui doit être collectif – pour l'égalité entre les femmes et les hommes, en précisant les contours de cette notion d'égalité, dessinés à l'aune des débats toujours très actuels depuis le mouvement #MeToo. Enfin, la dernière décision concerne un fait également emblématique de notre époque, à savoir la mort de George Floyd et l'embrasement du mouvement Black lives matter dans le monde ; même si en l'espèce, elle a été abordée sous l'angle de la protection des mineurs uniquement, elle ne manque pas de questionner sur nos sociétés.

Enfin, on ne peut pas dresser le bilan de l'année 2020 sans aborder la crise due au COVID-19. Alors que la majorité de la population était en confinement et retournait vers ses médias classiques, il n'y a pas eu d'augmentation des plaintes, mais au contraire une période de trêve. Est-ce à dire qu'il y a eu là une conjonction de confiance renforcée ou renouée d'une part, et d'un souci particulier de qualité d'autre part ? Si c'est bien de cela qu'il s'agit, le SI ne peut que se réjouir. Sa mission pendant cette période trouble, en termes de régulation, n'aura pas été de sanctionner au nom de cette dernière, mais

de rappeler sa raison d'être : en l'occurrence, la protection des droits des personnes en situation de déficience sensorielle.

Ainsi, entre rappel des principes fondateurs de la démocratie, évolution apportée aux droits et égalités toujours en mouvement, sanction financière des comportements faisant fi des consommateurs, sanction des manquements à la protection des mineurs et exhortations à se soucier de tous les publics, le CSA a déployé ses moyens d'action au profit d'une efficacité de la régulation audiovisuelle.

— Jumelage
HAICA-CSA :
deux années
de collaboration
intense

— Contenus
illicites sur les
réseaux sociaux

Grand angle

— Monitoring
vlogueur.euse.s

Jumelage HAICA- CSA-INA



Le mercredi 9 décembre 2020, les régulateurs de l'audiovisuel tunisien (HAICA) et belge (CSA), ainsi que l'Institut national de l'audiovisuel français (Ina) ont clôturé deux années d'intense collaboration visant le renforcement des médias en

Tunisie. 300 jours d'échanges entre les partenaires à Tunis, mais aussi à Bruxelles, Paris ou encore Pavie, ont rythmé des dizaines d'activités, d'ateliers, de formations ou d'événements communs. À l'issue de deux années de travail entre les trois instances, des projets de taille ont vu le jour.

Un système d'archivage audiovisuel national est mis sur pied en Tunisie

L'un des projets phare du jumelage était la mise en œuvre d'un système d'archivage et de documentation des programmes audiovisuels tunisiens. Fort de ses 39 radios et de ses 11 télévisions, le patrimoine télévisuel et radio-phonique tunisien est riche et vaste. Aujourd'hui, cet héritage peut être sauvegardé. Grâce à la mobilisation de l'équipe technique de la HAICA appuyée par l'INA français, un système de captation, de stockage pérenne et de documentation des programmes audiovisuels a progressivement été mis en place depuis novembre 2018, avec plusieurs missions d'expertise technique portant sur l'acquisition, la conservation et la documentation des flux radio et TV diffusés en Tunisie. Un projet d'accompagnement pratique réalisé principalement à distance durant la crise sanitaire via un comité de suivi a porté sur la conception d'un corpus d'archives audiovisuelles à usage de la recherche scientifique.

Mise en place d'un service d'études et recherches à la HAICA

La HAICA souhaitait aussi se voir dotée d'un Service des études formellement défini, l'objectif étant d'inspirer l'exercice de régulation et de renforcer l'expertise du régulateur auprès des secteurs académique et audiovisuel. Pour mettre en place ce projet, il a fallu élaborer un diagnostic interne identifiant les ressources disponibles ainsi que les missions et orientations que la HAICA souhaitait donner au futur Service d'études et de recherches. Les équipes ont réalisé un Cahier des charges du Service, ainsi que des profils de fonction et procédures de recrutement pour le pourvoir en personnel. Durant ces deux années de collaboration, des futurs projets de recherche de la HAICA ont également été préparés sur plusieurs thématiques comme l'égalité femmes/hommes dans les médias, la représentation des mineurs à l'écran ou encore l'évolution de la communication commerciale. Des méthodes de recherche

et de construction de grilles d'analyse (identification des problématiques, définition des indicateurs et des variables, etc.) ont été présentées. Un soutien a également été apporté au déploiement d'un catalogue de ressources documentaires. Ce catalogue vise à la fois des objectifs internes et externes (documentation sur l'audiovisuel et la régulation à destination des étudiants, de la société civile, etc.). Enfin, le dernier axe du projet "études et recherches" portait sur la rédaction d'un guide de procédure pour le lancement d'une base de données sur le paysage audiovisuel tunisien recensant à destination du public toutes les informations utiles concernant les médias audiovisuels.

Une communication au cœur des enjeux tunisiens

La Tunisie est un pays où la démocratie se renforce et avance au pas de course. Depuis la révolution, l'existence d'instances de régulation indépendantes a été garantie dans la Constitution pour répondre à des enjeux démocratiques majeurs. Parmi eux, l'intégrité du processus électoral, le respect des droits humains, la lutte contre la corruption et le pluralisme des médias. L'enjeu premier pour ces jeunes instances est d'asseoir leur légitimité auprès du secteur qu'elles régulent, mais aussi auprès des citoyens et des citoyennes tunisiennes. De ce contexte détaillé par Leila Chiboub, du service Communication de la HAICA, on comprend à quel point la communication joue un rôle important, voire fondamental, car sans légitimité et reconnaissance publiques, une instance ne peut exercer ses missions et jouer son rôle.

Pour les tunisiens et les tunisiennes, la HAICA est devenue une instance incontournable et très visible. Dans le cadre du jumelage, un projet d'échange entre l'équipe communication de la HAICA et celle du CSA a été mis en place en vue du renforcement de la communication du régulateur tunisien tant au quotidien que sur le long terme. Une série de projets ont ainsi été développés comme la création d'un studio à la HAICA, des formations, notamment au montage photo et vidéo, ou encore la mise en ligne d'un site magazine de la régulation des médias tunisiens.

Un renfort du monitoring des programmes tunisiens

L'une des missions les plus importantes du jumelage a été le renforcement, au travers de dizaines d'ateliers et de formations, du service monitoring de la HAICA constitué d'une trentaine de personnes. Cinq grandes thématiques ont été déployées en long et en large : l'instruction des infractions et le soutien au processus de décision ; le contrôle des obligations conventionnelles des télévisions privées et des nouvelles missions de la télévision de service public ; la protection des enfants et des mineurs ; la communication publicitaire et enfin le pluralisme politique.

Les règles à respecter par les médias sont devenues plus strictes depuis seulement quelques années. Dans ce contexte, le monitoring joue un rôle essentiel pour l'évaluation du respect de ces nouvelles normes. Durant les élections présidentielles tunisiennes de 2019, les résultats d'un travail titanesque d'observation mené par la HAICA et soutenu par l'Observatoire de Pavie dans le cadre du jumelage étaient présentés devant une salle comble accueillant la plupart des médias d'actualité tunisiens, preuve de la portée sociale d'une telle analyse et

de l'importance des enjeux en présence. Sans un travail de monitoring abouti, un tel rapport n'aurait pu voir le jour. De nouveaux chantiers ont également été ouverts avec le CSA comme celui sur la nouvelle mission de supervision par la HAICA du Contrat d'objectifs de la télévision publique ETT ou celui sur le projet de création d'un nouvel organe chargé d'instruire en profondeur les plaintes et les infractions.

Toutes les informations et l'historique du jumelage sont à découvrir sur :

À découvrir par ici :

le site magazine du CSA
(regulation.be)

le site magazine de la HAICA
<http://events.dev-haica.com/index.php/jumelage-haica-csa/>

Clôture du jumelage :
<https://www.csa.be/jumelage-haica-csa-ina-la-fin-dune-belle-histoire/>

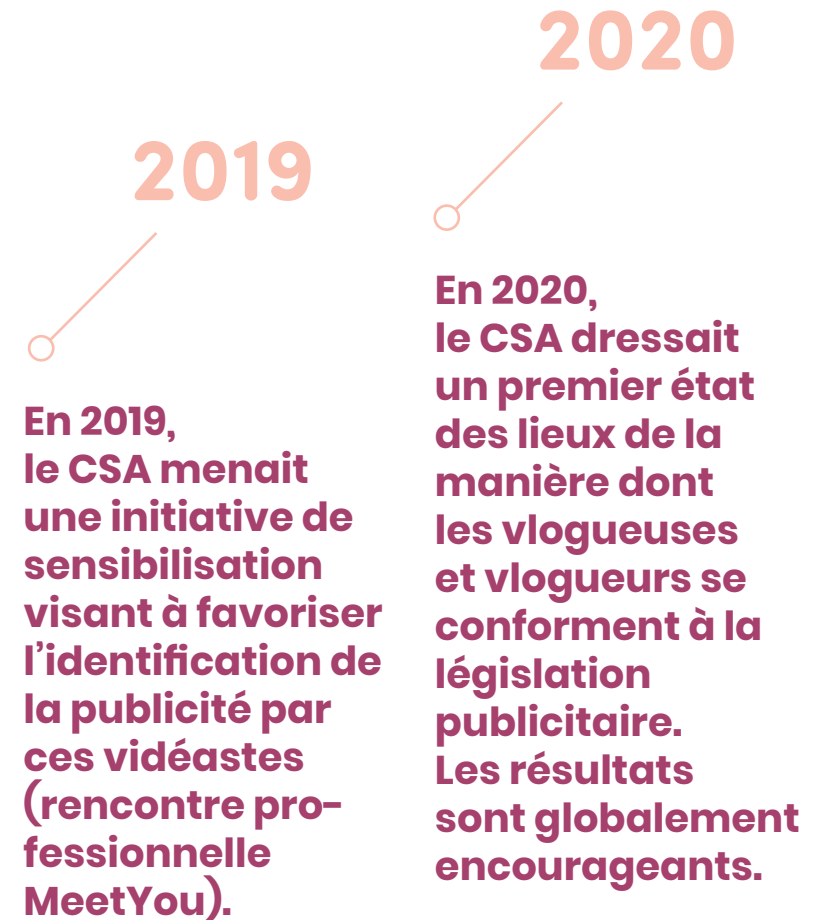






Marketing d'influence sur internet : Le CSA monitore les vlogueur.euse.s belges

Les vlogueurs et vlogueuses recourent à des pratiques publicitaires encadrées par la législation audiovisuelle.



Contexte

La popularité des plateformes de partage de vidéos (ci-après PPV) continue sa progression, surtout auprès des jeunes publics. La plateforme YouTube est aujourd'hui la plus utilisée. Dans le même temps, d'autres plateformes se positionnent sur des thématiques spécifiques telles que le gaming (Twitch) ou la musique (TikTok), d'autres encore développent leurs fonctionnalités audiovisuelles (Instagram TV).

Certaines chaînes YouTube éditées en Fédération Wallonie-Bruxelles (ci-après FWB) touchent un nombre d'abonné.e.s (audience « potentielle ») plus important qu'une audience de prime time en télévision traditionnelle. Ceci témoigne d'une influence importante sur les publics et doit dès lors s'accompagner d'une responsabilité éditoriale et sociétale.

Tendances relatives aux audiences des 30 chaînes YouTube belges francophones les plus influentes :

- Le « nombre d'abonné.e.s » cumulé.e.s de ces chaînes augmente de 49,8% entre 2019 et 2020 (et de 440% entre 2015 et 2020).
- Le « nombre de vues » cumulées de ces chaînes augmente de 81% entre 2019 et 2020 (et de 508% entre 2015 et 2020).

Se référant à la directive européenne, le CSA considère que les vlogueurs et vlogueuses doivent être qualifié.e.s de services de médias audiovisuels. Le Collège d'autorisation et de contrôle établit cette qualification au cas par cas, en tenant compte d'indicateurs tels que l'audience, le degré de monétisation ou les fonctionnalités mises à disposition par la plateforme pour organiser et promouvoir les contenus.

¹ Il s'agit du nombre d'utilisateurs auxquels le visionnage des vidéos est suggéré par la plateforme.

Monitoring

Les vlogueur.euse.s insèrent différentes formes de publicité dans leurs programmes (parrainage, placement de produit, « *branded content* »). Certaines pratiques sont balisées par le décret, d'autres sont plus spécifiques au marketing d'influence. Conformément à la législation audiovisuelle, ces partenariats commerciaux doivent rester transparents (principe de l'identification des contenus publicitaires). Le CSA a donc examiné les techniques d'identification mises en place d'initiative par les vidéastes sur Internet :

- Mention orale ou textuelle pendant la vidéo ;
- Mention textuelle dans le titre ;
- Mention dans le descriptif ou dans le descriptif étendu de la vidéo ;
- Mention de la marque partenaire via un hashtag.

