



PLAN
STRATÉGIQUE

DU CSA

2024-2026

INTRO

Les médias audiovisuels n'ont jamais été aussi présents dans notre vie quotidienne : en moyenne, les Belges francophones écoutent la radio près de 3 heures par jour¹, regardent la télévision sous ses différentes formes également plus de 3 heures par jour² et passent 2h30 par jour sur les médias sociaux³.

C'est dire si ce temps de cerveau disponible consacré aux médias audiovisuels façonne notre imaginaire mental, nos opinions, nos sentiments, nos habitudes de consommation, nos actions.

Face à cette avalanche d'images et de sons, le rôle d'un régulateur des médias, peut-être de manière contre-intuitive pour certain.es, est d'abord de garantir la liberté d'expression et le pluralisme des opinions qui sont les conditions sine qua non de la vie démocratique concrète.

En démocratie, c'est la loi qui protège et qui garantit à chacun.e le libre exercice de ses droits fondamentaux.

Le corollaire est évidemment la nécessité du respect d'un certain nombre de règles démocratiquement décidées par la représentation « nationale » dans un environnement extrêmement concurrentiel.

Le régulateur est le garant du respect de ces règles.

Mais pas seulement.

Depuis sa création, le CSA n'a cessé de s'affirmer comme un centre d'expertise des médias au service de l'ensemble des francophones grâce notamment à la qualité de ses publications. Le CSA souhaite poursuivre et renforcer cette approche de service aux citoyen.nes et aux entreprises du secteur.

C'est dans la parfaite connaissance du secteur des médias, de son fonctionnement et de ses défis que le CSA ancre sa légitimité.

Dans le cadre des changements profonds qui caractérisent notre paysage médiatique, le CSA souhaite définir des axes stratégiques à moyen terme qui tiennent compte des évolutions actuelles, de ses missions de service public et de ses valeurs, tout en veillant à phaser les projets dans le temps, en vue d'assurer un programme de travail compatible avec ses ressources et son potentiel humain.

1. CIM - CIM Audio Time 2024 - https://www.cim.be/resources/news_images/CIMAudioTime_2024.pdf

2. CSA - MAP 2022 - données de 2021 - <https://www.csa.be/map/>

3. We Are Social / Meltwater - <https://www.meltwater.com>

VISION MISSIONS VALEURS



Notre vision

Le Conseil Supérieur de l'Audiovisuel est l'autorité administrative indépendante en charge de la régulation du secteur des médias audiovisuels en Fédération Wallonie-Bruxelles.

À ce titre, nous contribuons au déploiement de médias audiovisuels pluriels, diversifiés et inclusifs au service d'une société démocratique.



Nos missions

- Promouvoir le respect des règles légales, des droits des citoyens et citoyennes et du pluralisme.
- Accompagner le secteur audiovisuel dans une dynamique de régulation raisonnée et participative.
- Connaitre et faire connaître le secteur audiovisuel par des actions de recherche et de prospective et par l'investissement dans les échanges européens et internationaux.

Son Collège d'autorisation et de contrôle garantit le respect des obligations légales des éditeurs de services télévisuels et radiophoniques, ainsi que des distributeurs de services et des opérateurs de réseaux, autorise les radios en FM et DAB+, reçoit les déclarations des services télévisuels et radiophoniques (webradios) et, en collaboration avec les autres régulateurs des médias et des communications électroniques du pays, veille à une saine compétition dans l'accès du public aux réseaux de télédistribution. Son Secrétariat d'instruction instruit les dossiers en cas d'infraction présumée, notamment sur la base des plaintes adressées par les citoyen.nes. Son Collège d'avis composé de représentant.e.s du secteur adopte des recommandations sur des sujets-clés, par exemple en matière de couverture médiatique des élections ou d'accessibilité des programmes. Les services du CSA appuient ces organes. Ils accompagnent le secteur dans l'application des règles et le soutiennent dans son développement. Ils s'investissent dans la recherche et la prospective pour éclairer les enjeux et les évolutions des médias audiovisuels. Ils échangent et coopèrent avec leurs homologues sur le plan européen et international.



Nos valeurs

Égalité

Pluralisme

Dialogue

Expertise



AXE 1

**UNE GOUVERNANCE
EXEMPLAIRE**



Une gouvernance exemplaire : transparence, équité, proportionnalité, simplification dans la régulation

Dans la gestion des dossiers et dans la prise de décision, le CSA doit appliquer les plus hauts standards de transparence et d'équité : c'est le sens des procédures définies par le décret relatif aux services de médias audiovisuels et aux services de partage de vidéos et par les règles de fonctionnement interne du Bureau et des Collèges. Il convient de répondre à chaque interpellation du public ou des régulés avec le plus haut niveau de respect, même lorsque l'interpellation est virulente. C'est la responsabilité qui accompagne la capacité de prise de décisions susceptibles d'avoir un impact profond pour les citoyennes et citoyens mais aussi pour les entreprises du secteur.