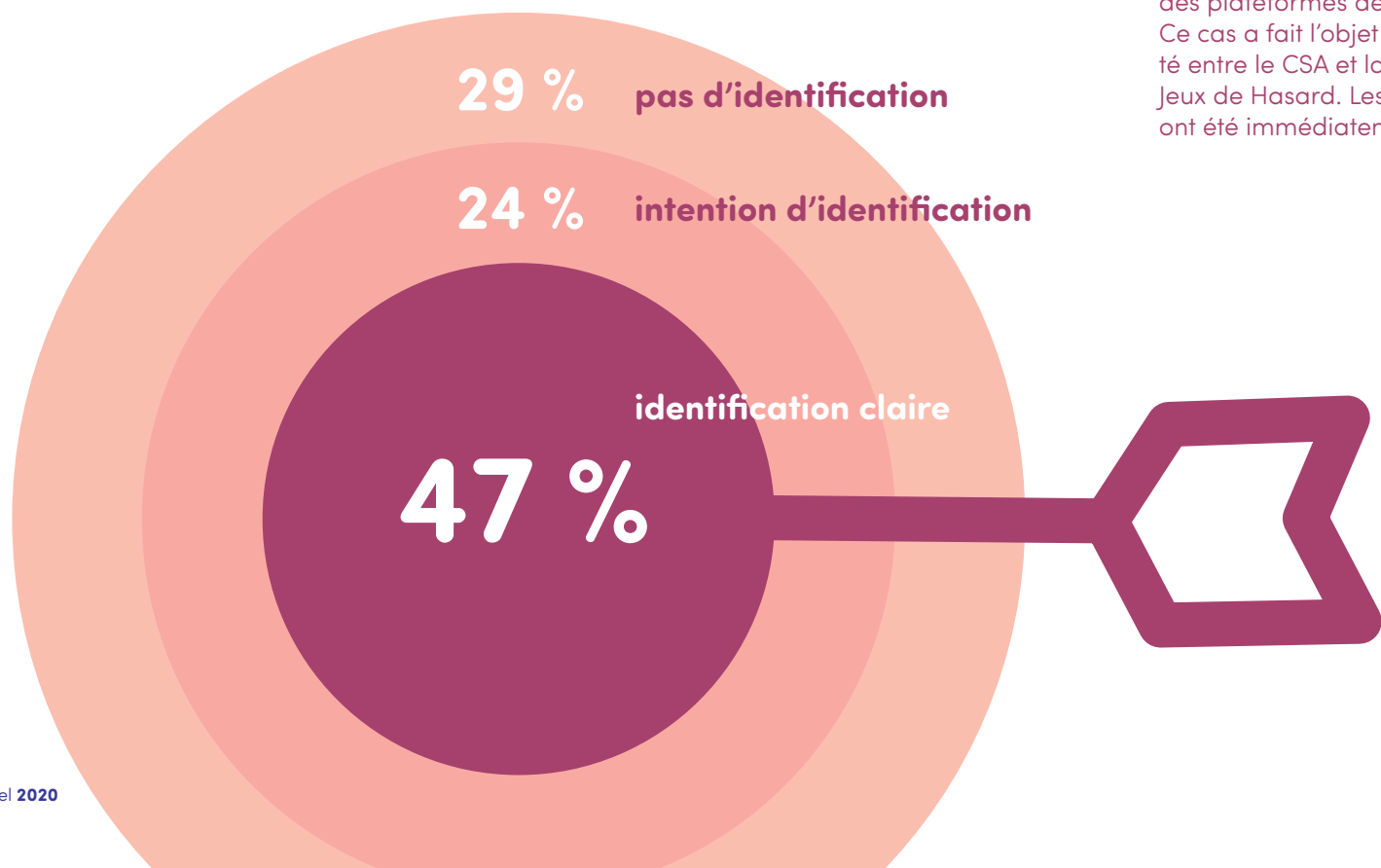
Ce premier monitoring est centré sur YouTube. Néanmoins, afin de disposer d'un aperçu de la manière dont la communication commerciale se déploie sur d'autres PPV potentielles, le CSA a élargi ses visionnages à Twitch et Instagram TV. Au total, 100 programmes contenant de la publicité ont été examinés, parmi les catalogues de 20 chaînes sélectionnées pour constituer un échantillon représentatif du paysage en termes de thématiques et d'audiences.

Les résultats du monitoring démontrent une prise de conscience globale, par les vidéastes, de la nécessité d'identifier la communication commerciale. L'argument selon lequel une telle identification rejoint leur intérêt dans la mesure où elle permet de maintenir une relation transparente et authentique avec leur audience paraît porter. Les initiatives du CSA ont également permis de vulgariser la législation dans une perspective de responsabilisation.

Parmi les occurrences publicitaires relevées : **47% font l'objet d'une identification claire, 24% présentent une intention d'identification mais dont le résultat prête à confusion et 29% ne sont pas identifiés.**

En conséquence, 71% des pratiques commerciales relevées dans l'échantillon font l'objet d'une conscientisation par les vlogueurs et vlogueuses de leur caractère publicitaire et, conséquemment, d'une tentative d'identification.

Lors d'un monitoring antérieur, datant de 2018, seuls trois Youtubeur.euse.s belges francophones du Top-30 identifiaient les contenus publicitaires (10%). Ce second monitoring démontre dès lors une très nette amélioration.



Suivi des cas problématiques :

- Pour la première fois, le CSA s'est adressé aux vidéastes en défaut d'identification afin de les inviter à se conformer à la législation en vue d'un monitoring prochain.
- Le CSA s'est intéressé aux apparitions nombreuses d'une marque de bière dans les vidéos d'un vlogueur. Il a contacté ce dernier et a transmis ses observations au JEP pour suites utiles.
- Le CSA s'est intéressé à un vlogueur spécialisé dans le gaming ayant conclu un contrat de visibilité pour des plateformes de jeux en ligne. Ce cas a fait l'objet d'un suivi concerté entre le CSA et la Commission des Jeux de Hasard. Les vidéos litigieuses ont été immédiatement supprimées.

Conclusions

Ces dernières années, le marketing d'influence a créé un écosystème spécifique sur les PPV. Les pratiques de communication commerciale s'y sont développées, en se combinant, et bien souvent en floutant la limite entre programme et communication commerciale. De nouvelles techniques, qui sont en avance sur les textes légaux et qui nécessitent l'adaptabilité de la régulation audiovisuelle, émergent. Cependant, les principes fondateurs de la Directive SMA en matière de protection des consommateur.trice.s gardent toute leur pertinence et leur légitimité.

Il serait illusoire de vouloir appliquer telle quelle la législation audiovisuelle à l'écosystème des vlogueurs et vlogueuses. Les régulateurs doivent se pencher sur les grands principes que soutient cette législation en termes de protection des consommateur.trice.s et s'efforcer de les transposer aux différents écosystèmes PPV.

Enfin, certain.e.s influenceur.euse.s audiovisuel.le.s sont approché.e.s par des marques dont les produits constituent des objets publicitaires particuliers au regard du droit audiovisuel : cigarettes, paris, alcool, aliments à haute teneur en sucre ou en sel. Ceci appelle une sensibilisation des vidéastes, mais aussi une vigilance accrue, notamment de la part du régulateur et des instances d'éthique publicitaire.





Lutte contre les contenus illicites sur les plateformes en ligne

Différentes initiatives

Note d'orientation du CSA

L'année 2020 a été marquée, pour le CSA, par un travail de longue haleine en faveur de la lutte contre certains contenus illicites sur les plateformes de partage de vidéos en ligne.

Tout d'abord, dans une « note d'orientation du CSA sur la lutte contre certaines formes de contenus illicites sur Internet, en particulier le discours de haine », publiée le 23 janvier 2020 et transmise notamment au monde politique, le Collège d'autorisation et de contrôle a préconisé à cet égard une action des différents niveaux de pouvoir compétents, notamment la Communauté française (Fédération Wallonie-Bruxelles), ainsi qu'une coopération entre eux.

Sur base de cette note d'orientation, le CSA a ensuite participé à la consultation publique organisée par la Commission européenne (entre le 2 juin et le 8 septembre) en prélude à l'adoption d'une proposition de règlement européen. Il a également contribué activement à l'élaboration d'une position commune des membres du Groupe des régulateurs de l'audiovisuel européens, l'ERGA, dont le Président du CSA assure actuellement la vice-présidence.

Digital Services Act.

Après la clôture de cette consultation publique, la Commission européenne a publié le 15 décembre 2020 sa proposition de « règlement relatif à un marché intérieur des services numériques (Législation sur les services numériques) et modifiant la directive 2000/31/CE ». Cette « législation sur les services numériques » est désignée souvent sous son sigle anglais « **DSA** », pour **Digital Services Act**. Elle vise à préciser les responsabilités et à étendre l'obligation de rendre des comptes incombant aux fournisseurs de services numériques intermédiaires. Cela vise les plateformes en ligne hébergeant des informations ou services (parmi lesquelles YouTube ou Facebook).

La proposition de règlement répond, dans ses objectifs, à certains des points soulignés dans la note d'orientation du CSA et de la position commune de l'ERGA. A cet égard, on relèvera que la proposition prévoit des mécanismes de notification et de retrait des

contenus illégaux très précis, avec obligation pour les plateformes d'hébergement de fournir un exposé clair et spécifique des motifs de leurs décisions. On se réjouira également du caractère extensif de la définition de la notion juridique de contenu illicite. Telle que proposée, cette notion couvre toute information contrevenant au droit de l'Union ou au droit d'un État membre, quels que soient sa forme, son objet ou sa nature précise. Une telle extension est salubre du point de vue du traitement des commentaires haineux et discriminatoires que l'on retrouve trop souvent dans les chats sur les réseaux sociaux. Qu'en serait-il pour les fournisseurs établis hors Union européenne ? Suivant ce projet, tous les fournisseurs de services intermédiaires devraient pouvoir être soumis à la régulation mise en place par le règlement, même si leur lieu d'établissement se situait en dehors de l'Europe. C'est une perspective de progrès : les fournisseurs devront désigner, dans l'un des États membres où ils proposent leurs services, une personne morale ou physique les représentant légalement. Cette personne pourra être tenue responsable du non-respect des obligations prévues par le règlement.

Cependant, la proposition de règlement, dans sa mouture initiale, pose de nombreuses questions quant à l'organisation du contrôle imaginé par la Commission et, entre autres, sur la place laissée aux régulateurs nationaux dans celui-ci, afin d'assurer la mise en conformité des plateformes avec leurs nouvelles obligations. Par ailleurs, certaines questions de nature institutionnelle doivent être examinées afin d'optimiser l'efficacité de la structure de supervision (qui consisterait, selon la proposition actuelle, en un panel de régulateurs multi-sectoriels).

Les équipes du CSA s'efforceront, jusqu'à l'adoption et à l'entrée en vigueur de cette législation, de suivre les débats et de contribuer, dans la mesure de leurs moyens, à ce que cette législation européenne soit efficace tout en respectant les principes de proportionnalité et de subsidiarité.

Consulter la note d'orientation sur la lutte contre certaines formes de contenus illicites sur Internet, en particulier le discours de haine :

<https://www.csa.be/document/contenus-illicites-sur-les-reseaux-sociaux-et-plateformes-de-partage-video-le-csa-publie-une-note-dorientation/>



CSA Media Talks

Le « CSA Media Talks » est un projet « 100 % digital » ayant pour objectif de faire naître le débat sur les enjeux de demain en matière de régulation des médias.

Le 1er juillet 2020, la première conférence « CSA Media Talks » a abordé la thématique des contenus haineux sur les réseaux sociaux (sous l'intitulé « *L'enjeu de la régulation des réseaux sociaux en matière de lutte contre les contenus haineux* »). Cela a permis de présenter divers points de vue et de proposer des pistes concrètes pour lutter contre les contenus illicites sur Internet.

Pour plus d'informations :

<https://www.csa.be/csa-media-talks-un-nouvel-espace-de-debats-sur-des-sujets-actuels-de-la-regulation-audiovisuelle/>

Pour revoir la conférence:

<https://www.youtube.com/watch?v=E0VSyHdpmWY>



Collaborations, partenariats, événements

CONFÉRENCE DES RÉGULATEURS DU SECTEUR DES COMMUNICATIONS (CRC)



Au cours de l'année 2020, l'unité Distributeurs & Opérateurs du CSA, représentée par Samy Carrere et Olivier Hermanns, a poursuivi sa collaboration active avec le Vlaamse regulator voor de media (VRM), le Medienrat et l'Institut belge des services postaux et des télécommunications (IBPT). Ces différentes autorités se réunissent régulièrement en Conférence des régulateurs du secteur des communications électroniques (CRC) afin de coordonner la régulation en cette matière et, concrètement, à mettre en œuvre les décisions de la

CRC du 29 juin 2018 relatives à l'analyse du marché de la radiodiffusion télévisuelle.

Le 29 juin 2018, au terme du processus d'analyse du marché de la radiodiffusion télévisuelle, la CRC a adopté plusieurs décisions visant à ouvrir la voie vers plus de concurrence sur les marchés de l'Internet haut débit et de la radiodiffusion. La CRC décidait alors de maintenir l'obligation d'accès aux réseaux de Proximus, Telenet, Brutélé et Nethys (aujourd'hui VOO S.A.) au bénéfice des opérateurs ne disposant pas d'un réseau fixe.

De cette manière, la CRC entendait stimuler le développement d'une concurrence effective pour l'Internet haut débit, la télévision et les « packs ». Les obligations existantes étaient, pour l'essentiel, maintenues et précisées.

Le 26 mai 2020, cette mise en œuvre a abouti à l'adoption de décisions concernant les tarifs mensuels relatifs à l'accès de gros aux réseaux des câblo-opérateurs. Le CSA a, en outre, organisé une consultation publique concernant les offres de référence de VOO, Brutélé et Telenet du 14 avril au 26 mai 2020.

Au cours de cette même année, le CSA a également été consulté par l'IBPT sur quatorze de ses projets de décision, dans le cadre de l'accord de coopération du 17 novembre 2006.



MIPCOM ONLINE du 12 au 16 octobre 2020

Sevara IRGACHEVA, Conseillère création et production audiovisuelle a participé au MIPCOM ONLINE. Cette participation permet au CSA de suivre les évolutions du marché international et de cibler les tendances phares potentiellement utiles aux producteurs de la FWB. MIPCOM étant également le lieu de réflexion sur les évolutions du marché ; les questions actuelles telles que l'impact de la crise du COVID 19 sur la production des contenus ou les états des lieux de l'industrie en termes d'égalité - diversité au sein des équipes techniques, de production et à l'écran y sont également abordées.

L'évènement est également l'occasion pour le régulateur de rester en phase avec les nouvelles pratiques publicitaires et les enjeux qu'elles portent en termes de protection des consommateurs. L'objectif est de contribuer à rendre les producteurs locaux compétitifs afin qu'ils bénéficient au mieux des incitants réglementaires (quotas de diffusion, contribution à la production, investissements publics).



REFRAM Le CSA partage son expérience dans l'Espace francophone et soutient la prési- dence du REFRAM

Le Réseau Francophone des Régulateurs de Médias (REFRAM) a pris ses quartiers à Tunis sous la présidence de M. Nouri Lajmi (HAICA) durant cette période 2020-2021.

Sa feuille de route a été résolument tournée vers des actions de partage d'expertises entre les régulateurs du nord comme du sud et des experts issus des milieux académiques et professionnels.

Le CSA a apporté un appui substantiel à ce programme en 2020 : en soutenant la HAICA dans l'élaboration conceptuelle de ses projets, dans le cadre du volet « stratégie » du Jumelage européen (voir par ailleurs) et en contribuant aux panels de ses différentes conférences.

21 et 22 septembre 2020 Visioconférence internationale

« **Première Université d'été de la régulation et de l'éducation aux médias et à l'information du REFRAM** »

L'université d'été est un nouveau projet REFRAM de séminaires de formation continue, à destination des équipes de travail des régulateurs.

Pour sa première édition, le programme a réuni des praticiens (Belgique, Côte d'Ivoire, Tunisie), des académiques (Universités en Suède, France, Canada, Tunisie), organisations internationales (Conseil de l'Europe, Unesco) et experts internationaux (Wagner Hatfield) pour des sessions de formation dans des domaines majeurs de la régulation : promotion de la diversité, lutte contre le discours de haine, lutte contre la désinformation, éducation aux médias.

Paul-Eric Mosseray, Directeur coopération et transition numérique au CSA, a exposé un panorama des pratiques et perspectives de la régulation dans le domaine de la diversité culturelle et linguistique.

Retrouvez ici toutes les infos

<https://www.refram.org/Actualites/Actualites-du-REFRAM/Retour-sur-la-premiere-Universite-d-ete-de-la-regulation-du-REFRAM>



12 novembre 2020

Visioconférence internationale

Conférence internationale du REFRAM : « Comment définir, vérifier et soutenir les prestations de qualité des médias de service public ? »

A l'appui d'une étude mandatée par l'OFCOM suisse sur les rapports entre régulateurs et médias de service public, la conférence a proposé un panorama des méthodes d'encadrement et d'évaluation des missions des médias publics par les régulateurs du sud (Maroc, Tunisie), comme du nord (Belgique, Canada, France, Suisse)

Pour le CSA, Paul-Eric Mosseray, Directeur coopération et transition numérique au CSA, a développé son approche sur le rôle de la régulation dans le soutien à la création et la diffusion culturelles et de ses enjeux face à la consommation en ligne.

Retrouvez ici toutes les infos et le panel où interviennent en particulier les participants belges :

<https://www.refram.org/Actualites/Actualites-du-REFRAM/Conference-en-ligne-Comment-definir-verifier-et-soutenir-les-prestations-de-qualite-des-medias-de-service-public>

<https://www.facebook.com/haicatunisie/videos/1111622919240708/>

30 janvier 2020

Conférence inter-réseaux de régulateurs à Rabat (RIARC – réseau des instances africaines de régulation de la communication et REFRAM)**«La régulation des médias dans un environnement numérique, mobile et social : impératifs d'adaptation et enjeux de refondation»**

Peu de temps avant le déferlement de la crise sanitaire, les régulateurs des deux réseaux se sont retrouvés à Rabat lors d'une conférence internationale.

Karim Ibourki, Président du CSA, préside à cette occasion la session consacrée à l'articulation entre régulation et co-régulation, avec notamment la BBC, Facebook, les régulateurs du Kenya et de l'Organisation de la coopération islamique. En discussion : l'évaluation des outils d'auto-régulation mis en place par les plateformes et les réseaux sociaux, l'implication des nouveaux acteurs de la chaîne numérique dans la consolidation de la régulation

<https://www.haca.ma/fr/node/5816/>

ERGA

Cette année encore, le CSA a activement participé aux travaux de l'ERGA, le Groupe des régulateurs européens des services de médias audiovisuels.

L'ERGA a été créé en 2014 par la Commission européenne pour conseiller et assister la Commission dans les dossiers touchant à la régulation des services de médias audiovisuels. C'est aussi un lieu d'échanges de connaissances, d'expériences et de bonnes pratiques entre les différents régulateurs européens. Un pan de la mission hautement inspirant dans un contexte où les évolutions sont nombreuses. Pour mener à bien ses missions, L'ERGA réunit les présidents et/ou représentants de haut niveau des autorités de régulation nationales de l'audiovisuel.

Depuis le 1er janvier 2019, le CSA belge, représenté par son Président Karim Ibourki, occupe la vice-présidence de l'ERGA et a présidé notamment le groupe d'action sur « La diversité des Genres ». Cette fonction place le CSA dans un

rôle très actif au niveau de la stratégie et du suivi de nombreux groupes de travail qui sont mis en place par l'ERGA. Ces groupes ont pour mission de mener à bien une série de projets et de produire des recommandations, analyses et positions communes.

Parmi les grands projets qui ont marqué l'année 2020, on retrouvera, notamment, la publication d'un rapport sur l'égalité de genre dans l'audiovisuel au niveau européen coordonné par le CSA belge, une étude d'impact de la crise sanitaire sur les médias en Europe également coordonnée par le CSA belge, une position commune des régulateurs sur le projet Digital Services Act, ou encore un rapport sur la désinformation.

Découvrez l'ERGA :

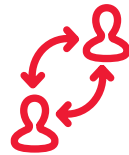
<https://erga-online.eu>



Bilans sectoriels

BILAN 2020 par secteur

**Ce qu'il faut
retenir des
contrôles annuels
2020 portant sur
l'exercice 2019
des éditeurs
régulés
en Fédération
Wallonie-
Bruxelles**



Opérateurs et distributeurs

Chaque année, le CSA procède au contrôle de la réalisation des obligations des distributeurs de services de médias audiovisuels (SMA) actifs en Wallonie et à Bruxelles et déclarés auprès de lui. Ce contrôle se solde par l'adoption d'avis du Collège d'autorisation et de contrôle (CAC). Fin 2020 et pour la troisième fois, l'Unité Distributeurs & Opérateurs du CSA a présenté, outre lesdits avis, sous forme de « Repères » synthétiques, l'état de la distribution de SMA par les acteurs locaux à destination des consommateurs. Cette publication se veut aussi

pédagogique que possible, partant du constat que les distributeurs et opérateurs sont des acteurs essentiels de l'économie du secteur audiovisuel en Wallonie et à Bruxelles, mais dont le rôle est encore souvent méconnu du grand public.

Ce document se veut un tour d'horizon du secteur, chiffré, illustré et didactique. Il se base sur les chiffres les plus récents disponibles sur les distributeurs et opérateurs. Il est conçu comme un nouvel outil de synthèse et de communication.

Les distributeurs déclarés au CSA étaient au nombre de sept, à savoir Proximus, Telenet, Telenet pour le réseau Coditel (SFR), Orange, VOO S.A., Brutélé et BeTV.

Pour l'année 2019, les distributeurs ont globalement respecté leurs différentes obligations légales en matière de transparence, de « must-carry », de contribution à la production et au financement des télévisions locales.

A noter déjà, indépendamment de cela, que la RTBF a procédé à la déclaration de son service AUVIO au titre de distributeur de services de médias audiovisuels fin 2020.

Liens vers les avis par service :



**Découvrez les repères
Distributeurs et Opérateurs :**

<https://infogram.com/reperes-dando-2020-1h7v4pwwp09786k>



Radios privées en réseau et indépendantes

Le contrôle annuel des radios privées s'est clôturé avec un respect global de la plupart des obligations et engagements pris par les différentes radios à l'exception de quelques situations problématiques. Le contrôle portant sur l'année 2019, il s'agissait donc d'un premier baromètre du respect des nouvelles obligations prises lors du dernier plan de fréquences. Le contrôle n'a pas porté sur les nouveaux arrivants dans le paysage radiophonique, la mise en service de ceux-ci n'ayant eu lieu que durant le second semestre 2019.

À l'issue du contrôle, 8 radios (4 radios en réseau et 4 radios indépendantes) se sont vu adresser des griefs par le Collège d'autorisation et de contrôle.

En ce qui concerne les radios en réseau, Bel RTL s'est vu adresser un grief en matière de production propre. Maxi-

mum FM, Must FM et NRJ se sont vu adresser un grief en matière de quotas de diffusion musicale. Maximum et NRJ pour le non-respect de leurs engagements en diffusion d'œuvres musicales chantées en français et Must FM d'œuvres musicales d'artistes issus de la Fédération Wallonie-Bruxelles.

En ce qui concerne les radios indépendantes, Turkuaz FM a reçu une notification de grief pour ne pas avoir respecté sa dérogation en matière de diffusion de programmes en langue française. yoUfm a reçu deux notifications en matière de diffusion musicale : l'une pour la diffusion d'œuvres musicales chantées en français, l'autre pour la diffusion d'œuvres musicales d'artistes issus de la Fédération Wallonie-Bruxelles. Vivante FM, qui n'avait pas remis ses conduites musicales complètes pour la journée d'échantillon qui lui avait été demandée, s'est vu adresser un grief pour ne pas avoir respecté cette obligation.

Et enfin, Arabel s'est vu notifier trois griefs : le premier pour non remise de ses comptes et bilans et les deux autres également en matière de diffusion d'œuvres musicales chantées en français et d'œuvres émanant d'artistes de la Fédération Wallonie-Bruxelles.

Concernant ces notifications de griefs, Le Collège d'autorisation et de contrôle du CSA recevait en audition début d'année 2021 les différents éditeurs afin d'entendre leurs arguments sur les problèmes relevés. Les décisions relatives à ces dossiers sont disponibles sur notre site Internet.

Lien vers avis :

Les avis des radios en réseau: <https://www.csa.be/document/bilan-radios-privées-en-reseau-sur-lexercice-2019/>

Les avis des radios indépendantes: https://www.csa.be/wp-content/uploads/2020/11/CAC_20201129_AVIS_2020_IND.pdf



Télévisions privées

Le CSA a publié son bilan des télévisions privées. En 2020, ce dernier portait sur 9 éditeurs et 22 services.

Le CSA a rappelé que les obligations quantitatives du nouveau règlement en matière d'accessibilité des programmes aux personnes en situation de déficience sensorielle, adopté le 17 juillet 2018 par le Collège d'avis, entrent en application pour l'exercice 2021. En effet, suivant sa logique d'implémentation progressive, le Règlement prévoit un premier pallier de quotas de programmes accessibles à atteindre ainsi que l'entrée en vigueur d'une série d'obligations de moyen.