Il importe également, sans angélisme naïf, d'appliquer les règles avec discernement dans un sens constructif : l'objectif n'est pas d'absolument sanctionner en cas de grief mais bien que le comportement évolue. C'est la philosophie qui préside à la gestion des dossiers soumis au Collège d'autorisation et de contrôle par le Secrétariat d'instruction. Tout comme une attention particulière doit être apportée aux contacts et à la gestion de certaines catégories de régulés, singulièrement les radios indépendantes et associatives qui, pour une part importante d'entre elles, n'existent que par la volonté de bénévoles.

Un autre axe que le CSA souhaite développer est la simplification administrative par l'accroissement des formulaires en ligne mais surtout par le développement d'interfaces de gestion automatique ou d'intelligence artificielle.

En effet, pour faire face à la « fatigue réglementaire » qui peut saisir certains acteurs, il est important que l'autorité chargée du contrôle mette elle-même tout en œuvre pour soulager le secteur de la charge qu'implique le contrôle sans en altérer le sens et l'efficacité.

Pour être pleinement pertinent, le CSA doit aussi faire connaître ses activités au grand public et à ses principaux partenaires.

La publication de ses décisions, les contacts avec la presse pour expliquer ses missions et son rôle sont importants pour que les publics aient pleinement conscience du fait qu'un régulateur protège leurs droits d'auditeurs-auditrices et téléspectateurs-téléspectatrices.

Enfin, le CSA sollicitera au minimum une rencontre annuelle avec les parlementaires de la Commission des médias afin de les informer, entre autres, des projets en discussion au niveau européen qui sont majoritairement des projets de règlements directement applicables qui n'ont dès lors pas vocation à faire l'objet d'une transposition. En effet, compte tenu de son implication au sein de l'ERGA, le CSA est aux premières loges des contacts avec la Commission et le Parlement européen. Il est important que la représentation démocratique « nationale » soit pleinement informée de ces développements.



Actions

- Amélioration de la visibilité du CSA : via notamment la communication sur les réseaux sociaux sur les activités et le rôle du CSA, la mise en valeur des contenus du site internet du CSA et des FAQ, l'amélioration de sa lisibilité et de son accessibilité, la rédaction et la publication de fiches pédagogiques (par exemple sur les activités du Secrétariat d'instruction).
- Simplification administrative pour le CSA/pour les régulés : maximisation de l'utilisation de formulaires en ligne, communication sur les démarches de contrôle par le CSA en début d'année, optimisation des données reçues pour assurer un meilleur partage d'information à l'interne et à l'externe ; prise de contact avec le service de simplification administrative et d'administration numérique (eWBS) pour recevoir des conseils et des formations ; rencontres avec le Conseil de la musique afin d'optimiser l'accès à l'information pour les radios et les contrôles des quotas par le CSA.
- Instauration de rencontres institutionnelles avec le Parlement.



Indicateurs

- Données chiffrées de fréquentation et d'abonnement à nos comptes sur les réseaux sociaux (lorsqu'elles sont disponibles et pertinentes), nombre de pages et documents rendus accessibles.
- Mise à disposition de formulaires et processus simplifiés pour toutes les catégories de régulés.
- Accès à une base de données de référence pour les œuvres musicales issues de la Fédération Wallonie-Bruxelles (sur la base de l'Intégrale de la musique (IDLM) du Conseil de la musique).
- Rapports des rencontres annuelles entre le CSA et le Parlement de la FWB.



AXE 2

ENJEUX EUROPÉENS



Des nouveaux enjeux de régulation dans le monde digital européen

L'inclusion des plateformes de partage de vidéos dans le champ de la directive sur les services de médias audiovisuels n'a pas clos le débat de la régulation des plateformes ou des services intermédiaires.

Un des axes de la régulation qui a jusqu'ici été peu poursuivi – il faut le reconnaître – est l'exposition du jeune public à la pornographie.

Le CSA souhaite en faire une priorité de la régulation.

Bien sûr, on ne pourra jamais tout contrôler en la matière mais il est communément acquis aujourd'hui qu'en quelques clics on accède à des vidéos pornographiques sans qu'un mécanisme de vérification effectif de l'âge ne soit présent. Cette situation est problématique entre autres dans la mesure où un accès à ces images est évidemment nuisible dans la construction des rapports affectifs et sexuels du jeune public. Des images stéréotypées parfois d'une grande violence circulent et imposent une vision souvent dégradante et objectifiante des femmes et des hommes.

Ces trois dernières années, la Commission européenne a pris plusieurs initiatives qui vont avoir un impact important sur la régulation : le Digital Services Act, le Digital Markets Act, le Code de bonnes pratiques contre la désinformation signé entre les plateformes en ligne et la Commission européenne, la proposition de règlement sur la transparence et le ciblage de la publicité à caractère politique, la législation européenne sur la liberté des médias – European Media Freedom Act – sont tous des instruments qui visent à rendre notre environnement digital plus sûr : « Ce qui est interdit dans l'espace public doit l'être également en ligne ».