À ce stade, les efforts consentis par les éditeurs ne semblent pas à la hauteur de l'enjeu. Le CSA constate des réflexions et de la bonne volonté de la part des éditeurs, des améliorations

de principe, mais peu d'avancées substantielles. Les éditeurs doivent intégrer les bons réflexes en matière d'accessibilité des programmes, tant à l'acquisition, qu'à la production. D'une part, les avancées enregistrées ces dernières années sur le marché français en matière de sous-titrage adapté et d'audiodescription font que beaucoup de programmes sont disponibles avec les pistes requises. D'autre part, les progrès technologiques, relatifs à la reconnaissance vocale notamment, permettent de produire du sous-titrage à un coût abordable.

Concernant les autres obligations, le CSA a salué la concrétisation par le secteur de toutes les dispositions légales : quotas, contribution à la production, transparence, encadrement des programmes d'information, etc. Le bilan est très positif ! Il relève notamment les résultats encourageants atteints en matière de quotas de diffusion par les services "premium". De manière prospective, il constate également que le quota de 30% d'œuvres européennes, prévu

par la nouvelle Directive européenne (en phase de transposition en 2019), est d'ores et déjà atteint par les services non linéaires déclarés en FWB. Le CSA a enfin salué la réactivité administrative dont la plupart des éditeurs ont fait preuve dans un contexte rendu difficile par la crise sanitaire.

Liens vers les avis par service :

[AB](#)

[BeTV](#)

[Belgian Business Television](#)

[Dobbit SA](#)

[NRJ Belgique SA](#)

[Proximus Media House](#)

[Vlexhan Distribution](#)

[UniversCiné](#)

[RTL Belgium](#)

Nouveau règlement :

[règlement en matière d'accessibilité des programmes aux personnes en situation de déficience sensorielle](#)



Médias de proximité

Le CSA a publié un bilan positif pour le réseau des médias de proximité (anciennement télévisions locales) composé de 12 éditeurs.

Parmi les tendances de ce contrôle, le CSA a souligné notamment la stabilisation de la production propre. La production propre est le reflet du positionnement unique de chaque média de proximité. Elle est la raison d'être de ce secteur qui produit, coproduit ou échange plus de 95% de sa programmation. Sur l'exercice 2019, les médias de proximité ont (co)produit 4294 heures de programmes locaux. Il s'agit d'un vecteur de diversité et de pluralisme important du paysage audiovisuel belge francophone.

Autre conclusion du contrôle, l'éducation permanente reste la mission la moins représentée. Chaque média de proximité doit produire en moyenne douze programmes par an relevant de l'éducation permanente (article 14 des conventions). Cette mission recouvre des thématiques variées telles que la vulgarisation scientifique, la sensibilisation au cadre de vie, la cohésion sociale, la protection des consommateurs, etc. La ma-

jorité des éditeurs concrétise la mission de manière régulière et diversifiée. Toutefois, certains médias de proximité semblent éprouver plus de difficultés à apprivoiser durablement cette mission d'intérêt général.

Le CSA a enfin attiré l'attention des éditeurs sur la nécessité de mettre en place davantage de mesures concrètes afin d'augmenter la proportion de leurs programmes rendus accessibles aux personnes en situation de déficience sensorielle.

Liens vers les avis par service :

[Antenne Centre](#)

[BX 1](#)

[Canal C](#)

[Canal Zoom](#)

[Ma télé](#)

[NoTélé](#)

[RTC](#)

[Télé Sambre](#)

[TV Com](#)

[TV Lux](#)

[TVRC Mons Borinage](#)

[Vedia](#)



RTBF

Le contrôle du CSA concerne l'ensemble des services (télévisions, radios, médias sur internet) de l'éditeur public pour l'exercice 2019. Il s'agit du premier contrôle qui porte sur le nouveau contrat de gestion de la RTBF adopté par le gouvernement le 15 janvier 2019. Plusieurs thématiques ont été contrôlées dans l'avis rendu par le CSA : l'offre de services, l'information, le développement culturel, l'éducation permanente, le sport, la production propre, les quotas, le soutien à la production, l'accessibilité, l'égalité et la diversité, les finances, les nouveaux services importants et les partenariats, collaborations et synergies notamment avec les douze télévisions locales.

Au terme de ce contrôle le Collège a adopté un avis qui conclut que la RTBF a rempli ses missions d'intérêt public, voire les a dépassées dans de nombreux domaines. Néanmoins trois remarques ont été adressées à l'éditeur de service public en matière de diversité dans le sport, de quotas musicaux pour ses nouveaux services sonores, et d'investissements du Fonds pour les séries belges.

En ce qui concerne la diversité dans le sport, le Collège a constaté que celle-ci pourrait être améliorée en termes de diffusion de disciplines moins médiatisées, d'égalité de genre tant dans la pratique diffusée qu'au sein même des équipes de journalistes et chroniqueurs sportifs de la RTBF, mais également de visibilité de pratiques sportives par des personnes en situation de handicap.

En termes de quotas de diffusion musicale, le CSA s'interroge quant à l'absence d'objectifs à atteindre en termes de programmation musicale pour les nouveaux services Viva+ et Jam dans le cadre défini par le Contrat de gestion.

Et enfin, au sujet du Fonds pour les séries belges, le CSA constate que, pour la seconde année consécutive, la RTBF n'a pu atteindre l'objectif d'y consacrer 25% de l'engagement minimum imposé.

Le Collège a également pu dresser un constat positif quant à l'avancement de la mise en œuvre du nouveau Règlement en matière d'accessibilité des programmes. Ce nouveau règlement prévoit des objectifs quantitatifs qui se veulent progressifs et échelonnés sur cinq ans d'ici à leur application complète sur l'exercice 2023. Le CSA a salué les efforts déjà fournis par la RTBF et l'a invitée à confirmer ce dynamisme lors des prochains exercices.

Liens vers avis :

www.csa.be/document/avis-rtbf-2019/



Gestion

CSA Intramuros

Statut et financement du CSA

Le CSA est une autorité administrative indépendante (statut établi par l'article 133 du Décret sur les services de médias audiovisuels). Il est principalement financé par la dotation annuelle de la Fédération Wallonie-Bruxelles allouée en exécution de son contrat de financement. Un décret adopté le 14 juin 2018 est venu préciser à l'article 151 que d'éventuelles subventions octroyées dans le cadre de missions spécifiques peuvent compléter les ressources du régulateur. Outre le jumelage avec la HAICA tunisienne financé par la Commission européenne, le CSA a poursuivi en 2020 quatre projets ayant fait l'objet de subsides exceptionnels de la Fédération Wallonie-Bruxelles : une étude sur les modes de consommation des médias en Fédération Wallonie-Bruxelles, première du genre (« Médias : attitudes et perceptions ») ; une étude sur l'égalité de genre dans les métiers de l'audiovisuel, première du genre également ; un baromètre de l'égalité

et de la diversité dans la communication commerciale, consacré pour la première fois au média radio ; et l'engagement d'un soutien administratif dans le cadre du jumelage avec le régulateur tunisien. Par ailleurs, le Gouvernement de la Fédération Wallonie-Bruxelles a octroyé au CSA un montant de 80.000 euros complémentaire à sa dotation dans le but de renouveler son système informatique de monitoring des médias, outil indispensable à l'exécution de sa mission régulatoire.

En 2020, la dotation allouée au CSA dans le cadre de son contrat de financement 2019-2023 augmentée du montant dédié au renouvellement du système informatique de monitoring s'élevait à 2.952.000 euros.

Gestion et crise sanitaire

Des modes de travail bouleversés et réinventés

L'année 2020 a bien sûr été marquée par la situation sanitaire liée à l'épidémie de COVID, qui a bouleversé les manières de travailler. Comme tout le monde, le CSA a dû s'adapter très rapidement. Le télétravail est devenu une réalité à temps plein du jour au lendemain, qui a perduré sur la majeure partie de l'année. Il a fallu garantir l'exécution des missions, la qualité de service pour les publics, la disponibilité et l'adaptabilité pour les régulés. Il a aussi fallu composer avec les incertitudes, gérer les déceptions qu'immanquablement elles génèrent. Les projets se sont transformés mais la majorité a pu aboutir, grâce notamment à l'expérimentation de nouveaux modes de travail : les réunions virtuelles, les webinaires, ... La crise a donné un vrai coup d'accélérateur sur ces aspects. Les équipes ont montré des capacités extraordinaires à s'adapter et à se réinventer.

Il faut toutefois garder à l'esprit que cette dynamique s'inscrit dans le contexte de la crise sanitaire. Elle a pu à juste titre susciter des peurs, des inquiétudes, tant sur le plan personnel que professionnel. Pendant les différents confinements, le mélange de ces deux aspects a pu être lourd à porter, surtout pour celles et ceux qui ont des enfants à la maison. Le télétravail intensif génère aussi un risque de perdre le sens du collectif, l'opportunité de travailler en équipe, l'informel. Le CSA dispose de moyens technologiques pour faire circuler l'information, mais pour certaines choses rien ne vaut les discussions entre deux portes ou autour de la machine à café. Il sera important, dans « l'après-crise », de trouver un juste équilibre : favoriser le bien-être des individus et valoriser le collectif.

À l'heure d'écrire ces lignes, nous ne sommes pas encore dans l'« après ». La crise est toujours là, même si elle est vécue différemment, avec l'idée de mettre en place des process pérennes. L'objectif n'est pas réductible à celui d'un « retour à la normale ». Par exemple, un questionnaire lancé pendant l'été a donné lieu à un réel plébiscite pour une augmentation du recours au télétravail hors temps de crise. Une modification en ce sens du règlement du travail a été portée par la Direction et le Bureau du CSA. Autre exemple, l'apprentissage des webinaires se poursuit : les trois grandes études publiées en fin d'année ont toutes été présentées en ligne, selon des formes adaptées. Les profonds changements traversés, les expérimentations lancées doivent nous inspirer pour interroger et adapter durablement nos modes de fonctionnement.

Des arrivées et des départs

Au cours de l'année 2020, certain.e.s membres du personnel ont quitté le CSA pour de nouveaux défis :

- **Manon Letouche**, Secrétaire d'instruction, est partie en détachement ;
- **Philippe Moraldo**, conseiller économiste a quitté ses fonctions le 12 janvier 2020 ;
- **Thomas Piérard**, qui a travaillé comme conseiller temporaire auprès de la Direction des études et recherches, a terminé son contrat ;
- **Camille Laville**, qui a travaillé comme conseillère temporaire auprès de la Direction des études et recherches et auprès de la Direction des Affaires européennes, a terminé son contrat ; elle a à nouveau rejoint notre équipe le 1er février 2021 en tant que conseillère chargée de recherches et des questions d'égalité et de diversité ;
- **Sevara Irgacheva**, conseillère « Diversité culturelle et production de contenu » est partie en détachement ; elle est remplacée depuis le 1er janvier 2021 par Jil Theunissen ;
- **Jean-François Furnémont**, achevant sa mission de Chef de projet du jumelage avec la HAICA tunisienne, a quitté le CSA ;
- **Coraline Burre**, conseillère au service de la Communication, a pris un congé pour raisons personnelles. Elle est remplacée depuis le 1er février 2021 par Cédric Mauer, jusque-là assistant de l'Unité Radio.

D'autres nous ont rejoint :

- **Émilie Herbert** a travaillé temporairement comme conseillère auprès de la Direction des études et recherches ;
- **Jil Theunissen** a travaillé temporairement et successivement pour la Direction générale, l'Unité Télévision et le service Communication, en remplacement de différents congés.
- **Jonas Frojmovics** a rejoint le CSA en tant que conseiller économiste et chargé du pluralisme.

Le Bureau

Le Bureau du CSA est composé d'une présidence et de trois vice-présidences, désignées par le Gouvernement. Leur mandat est d'une durée de cinq ans, renouvelable. Comme le précise le Décret sur les services de médias audiovisuels, la mission du Bureau est de coordonner et organiser les travaux du CSA directement ou par délégation. Il est chargé des décisions opérationnelles. Ses membres sont également membres du Collège d'autorisation et de contrôle et du Collège d'avis. Certain.e.s participent à des missions externes dans les institutions avec lesquelles le CSA coopère, notamment avec la Conférence des Régulateurs des Communications électroniques (CRC), le Conseil supérieur de l'éducation aux médias (CSEM) et le Conseil de déontologie journalistique (CDJ). Depuis le 15 novembre 2017, Karim Ibourki assume la présidence, François-Xavier Blanpain la seconde vice-présidence, Alexis De Boe la troisième vice-présidence. Saba Parsa a remplacé, en septembre 2019, Isabelle Kempeneers à la première vice-présidence.

Le CSA, qui fait quoi ?

Le CSA se compose d'un collège d'autorisation et de contrôle (organe décisionnel) d'un collège d'avis (commission représentative du secteur), d'un Bureau (organe de gestion de l'institution) et du Secrétariat d'instruction (organe de gestion des plaintes). Les Services du CSA conseillent ces organes, préparent leurs décisions et les mettent en œuvre.

Le Collège d'autorisation et de contrôle (CAC)

Le CAC est composé des quatre membres du Bureau précités ainsi que de six autres membres, dont trois sont désignés par le Parlement et trois par le Gouvernement de la Fédération Wallonie-Bruxelles pour un mandat de quatre ans, renouvelable. Tout comme le Bureau, le CAC doit refléter les différentes tendances idéologiques et philosophiques représentées au Parlement. Comme organe de régulation du CSA, le CAC exerce les deux types de compétences indiquées dans son nom : l'une d'autorisation, l'autre de contrôle. En cas de manquement d'un éditeur de services, distributeur de services ou opérateur de réseau à ses engagements, obligations légales et/ou conventionnelles, le CAC dispose du pouvoir de sanctionner ces acteurs, notam-

ment en matière de pluralisme, de protection des mineurs, de promotion des œuvres audiovisuelles, de contribution à la production de celles-ci. En 2020, le CAC se composait de Karim Ibourki (PS), Saba Parsa (MR), François-Xavier Blanpain (CDh), Alexis De Boe (Ecolo), Anne Dumont (PS), Michel Gyory (MR), Marc Isgour (MR), Sébastien Lief-ferinckx (Ecolo) et Ermeline Gosselin (PS). Cette dernière a démissionné de son mandat en novembre 2020 et n'a pas encore été remplacée. Le dernier siège n'a pas été désigné par le Gouvernement, faute de candidat proposé par le PTB.

Le Collège d'avis du CSA

Comme son nom l'indique, le Collège d'avis exerce une compétence d'avis dans divers domaines mais également une compétence réglementaire dans un nombre limité de matières. Ses règlements sont rendus obligatoires par arrêté du Gouvernement.

À côté des quatre membres du Bureau, le Collège d'avis comprend 18 membres effectifs désignés par le Gouvernement. Pour chaque membre effectif est nommé un suppléant issu de la même catégorie socio-professionnelle. Le mandat des membres effectifs et suppléants est d'une durée de quatre ans, renouvelable. Les membres effectifs et leur suppléant sont des représentants de sociétés et organisations du secteur des médias audiovisuels. Ils/Elles sont désigné.e.s

par le Gouvernement de la FWB, et choisi.e.s en raison de leur appartenance à certains organismes ou certaines catégories socio-professionnelles lié.e.s au secteur audiovisuel.

Le Collège d'avis est donc un lieu unique de rencontre d'acteurs et d'idées. Transparent et collégial, il est le lieu d'expression des revendications, préoccupations et propositions des professionnels de l'audiovisuel belge francophone.

Les Services

Les services du CSA se composent d'une direction générale et adjointe, de directions thématiques, d'unités « sectorielles », de services d'appui, de conseiller.ère.s « transversaux » qui couvrent certaines thématiques de régulation et d'un Secrétariat d'instruction qui instruit les plaintes.

La direction générale et adjointe assure la gestion quotidienne de l'institution, sur délégation du Bureau, notamment dans ses aspects budgétaires, de ressources humaines et de supervision des travaux.

Les directions thématiques sont liées à des missions spécifiques du CSA. Elles sont au nombre de trois : une direction des études et recherches, une direction des affaires européennes et une direction de la coopération internationale et de la transition numérique.

Les unités couvrent, par secteur, les missions de régulation du CSA. Elles sont également au nombre de trois : une unité Télévision, une unité Radios et une unité Opérateurs-Distributeurs.

Les missions régulatrices du CSA sont soutenues par ses services d'appui : un service juridique, un Centre de documentation, un service communication, un service monitoring et des postes d'assistance administrative. Les Conseiller.ère.s transversaux exercent le rôle d'expert.e.s dans certaines matières stratégiques de la régulation : la communication commerciale, la production et création audiovisuelles, la protection des mineurs, l'information, l'économie. Ils et elles agissent en autonomie sur leur domaine d'expertise, ainsi qu'en appui des unités et directions.

Enfin, le Secrétariat d'instruction (SI) est l'organe indépendant de réception, de traitement et d'instruction des plaintes adressées au CSA. Il joue un rôle central dans le lien entre le régulateur et les publics de l'audiovisuel.

Découvrez les services du CSA :

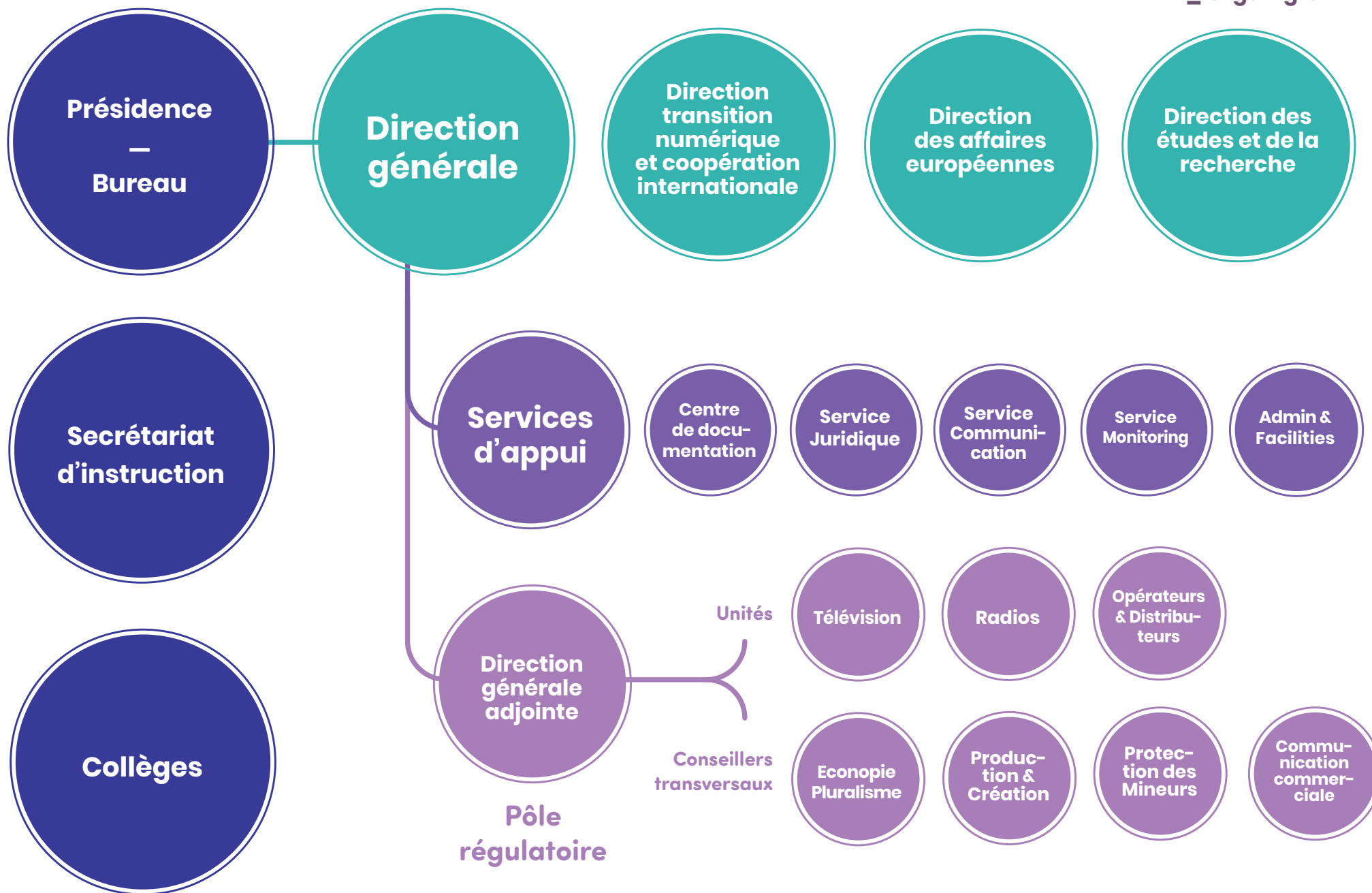
www.csa.be/membres/



Rémunérations des membres du Bureau et des membres du Collège d'autorisation et de contrôle 2020

Nom	Nature de la rémunération	Totaux (montants bruts)
Karim IBOURKI , président	Salaire temps plein	123.763,62 €
Saba PARSA , vice-présidente	Jetons de présence 13 réunions du Bureau et 23 réunions du CAC	18.229,68 €
François-Xavier BLANPAIN , vice-président	Jetons de présence 13 réunions du Bureau et 22 réunions du CAC	17.922,43 €
Alexis DE BOE , vice-président	Jetons de présence 13 réunions du Bureau et 22 réunions du CAC	17.615,20 €

Nom	Nature de la rémunération	Totaux (montants bruts)
Anne DUMONT	Jetons de présence 22 réunions du CAC	6.759,32 €
Ermeline GOSSELIN (départ 11/2020)	Jetons de présence 14 réunions du CAC	4.301,39 €
Marc ISGOUR	Jetons de présence 21 réunions du CAC	6.452,08 €
Michel GYORY	Jetons de présence 19 réunions du CAC	5.837,60 €
Sébastien LIEFFE- RINCKX (01/10/19)	Jetons de présence 21 réunions du CAC	6.452,08 €



En savoir plus sur les équipes du CSA : www.csa.be/membres



Travaux des collèges



19.

LES TRAVAUX DES COLLEGES

L'activité régulatoire du CSA est essentiellement exercée par ses deux collèges, que sont le Collège d'autorisation et de contrôle (« CAC ») et le Collège d'avis (« CAV »).

Le CAC est le principal organe de régulation du CSA. Il est composé des quatre membres du Bureau (le.la président.e et les trois vice-président.e.s) ainsi que de six autres membres, dont trois sont désigné.e.s par le Parlement de la Fédération Wallonie-Bruxelles (« FWB ») et trois par le Gouvernement de la FWB. Il exerce principalement deux types de compétences : il autorise ou prend acte des déclarations des éditeurs de services et il contrôle les différents acteurs de l'audiovisuel en FWB. Ce dernier pouvoir est assorti de celui de sanctionner l'éditeur de services, le distributeur de services ou l'opérateur de réseau en cas de manquement à leurs obligations légales ou conventionnelles. Il peut enfin prendre des recommandations de portée générale ou particulière.

[Membres – CSA Belgique](#)



Le CAV, quant à lui, est l'organe de corégulation du CSA. Il est composé, outre les quatre membres du Bureau, de quinze membres effecti.f.ve.s (et leurs quinze suppléant.e.s), ainsi que de cinq membres avec voix consultative (et leurs cinq suppléant.e.s). Les membres effecti.f.ve.s et leurs suppléant.e.s représentent des sociétés et organisations du secteur des médias audiovisuels, alors que les membres avec voix consultative représentent des secteurs « proches ». Cet organe, qui vise à impliquer le secteur dans le processus régulateur, exerce, comme son nom l'indique, une compétence d'avis et de recommandation dans divers domaines mais également une compétence réglementaire dans un nombre limité de matières. Ses règlements sont rendus obligatoires par arrêté du Gouvernement.

[Membres – CSA Belgique](#)



¹Actuellement, le Gouvernement n'a désigné qu'un des trois membres qui relèvent de son contingent. Le Collège n'est donc composé que de huit membres, dans l'attente de désignations complémentaires.

ACTIVITE DU CAC

– AVIS RELATIFS AU CONTRÔLE ANNUEL

Le CAC rend, au moins une fois par an, un avis sur le respect des obligations légales et conventionnelles des éditeurs privés et publics, ainsi que des distributeurs de services.

Afin de rendre compte de manière transversale et avec une mise en perspective du contenu de ces différents avis, il adopte également une « synthèse » pour chaque grand secteur.

LE CONTRÔLE DES ÉDITEURS PRIVÉS DE TÉLÉVISION LINÉAIRE ET A LA DEMANDE SUR PLATEFORME FERMÉE

En 2020, le CAC a rendu des avis sur la réalisation, pour l'exercice 2019, des obligations de **7 éditeurs privés de télévision linéaire et à la demande sur plateforme fermée**.

[Avis annuel S.A.S. AB LP \(AB3 et ABXplore\) pour l'exercice 2019 – CSA Belgique](#)

[Avis annuel BeTV pour l'exercice 2019 – CSA Belgique](#)

[Avis annuel Belgian Business Television sur l'exercice 2019 – CSA Belgique](#)

[Avis annuel Dobbitt SA sur l'exercice 2019 – CSA Belgique](#)

[Avis annuel Proximus Media House sur l'exercice 2019 – CSA Belgique](#)

[Avis annuel NRJ Belgique SA sur l'exercice 2019 – CSA Belgique](#)

[Avis annuel RTL Belgium sur l'exercice 2019](#)

LE CONTRÔLE DES ÉDITEURS PRIVÉS DE SERVICES TELEVISUELS SUR NOUVELLES PLATEFORMES – LES « PURE PLAYERS »

En 2020, le CAC a rendu des avis sur la réalisation, pour l'exercice 2019, des obligations de **2 éditeurs privés de services sur nouvelles plateformes, communément appelés « pure players »**.

[Avis annuels Vlexhan Distribution SPRL sur l'exercice 2019 – CSA Belgique](#)

[Avis annuels UniversCiné sur l'exercice 2019 – CSA Belgique](#)

LE CONTRÔLE DES ÉDITEURS PRIVÉS DE RADIO

En 2020, le CAC a rendu des avis sur la réalisation, pour l'exercice 2019, des obligations de **82 éditeurs privés de radio, soit 72 radios indépendantes et 10 radios en réseau**.

Ces obligations portent sur la transmission d'un rapport annuel 2019 des radios privées indépendantes et en réseaux, qui met en exergue la diversité économique et culturelle de la radio au sein de notre paysage médiatique.

À l'issue de ce contrôle annuel, le CSA a constaté certains manquements et retenu des griefs à l'encontre de 8 éditeurs :

- Non-respect d'engagements pris en matière de production propre : Bel RTL
- Non-respect des conditions d'une dérogation à l'usage de la langue française : Turkuaz FM
- Non-respect d'engagements pris en matière de diffusion de musique chantée en français : Maximum FM, NRJ, You FM et Arabel
- Non-respect d'engagements pris en matière de diffusion d'œuvres d'artistes émanant de la Fédération Wallonie-Bruxelles : Must FM, You FM et Arabel
- Liste de diffusion des œuvres musicales non fournie : Vivante FM
- Bilans et comptes annuels non fournis : Arabel

[Documents – Page 2 – CSA Belgique](#)

[Bilan radios du CSA : une attention portée à la diffusion des artistes de la Fédération Wallonie-Bruxelles – CSA Belgique](#)

LE CONTRÔLE DE LA RTBF

En 2020, le CAC a remis un avis sur la réalisation, par la RTBF, de ses obligations découlant du contrat de gestion pour l'exercice 2019. Cet avis se fonde sur le rapport d'activités que la RTBF établit annuellement et sur le respect des articles 9, 20, 37, 40, 42, 44 et 46 du décret coordonné sur les services de médias audiovisuels (« décret SMA »).

Depuis l'exercice 2017, ce contrôle s'effectue sur la base d'un modèle d'avis annuel qui examine treize thématiques, dont certaines sont abordées chaque année et d'autres en alternance.

S'agissant des treize thématiques abordées pour l'exercice 2019, **le Collège a estimé que la RTBF avait globalement respecté ses missions et concrétisé ses obligations.**

Toutefois, dans la perspective du prochain contrôle, le CAC a indiqué qu'il serait attentif à l'évolution des points suivants :

- En matière d'information, la diffusion d'un programme mensuel de débat distinct de « A votre avis », ainsi que la diffusion, au moins dix fois par an, d'un documentaire commandé à des auteurs indépendants de la Fédération Wallonie-Bruxelles, produit par la RTBF ou coproduit avec un producteur indépendant ;
- En matière de quotas musicaux en radio, l'absence d'objectifs à atteindre dans le contrat de gestion pour les nouveaux services Viva+ et Jam (étant donné les obligations définies par ailleurs dans le décret coordonné sur les services de médias audiovisuels et s'appliquant aux services privés) ;
- En matière de culture, la diversité des spectacles diffusés en télévision afin de refléter davantage le dynamisme du secteur de la scène en FWB ;
- En matière de soutien à la production, l'obligation d'investir dans le Fonds pour les séries belges 25 % du montant affecté à la production indépendante (cet objectif n'a, techniquement pas été atteint pour 2018 ni 2019, même si le CSA a admis la logique de provisionnement suivie par la RTBF).

- En matière de sport, la diversité de l'offre de retransmissions sportives et de programmes d'informations sportives en vue d'accorder une attention plus soutenue aux sports moins médiatisés (notamment les sports pratiqués par des femmes et par des personnes en situation de handicap), ainsi que la diversité de genre au sein des équipes ;
- En matière d'archives, le renforcement de la transparence dans la réalisation par la RTBF et la SONUMA de leurs missions de sauvegarde du patrimoine audiovisuel et d'ouverture des fonds vers les publics ;
- En matière d'accessibilité, l'intensification de la prise en charge de cet enjeu d'intérêt général, sachant qu'un premier palier d'obligations sera contrôlé sur l'exercice 2021 ;
- En matière de partenariats, le renforcement de partenariats avec le secteur des télévisions locales ;
- En matière d'éducation permanente, le développement d'un programme diffusé au moins dix fois par an, visant à décrypter et analyser les grandes questions de société et d'éducation, s'adressant à tous et se démarquant des programmes d'information ;
- De manière transversale, l'importance de pérenniser les contenus de service public sur les services linéaires.

[Avis RTBF 2019 – CSA Belgique](#)



LE CONTRÔLE DES TÉLÉVISIONS LOCALES

En 2020, le CAC a rendu ses avis relatifs à la concrétisation, par les **12 télévisions locales**, de leurs obligations pour l'exercice 2019. Les conclusions de ce contrôle annuel attestent du **dynamisme avec lequel le secteur rencontre les missions de service public qui lui sont confiées**.

Aucun éditeur ne s'est vu notifier de grief pour cet exercice.

La synthèse transversale propose à la fois un panorama des enjeux de régulation, mais aussi des données contextuelles relatives au secteur.

Pour rappel, les missions de service public des télévisions locales se rapportent notamment à leur programmation (information, développement culturel, éducation permanente, participation citoyenne), à leur volume de production (production propre, co-productions, échanges), à l'intensité des synergies avec la RTBF et à leur fonctionnement (composition des conseils d'administration).

[Médias de proximité : les obligations sont rencontrées pour 2019 – CSA Belgique](#)

LE CONTRÔLE DES DISTRIBUTEURS DE SERVICES DE RADIODIFFUSION

En 2020, le CAC a rendu ses avis sur la réalisation, pour l'exercice 2019, des obligations de **7 distributeurs de services**.

[Avis Distributeurs exercice 2019 – CSA Belgique](#)

DÉCISIONS ET SANCTIONS

En tant qu'instance décisionnelle du CSA, le CAC constate toute violation aux lois, règlements et conventions en matière audiovisuelle. En cas d'infraction, il peut prononcer une sanction administrative allant de l'avertissement au retrait de l'autorisation (radio FM et/ou DAB+) ou à la suspension de la distribution d'un service linéaire ou non linéaire, en passant par la diffusion d'un communiqué qui relate l'infraction et l'amende.

En 2020, le CAC a prononcé onze décisions. Dans trois cas, une amende a été infligée. Un éditeur a été condamné à la diffusion d'un communiqué sur son antenne. Un avertissement a été adressé dans cinq dossiers. Et dans deux dossiers, le CAC a considéré le grief notifié comme établi mais a néanmoins jugé inopportun de sanctionner l'éditeur.

Par ailleurs, dans le secteur de la radio, à la suite du plan de fréquences de 2019, le CAC a octroyé le statut de radio associative et d'expression à vingt-et-une radios et l'a refusé à onze autres radios. Il a également autorisé six groupes de deux ou trois radios à déroger, sur la base de l'article 56bis du décret coordonné sur les services de médias audiovisuels, à leur obligation de diffuser au moins 70 % de programmes produits en propre. Enfin, il a autorisé deux radios à revoir leurs engagements en matière de quotas musicaux et quatre radios à changer de nom.

RADIOS

STATUT DE RADIO ASSOCIATIVE ET D'EXPRESSION

Le CAC est chargé d'accorder aux radios indépendantes qui en font la demande le statut de radio associative ou d'expression à vocation culturelle ou d'éducation permanente, et ce sous les conditions prévues aux articles 1er, 42° et 55, § 2 du décret coordonné sur les services de médias audiovisuels.

Par rapport aux dernières décisions prises par le Collège concernant ce statut, il faut noter que la législation a changé, d'une part, en ce qui concerne les conditions de base d'octroi du statut, et d'autre part en ce qu'un nombre maximum de radios pouvant en bénéficier est désormais arrêté.

Concrètement, les conditions sont les suivantes :

- La radio diffuse un volume minimum d'heures de programmes d'actualités, d'éducation permanente, de développement culturel et de participation citoyenne, dont une partie en production propre et des œuvres de création radio-phonique. Ce volume est déterminé par le Gouvernement ;
- Elle recourt principalement au bénévolat ;
- Elle associe des bénévoles dans ses organes de gestion ;
- Elle ne recourt pas à la publicité ou dispose de revenus publicitaires limités dont le montant maximal est déterminé par le Gouvernement ;

En outre, lorsque le CAC reçoit plus de demandes de reconnaissance que de places disponibles compte tenu du budget visé à l'article 166, alinéa 4 du décret (à savoir vingt-et-une places en 2020), il doit opérer un classement sur la base de différents critères précisés par le décret.

9 JUILLET

Octroi du statut de radio associative et d'expression

48FM, Belgahay Radio, Equinoxe FM, Equinoxe La Radio Découverte, Mara FM, Passion FM, Radio Air Libre, Radio Alma, Radio Campus Bruxelles, Radio J600, Radio Libellule, Radio Panik, Radio Prima, Radio Qui Chifel, Radio Salamandre, Radio Sud, RCF Bruxelles, RCF Liège, RCF Sud Belgique-Namur, RUN, et yoUfm

Refus du statut de radio associative et d'expression

C-Rap, Div'Radio, Euradio, Le Centre FM, LouiZ Radio, Mixx FM, Radio Judaïca, Radio Onda, Studio One, Vibration, et Warm

[Documents – CSA Belgique](#)



MODIFICATIONS DE SERVICES

Les éditeurs de radios peuvent demander au CAC de **revoir les engagements qu'ils avaient pris dans leur dossier de candidature à l'appel d'offres pour l'obtention d'une radiofréquence en FM et/ou DAB+.**

D'autres changements plus mineurs peuvent également être apportés aux caractéristiques de ces radios.

MODIFICATION DES ENGAGEMENTS EN MATIÈRE DE QUOTAS MUSICAUX

Les éditeurs de radios peuvent demander au CAC de revoir les engagements qu'ils avaient pris dans leur dossier de candidature à l'appel d'offres pour l'obtention d'une radiofréquence en FM et/ou DAB+. En matière de quotas musicaux, ces engagements portent sur la diffusion d'œuvres musicales de langue française et sur la diffusion d'œuvres musicales émanant de la FWB. Afin de garantir la diversité linguistique et culturelle, le décret SMA prévoit en effet l'obligation de diffuser annuellement au moins 30 % d'œuvres musicales de langue française et au moins 6 % (dont 4,5 % entre 6h et 22h) d'œuvres musicales émanant de la Fédération Wallonie-Bruxelles. Cette obligation n'empêche toutefois pas les éditeurs de s'engager à diffuser une proportion plus importante de ces œuvres.

29 OCTOBRE

Retro Music FM (ROSELIES 106.9 MHz et MFN NAMUR 7A, 7B, 11C)

[Modification d'engagements : Retro Music FM – CSA Belgique](#)

Passion FM (JODOIGNE-SOUVERAINE 106.5 MHz et MFN BW EST 7D, 8B, 8C)

[Modification d'engagements : Passion FM – CSA Belgique](#)

CHANGEMENT DE NOM

Pour changer de nom d'antenne, les services radio-phoniques doivent obtenir l'accord du CAC qui s'assure que le nouveau nom n'est pas susceptible d'introduire une confusion auprès du public avec un autre service existant.

23 JANVIER

Panach Radio devient L fm (SERAING 101.8 MHz et SFN LIEGE 12B)

[Autorisation du 23 janvier 2020 concernant Panach Seraing ASBL – CSA Belgique](#)

EFM devient 7FM (BEHO 96.2 MHz et SFN LIEGE EST 11B)

[Autorisation du 23 janvier 2020 concernant Beho FM asbl – CSA Belgique](#)

28 AVRIL

RLO Radio devient Yes fm (VIRTON 106.5 MHz et SFN LUXEMBOURG 12B)

[Décision changement de nom : RLO Radio devient Yes FM – CSA Belgique](#)

9 JUILLET

Snoupy FM devient Retro Music FM (ROSELIES 106.9 MHz et MFN NAMUR 7A, 7B, 11C)

[Changement de nom : Snoupy FM – CSA Belgique](#)

DEROGATIONS ARTICLE 56bis

A la suite du plan de fréquences de 2019, le CAC a, pour la première fois, appliqué le nouvel article 56bis du décret coordonné sur les services de médias audiovisuels, qui lui permet d'autoriser des radios indépendantes à comptabiliser comme de la production propre des programmes coproduits ou échangés avec d'autres radios indépendantes et, sur cette base, de déroger à leur obligation de diffuser au moins 70 % de programmes produits en propre.

28 AVRIL

RCF Liège et RCF Bruxelles (autorisation)

[Décision de dérogation RCF Liège, RCF Bruxelles – CSA Belgique](#)

RCF Liège, RCF Bruxelles et RCF Sud Belgique-Namur (autorisation)

[Décision de dérogation : RCF Bruxelles, RCF Liège, RCF Sud Belgique – CSA Belgique](#)

Radio Alma et UNED (refus car demande sans objet)

[Décision de dérogation : Radio Alma – CSA Belgique](#)

Radio Alma et Radio Prima (refus car demande sans objet)

[Décision de dérogation : Radio Alma et Radio Prima – CSA Belgique](#)

10 DECEMBRE

RCF Liège et RCF Bruxelles (autorisation)

[Décision de dérogation en production propre: RCF Liège, RCF Bruxelles – CSA Belgique](#)

RCF Bruxelles et RCF Sud Belgique-Namur (autorisation)

[Décision de dérogation en production propre: RCF Sud Belgique, RCF Bruxelles – CSA Belgique](#)

RCF Sud Belgique-Namur et Equinoxe La Radio Découverte (autorisation)

[Décision de dérogation en production propre: RCF Sud Belgique, Equinoxe La radio découverte – CSA Belgique](#)

RCF Liège et RCF Sud Belgique-Namur (autorisation)

[Décision de dérogation en production propre: RCF Liège, RCF Sud Belgique – CSA Belgique](#)

CONTRÔLE ANNUEL

En principe, le CSA effectue annuellement un contrôle du **respect, par les radios privées autorisées en FM et en DAB+, de leurs obligations légales et des engagements** qu'elles ont pris dans leur dossier de candidature à l'appel d'offres. Si un manquement est constaté, le CAC peut prononcer une sanction administrative.

Toutefois, exceptionnellement, en raison du plan de fréquences, le CAC n'a pas effectué ce contrôle en 2019, de telle sorte qu'aucun grief n'a été notifié à une radio dans ce cadre et qu'aucune n'a fait l'objet, en 2020, d'une décision postérieure au contrôle annuel.

DIGNITE HUMAINE

9 JUILLET

Bel RTL (réseau « A1 »)

[Valentin Vermeersch : décision du CSA concernant concernant la diffusion d'extraits sonores du procès – CSA Belgique](#)

À la suite d'une instruction, le CAC avait notifié à la SA INADI, éditrice de Bel RTL, le grief d'avoir diffusé dans son journal parlé une séquence portant atteinte à la dignité humaine. Il s'agissait plus précisément de la diffusion d'extraits sonores de la vidéo du calvaire de Valentin Vermeersch, filmée par ses assassins.

Tout en reconnaissant le caractère informatif de ces extraits, le Collège a considéré que l'information qu'ils recevaient aurait pu être présentée autrement. En outre, le procès des accusés était encore en cours et, le jour-même, la Cour d'assises avait décidé de diffuser à huis-clos la vidéo dont étaient issus les extraits litigieux afin de préserver la mémoire de la victime. En diffusant des extraits montrant la victime dans une position de faiblesse extrême et d'objectification peu avant son assassinat, le

Collège a donc considéré que l'éditeur avait porté atteinte à la dignité de ce dernier et, partant, à la dignité de toute personne humaine.

Toutefois, le Collège a tenu compte de l'intention de l'éditeur – qui était avant tout pédagogique – et de sa démarche journalistique rigoureuse pour ne lui infliger qu'une sanction légère, à savoir un avertissement.

TÉLÉVISIONS SERVICES LINEAIRES ET A LA DEMANDE SUR PLATEFORME FERMEE

SERVICE PUBLIC

14 JANVIER

RTBF

[RTBF : décision 14 janvier 2020 relative à l'interprétation du JT en langue des signes – CSA Belgique](#)

À l'issue d'une instruction faisant suite à deux plaintes, le CAC avait notifié à la RTBF deux griefs liés à l'absence de rediffusion de son JT en traduction gestuelle sur La Trois à 20h30 pendant les semaines des 6 et 20 mai 2019. Pendant ces deux semaines, qui faisaient partie des trois semaines précédant un triple scrutin, l'éditeur avait déprogrammé toute diffusion en linéaire (du moins avant minuit) de son JT en langue gestuelle, et ce en raison de la diffusion

du concours Reine Elisabeth. Le JT en langue gestuelle restait toutefois disponible sur Auvio, mais n'y était pas rediffusé avant 21h45.

Le Collège a estimé, d'une part, que cette déprogrammation était contraire à une disposition de son contrat de gestion imposant à la RTBF de rediffuser son JT en langue gestuelle au plus tard trente minutes après la fin de sa première diffusion en direct.

Il a également considéré, d'autre part, que la déprogrammation avait violé une disposition de son contrat de gestion lui imposant d'assurer le droit de tous les publics à une information de qualité et de référence. En effet, il n'était pas avéré que le public du JT en traduction gestuelle avait massivement basculé vers des habitudes de consommation délinéarisées, de telle sorte que la diffusion en linéaire à une heure raisonnable ne pouvait pas être déprogrammée pendant des semaines aussi cruciales en termes d'information.

Il a dès lors condamné la RTBF à la diffusion d'un communiqué.

5 MARS

Canal C

[Décision à l'encontre de Canal C en matière de programmes d'information – CSA Belgique](#)

A la suite du contrôle annuel 2018, le CAC avait notifié à l'ASBL Canal C le grief de n'avoir pas satisfait à son obligation de réaliser, produire et diffuser au minimum deux programmes d'information hebdomadaire, en infraction à la convention la liant au Gouvernement de la Fédération Wallonie-Bruxelles.

Contrairement à ce que soutenait l'éditeur, le Collège n'a pas pu prendre en compte des programmes coproduits, même à titre très majoritaire, la convention étant claire sur ce point. Il a ajouté que ses services cherchaient toujours à qualifier chaque programme diffusé de la manière la plus avantageuse pour l'éditeur mais a indiqué qu'en l'espèce, même en faisant cela, et en tenant compte sur cette base de toute une série de programmes électoraux diffusés par l'éditeur, ce dernier n'atteignait pas l'exigence de 74 programmes par an prévue par sa convention.

Toutefois, considérant que c'était la première fois que l'éditeur était mis en cause sur cette base et qu'il semblait avoir pris les mesures nécessaires pour que l'infraction ne se prolonge pas sur l'exercice suivant, le Collège a décidé d'adresser à l'éditeur un avertissement.

CONTRÔLE ANNUEL

17 FEVRIER

RTL

[RTL Belgium : décision du 17 février 2020 non remise du rapport annuel 2018 – CSA Belgique](#)

A la suite du contrôle annuel 2018, le CAC avait notifié à la SA RTL Belgium le grief de ne pas avoir transmis son rapport annuel au CSA.

L'éditeur n'a exprimé aucun argument de fond mais s'est limité à contester la compétence du CSA à son égard, s'estimant établi au Grand-Duché de Luxembourg et relever dès lors de la compétence du régulateur luxembourgeois. Après avoir affirmé et motivé sa compétence, le Collège a considéré le grief comme établi, rappelant que le rapport annuel constitue un élément essentiel à l'accomplissement des missions de contrôle du régulateur.

Aussi, considérant la gravité de l'infraction, le Collège a décidé d'infliger à l'éditeur une amende de 3.000 euros².

ELECTIONS

17 FEVRIER

RTL

[RTL Belgium : décision du 17 février 2020 concernant le dispositif électoral – CSA Belgique](#)

A l'issue d'une instruction, le CAC avait notifié à la SA RTL Belgium les griefs de ne pas avoir transmis son dispositif électoral au CSA, et de ne pas avoir assuré la visibilité des petites listes démocratiques sur ses différents services.

L'éditeur n'a exprimé aucun argument de fond mais s'est limité à contester la compétence du CSA à son égard, s'estimant établi au Grand-Duché de Luxembourg et relever dès lors de la compétence du régulateur luxembourgeois. Après avoir affirmé et motivé sa compétence, le Collège a considéré les griefs comme établis.

² Cette décision, ainsi que toutes les autres décisions adoptées vis-à-vis de la SA RTL Belgium au cours de l'exercice 2020, a fait l'objet d'un recours en annulation devant le Conseil d'Etat. Au jour de la clôture du présent rapport, tous ces recours sont encore pendants.

En outre, compte tenu du fait que c'était le second scrutin consécutif pour lequel l'éditeur était mis en cause pour non-respect du règlement élections du CSA, et ce à moins d'un an d'intervalle, le Collège a décidé de lui infliger une amende de 5.000 euros.

17 JUILLET

RTL-TVi

[Diffusion d'un sondage électoral sur RTL-TVi : décision du CSA – CSA Belgique](#)

A la suite d'une instruction, le Collège avait notifié à la SA RTL Belgium le grief d'avoir diffusé un sondage et des résultats de vote, entre le vendredi précédant les élections du 26 mai 2019 à minuit et la fermeture du dernier bureau de vote sur le territoire belge.

L'éditeur n'a exprimé aucun argument de fond mais s'est limité à contester la compétence du CSA à son égard, s'estimant établi au Grand-Duché de Luxembourg et relever dès lors de la compétence du

régulateur luxembourgeois. Il a également soutenu que le sanctionner serait contraire au principe non bis in idem, le CDJ ayant déjà rendu une décision sur les mêmes faits.

Après avoir affirmé et motivé sa compétence, le Collège a relevé que le principe non bis in idem ne l'empêchait pas d'intervenir après le CDJ. Quant au fond, il a considéré le grief établi, mais étant donné qu'il n'avait pu avoir qu'un faible impact sur le résultat du scrutin, il a prononcé une sanction légère, à savoir un avertissement.

COMMUNICATION COMMERCIALE

24 MARS
RTL-TVi

[Décision : coupures publicitaires dans le JT de RTL TVI – CSA Belgique](#)

A l'issue d'une instruction, le CAC avait notifié à la SA RTL Belgium le grief d'avoir inséré sur son service RTL-TVi des publicités dans le journal télévisé de la mi-journée, programme unique scindé en trois parties.

L'éditeur n'a exprimé aucun argument de fond mais s'est borné à contester la compétence du CSA à son égard, s'estimant établi au Grand-Duché de Luxembourg et relever dès lors de la compétence du régulateur luxembourgeois.

Après avoir affirmé et motivé sa compétence, le Collège a considéré le grief comme établi. Il a en effet estimé que les trois « segments » du JT que l'éditeur semblait vouloir présenter comme trois programmes distincts comportaient entre eux des liens tels que le public ne pouvait que les considérer comme un programme unique.

Considérant que c'était la première fois que l'éditeur était

mis en cause sur cette base, le Collège lui a adressé un avertissement.

9 JUILLET
RTBF

[Décision relative à une annonce de parrainage à la RTBF – CSA Belgique](#)

A l'issue d'une instruction, le CAC avait notifié à la RTBF le grief d'avoir diffusé une annonce de parrainage sans qu'elle soit clairement identifiée. Plus précisément, l'annonce ne permettait pas de comprendre quel était le programme, la séquence ou le service parrainé.

La RTBF avait indiqué que l'annonce en question faisait partie d'un « package » acheté par l'annonceur, qui lui donnait droit à un certain nombre de diffusions décidées en dernière minute en fonction des créneaux disponibles. De ce fait, il n'était pas possible, lors de sa conception, de la lier à un programme, une séquence ou un service spécifique. Elle proposait toutefois, à l'avenir, pour remédier à ce problème, d'insérer dans ce type d'annonces une mention « parrainage ».

Le Collège a rappelé la nécessité qu'une annonce de parrainage identifie son objet. Toutefois, comprenant la spécificité des « packages »

vendus par la régie de la RTBF, il a admis que le lien entre l'annonce et son objet ne soit pas intégré dans l'annonce dès sa conception mais puisse se faire par une mention apposée par l'éditeur. Il a précisé à cet égard que cette mention ne pourrait pas consister dans le simple terme « parrainage » mais devrait être plus explicite quant à l'objet du parrainage (par exemple, « votre programme/séquence/service avec »).

Bien que le grief soit établi en l'espèce, le Collège a estimé que la solution proposée par l'éditeur et précisée par lui-même dans sa décision avait permis à la régulation d'atteindre ses effets. Il n'a donc pas jugé utile de prononcer une sanction.

29 OCTOBRE
RTBF

[Décision : RTBF – Communication commerciale sur The Voice Kids – CSA Belgique](#)

A l'issue d'une instruction, le CAC avait notifié à la RTBF différents griefs liés à la diffusion, lors de la finale de l'émission « The Voice Kids », de séquences tournées dans le parc d'attractions Efteling et de séquences de jeu-concours permettant de gagner des entrées pour ce même parc.

S'agissant des séquences tournées dans le parc, Efteling étant le parrain de l'émission, l'éditeur estimait ne pas avoir outrepassé les règles du parrainage. Et s'agissant du jeu-concours, il le jugeait conforme à ses pratiques habituelles.

Le Collège a toutefois considéré qu'en choisissant de tourner les séquences en cause dans le parc du parrain et en montrant ce parc sous un angle flatteur, l'éditeur avait fait l'objet d'une ingérence dans son indépendance éditoriale et avait incité à l'achat des produits et services du parrain. Il a également considéré que les séquences en question constituaient de la communication commerciale clandestine.

Par ailleurs, le Collège a estimé que les séquences de

jeu-concours constituaient des spots de télé-achat diffusés sans respecter les règles d'identification et de séparation des contenus commerciaux par rapport aux contenus éditoriaux. Ces spots ne pouvaient pas non plus être présentés par une animatrice de la chaîne.

Dès lors, considérant le nombre de griefs et leur gravité caractérisée compte tenu de la qualité de service public de l'éditeur et du public (jeune) visé par l'émission, le Collège a infligé à la RTBF une amende de 5.000 euros.

PROTECTION DES MINEURS

26 NOVEMBRE

RTBF

[Décision : RTBF – diffusion d’images de l’arrestation ayant entraîné la mort de George Floyd – CSA Belgique](#)

À la suite d’une instruction, le Collège avait notifié à la RTBF le grief d’avoir diffusé dans son JT de 19h30 une séquence susceptible de nuire à l’épanouissement physique, mental ou moral des mineurs sans l’avoir fait précéder d’un avertissement oral. La séquence en cause montrait les images des violences policières ayant causé la mort de George Floyd en mai 2020.

Selon la RTBF, au moment de la diffusion, les images avaient déjà tellement circulé que leur caractère choquant était connu de tous et ne nécessitait plus de faire l’objet d’un avertissement explicite.

Le Collège a néanmoins tenu compte du fait que la règle de l’avertissement oral préalable était une règle conçue pour protéger les mineurs. Or, il n’était pas acquis que le public le plus jeune avait déjà connaissance de la violence de ces images le lendemain seulement de leur première diffusion dans les médias belges francophones.

Le Collège a dès lors considéré le grief comme établi mais, au vu de la réflexion menée par l’éditeur au sujet de la problématique des images choquantes, il a estimé inopportun de prononcer une sanction. Il a néanmoins rappelé à la RTBF la nécessité de garder à l’esprit les publics auxquels elle s’adresse dans toute leur diversité.

EGALITE HOMMES-FEMMES

10 DECEMBRE

RTL-TVi

[Décision RTL Belgium : Le CSA adresse un avertissement à RTL Belgium pour non-respect de l’égalité entre les femmes et les hommes – CSA Belgique](#)

À l’issue d’une instruction, le CAC avait notifié à la SA RTL Belgium le grief d’avoir diffusé un programme contraire aux lois ou à l’intérêt général et portant atteinte au respect de l’égalité entre les femmes et les hommes. Le grief portait sur un épisode de l’émission « Au commissariat », dans lequel un sujet portait sur des faits de violence conjugale.

L’éditeur n’a exprimé aucun argument de fond mais s’est borné à contester la compétence du CSA à son égard, s’estimant établi au Grand-Duché de Luxembourg et relever dès lors de la compétence du régulateur luxembourgeois.

Après avoir affirmé et motivé sa compétence, le Collège a considéré le grief comme établi. Tenant compte du rôle que les médias ont à jouer dans la lutte contre les inégalités entre hommes et femmes et notamment dans le phénomène des violences faites aux femmes, il a relevé tout un faisceau d’éléments montrant que l’éditeur avait manqué à jouer ce rôle et, de la sorte, contribué à la perpétuation de ces inégalités et violences.

Toutefois, considérant que le dossier en question était le premier dans lequel un éditeur était épinglé non pas pour des propos directement attentatoires à l’égalité mais plutôt pour le traitement global inapproprié d’une problématique, et considérant dès lors que l’infraction paraissait résulter davantage d’une ignorance des bonnes pratiques qui doivent être mises en place dans une société plus égalitaire que d’une réelle intention, il a prononcé une sanction légère, à savoir un avertissement.

RECOMMANDATIONS

Outre l'adoption d'avis, de décisions et de sanctions, le CAC adopte des **recommandations de portée générale** ou particulière. Ces recommandations, qui n'ont pas de valeur contraignante, permettent toutefois au CSA d'attirer l'attention des acteurs de l'audiovisuel sur des sujets particuliers dans le respect des normes en vigueur. Elles rassemblent également, de manière lisible et cohérente, des éléments de la jurisprudence du CAC et explicitent la portée générale de décisions particulières. En 2020, le CAC a adopté deux recommandations :

23 JANVIER

Recommandation (note d'orientation) relative à la lutte contre certaines formes de contenus illicites sur Internet, en particulier le discours de haine

[Contenus illicites sur les réseaux sociaux et plateformes de partage vidéo : le CSA publie une note d'orientation – CSA Belgique](#)

Face aux contenus illicites sur Internet et, en particulier, aux discours de haine, la note d'orientation du CAC décrit le contexte général lié au nouvel écosystème numérique, analyse les mesures mises en place ou envisagées dans d'autres États membres de l'UE et propose des actions concrètes (voir aussi le Grand Angle consacré à ce sujet en p. xxx du présent rapport)

19 MAI

Recommandation relative à l'évolution du traitement des demandes de qualité de radio associative et d'expression à vocation culturelle ou d'éducation permanente

[Recommandation du 19 mai 2020 relative au statut de radios associatives – CSA Belgique](#)

Compétent pour accorder aux radios indépendantes qui en font la demande le statut de radio associative ou d'expression à vocation culturelle ou d'éducation permanente, le CAC doit respecter les conditions prévues par le décret coordonné sur les services de médias audiovisuels. En outre, lorsqu'il reçoit plus de demandes de reconnaissance que de places disponibles compte tenu du budget prévu, il doit opérer un classement sur la base de différents critères précisés par le décret. Il a dès lors adopté une recommandation visant à expliquer comment il allait concrètement appliquer les conditions et critères de classement prévus par la législation.

NOUVEAUX ENTRANTS : DÉCLARATIONS ET AUTORISA- TIONS

Le CAC autorise l'usage des radiofréquences et acte les déclarations des éditeurs de services de radiodiffusion sonore diffusant par d'autres moyens que la FM et le DAB+ (webradios) et celles des éditeurs privés pour chacun des services télévisuels, linéaires ou non linéaires, qu'ils éditent, ainsi que celles des distributeurs de services.

AUTORISATIONS ÉDITEURS DE RADIO

À la suite de l'appel d'offres global de 2019, **un appel d'offres complémentaire (dit « 2019bis ») a été lancé pour l'attribution de cinq radiofréquences analogiques indépendantes** qui n'avaient pas pu être intégrées dans l'appel d'offres global dès lors que les autorisations de leurs titulaires n'étaient pas encore arrivées à échéance lors de ce dernier.

Cinq autorisations ont été délivrées le 24 mars 2020.

24 MARS

Décision d'autorisation à Canal Inter (BASSENGE 98.2 MHz)

[Plan de fréquence : autorisation d'émettre Radio Bassenge Inter – CSA Belgique](#)

Décision d'autorisation à Studio One (NAMUR 107.1 MHz)

[Plan de fréquences : autorisation d'émettre Studio One ASBL – CSA Belgique](#)

Décision d'autorisation à RLO Radio (VIRTON 106.5 MHz)

[Plan de fréquences : autorisation d'émettre – Punchradio ASBL – CSA Belgique](#)

Décision d'autorisation à RCF Sud Belgique–Bastogne (BAS-TOGNE 105.4 MHz)

[Plan de fréquences : autorisation d'émettre RCF Sud Belgique – Bastogne ASBL – CSA Belgique](#)

Décision d'autorisation à LouiZ (LOUVAIN-LA-NEUVE 104.8 MHz)

[Plan de fréquences : autorisation d'émettre Radio Louvain ASBL – CSA Belgique](#)

AUTORISATIONS OPÉRATEURS DE RADIO (DAB+)

À l'issue de l'appel d'offres global de 2019, de nombreux éditeurs ont obtenu un droit d'usage sur un multiplex numérique, leur permettant d'émettre en DAB+. Cette diffusion nécessite toutefois la réalisation d'opérations techniques par un opérateur de réseau. Cet opérateur doit être désigné par le CAC soit sur proposition conjointe des éditeurs autorisés sur le même multiplex, soit, à défaut d'un tel accord, après un appel d'offre lancé par le Gouvernement.

En 2020, **quatre opérateurs ont été désignés par le CAC sur la base d'une proposition conjointe des éditeurs concernés.**

28 AOÛT

Décision d'autorisation à l'ASBL E.M.U. BW Ouest (MFN BW OUEST 7C, 9D, 12C)

[DAB+ : désignation d'un opérateur de réseau – CSA Belgique](#)

29 SEPTEMBRE

Décision d'autorisation à l'ASBL RNI+ (SFN LIEGE 12B)

[DAB+ : désignation d'un opérateur de réseaux "ASBL RNI+" – CSA Belgique](#)

Décision d'autorisation à l'ASBL Hainaut Ouest DAB+ (SFN HAINAUT OUEST 12 B)

[DAB+ : désignation d'un opérateur de réseaux "ASBL Hainaut Ouest DAB+" – CSA Belgique](#)

15 OCTOBRE

Décision d'autorisation à l'ASBL SFN MONS/CHARLEROI/LA LOUVIERE (SFN MONS-CHARLEROI-LA LOUVIERE 11 B)

[DAB+ : désignation d'un opérateur de réseau SFN MONS / CHARLEROI / LALOUIERE ASBL – CSA Belgique](#)

DECLARATIONS

En 2017, le CAC a reçu les déclarations de :

- **Une nouvelle web TV :**
Pensées plurielles (Jerhoum Haïssoune Soufiane)
- **Une nouvelle web radio :**
Radio MIR (ASBL Filef Nuova Emigrazione Belgio)

Les registres des services télévisuels sur nouvelles plateformes et services non linéaires ainsi que le registre des services sonores déclarés sur nouvelles plateformes sont disponibles sur le site du CSA. Ils indiquent les informations utiles relatives à ces services (plateformes de distribution, dates de déclaration et d'accusé de réception du CAC, contenu du service,...).

[Registre des éditeurs de services audiovisuels sur nouvelles plateformes et services à la demande](#)

[Registre des services sonores sur nouvelles plateformes](#)

Le CAC a également délivré 31 autorisations provisoires d'émettre sur une fréquence FM (dont trois ont été retirées).

[Documents – CSA Belgique](#)

>> Voir aussi l'offre de médias en FWB :

[Pluralisme – CSA Belgique](#)

ACTIVITE DU CAV

AVIS

A côté de sa compétence réglementaire (non exercée en 2020), le Collège d'avis a également le pouvoir de rendre des avis dans des domaines divers, d'initiative ou à la demande du Gouvernement ou du Parlement de la Communauté française. En 2020, il en a rendu trois, à la demande du Gouvernement et du Parlement.

Le premier est un **Avis relatif à l'avant-projet de décret sur les services de médias audiovisuels comprenant notamment le projet de transposition de la Directive européenne 2018/1808 (dite Directive SMA) et la transposition du Code des Communications européennes (CCEE).**

Face à un projet de décret visant à remplacer totalement le décret coordonné sur les services de médias audiovisuels et à transposer dans ce nouveau décret différents instruments européens révisés, le CAV a rendu un avis qui compile les contributions de ses différents membres ainsi que des services du CSA (voir aussi le Focus à ce sujet en p. xxx).

[Avis relatif à l'avant-projet de décret sur les services de médias audiovisuel – CSA Belgique](#)

Le deuxième est un **Avis relatif au plan « Droit des femmes » 2020-2024**. Ce plan recouvre différentes compétences de la Fédération Wallonie-Bruxelles, dont l'audiovisuel. Il a fait l'objet d'une relecture des différents acteurs du secteur et du CSA sur ses aspects audiovisuels. Par ailleurs, le Collège d'avis a consulté les parties et secteurs susceptibles d'être intéressés par le sujet traité.

[Avis-02-20-Plan-droits-des-femmes-20200911.pdf \(csa.be\)](#)

Le troisième est un **Avis sur la proposition de résolution du 23 septembre 2020 relative à la sensibilisation, la prévention et la lutte contre les discours de haine et le harcèlement, y compris dans l'univers numérique**. Ce document compile les contributions du CSA, du CRAXX, de Proximus/PmH, du Conseil de déontologie journalistique, de La Presse.be ainsi que de la RTBF.

[Avis 03-20 du Collège d'avis du Conseil supérieur de l'audiovisuel sur la proposition de résolution du 23 septembre 2020 relative à la sensibilisation, la prévention et la lutte contre les discours de haine et le harcèlement, y compris dans l'univers numérique – CSA Belgique](#)



Rue Royale 89 - 1000 Bruxelles
T +32 2 349 58 80 / info@csa.be

www.csa.be