À court terme, le DSA (instrument juridique transversal qui a vocation à s'appliquer à l'ensemble du marché digital) implique la désignation au niveau de chaque Etat membre d'un Coordinateur pour les services numériques (DSC) qui sera le point de contact des plateformes en ligne.

Il est essentiel que le CSA soit pleinement impliqué, compte tenu de la structure fédérale de notre Etat, dans l'architecture qui sera mise en place en Belgique, notamment pour une question de « level playing field réglementaire » par rapport à des plateformes établies à l'étranger qui puisent leurs ressources sur le marché publicitaire belge tout en concurrençant de manière de plus en plus forte « nos » acteurs médiatiques traditionnels.

En effet, même si le DSA est un instrument transversal (qui concerne donc tout aussi bien la protection des consommateurs et des données que les questions de concurrence, pour ne citer que deux exemples) il est aisé de comprendre que les problématiques les plus importantes, structurelles, qui seront à traiter concernent notamment la dissémination de la haine en ligne, la désinformation et la mésinformation, les questions d'égalité de genre et de protection des mineurs. En un mot, des questions de fond qui mobilisent des compétences des Communautés et de leurs régulateurs.

Les autres instruments, à savoir l'EMFA (le Règlement sur la liberté des Médias qui vise à protéger la presse indépendante aussi bien privée que publique), la proposition de règlement sur la transparence et le ciblage de la publicité à caractère politique, nécessiteront eux aussi un suivi permanent du CSA au niveau européen.

Autre sujet de préoccupation pour le CSA : la prolifération des offres illégales de télévision et l'augmentation de leur consommation auprès du grand public. En 2019, le CSA a initié les premières rencontres interfédérales avec le secteur audiovisuel afin de faire le point sur la consommation illégale de la TV via l'IPTV. Ces rencontres ont permis de réunir, pour la première fois en Belgique, les différents acteurs industriels et les services de contrôle tant communautaires que fédéraux. Il y a cinq ans le

phénomène était encore relativement méconnu au niveau du grand public. Aujourd'hui il tend à prendre de l'ampleur et représente une menace pour toute la chaîne de valeur (ayants droits, éditeurs, distributeurs, ...) qu'on ne peut négliger. Il est dès lors nécessaire de réunir à nouveau les différents acteurs afin de voir quelles sont les initiatives concrètes qu'il convient de mettre en place pour lutter contre ce problème.

Pour l'ensemble de ces raisons, le CSA poursuivra la réflexion afin de mettre en conformité le Décret relatif aux services de médias audiovisuels et aux services de partage de vidéos avec les nouvelles missions du régulateur à l'égard du monde digital.

La lutte contre le dérèglement climatique et plus généralement pour la sauvegarde de l'environnement constitue un autre enjeu majeur pour les politiques publiques. A tous les étages institutionnels, l'urgence climatique et la nécessité d'une transition écologique figurent dans les priorités et les accords politiques, qu'il s'agisse du pacte vert européen (Green deal), de l'accord de Gouvernement belge ou de la Déclaration de Politique Communautaire de la Fédération Wallonie-Bruxelles.

Plus concrètement, les enjeux climatiques sont repris dans la directive SMA-SPV et le décret qui la transpose via l'interdiction de publicités encourageant les comportements préjudiciables à la protection de l'environnement mais aussi dans le Contrat de gestion de la RTBF sous la forme d'un Plan de réduction de l'empreinte carbone ou d'une offre commerciale éthique et écoresponsable. Le Plan transversal de transition écologique de la FWB -incluant le CSA - prévoit également une limitation de la publicité préjudiciable à l'environnement, ainsi qu'une sensibilisation à la question écologique pour les médias audiovisuels publics.

Il est donc primordial que le CSA intègre ces enjeux dans son travail.



Actions

- Lancement d'un projet pilote visant à vérifier le respect des obligations en matière de protection des mineurs (pornographie) et, plus largement, de diffusion de contenu illégal et préjudiciable par les plateformes en ligne
- Réalisation d'un mapping des compétences du CSA et des autres entités aux niveaux européen et belge en matière de régulation des plateformes en ligne :
 - Publication d'une cartographie de la régulation
 - Implication du CSA dans l'architecture belge/européenne de la régulation
 - Communication sur les activités et le rôle du CSA
- Relance d'un lieu d'échange et d'action contre la dissémination de l'IPTV illégale avec toutes les parties prenantes
- Prise en considération des enjeux climatiques de la régulation via le lancement d'activités de monitoring sur les contenus publicitaires et les programmes dans le paysage audiovisuel de la FWB et analyse des normes plus avancées mises en place dans d'autres pays.



Indicateurs

- Rapport d'évaluation du respect, par les très grandes plateformes sur le territoire de la FWB, de leurs obligations en matière de protection des mineurs face à la pornographie en ligne et, plus largement, la détection des contenus illégaux et préjudiciables
- Publication du mapping de la régulation
- Propositions d'actions concrètes pour lutter contre la propagation de l'IPTV illégale
- Rapport d'évaluation du Plan transversal de transition écologique de la FWB sur les actions dans lesquelles le CSA est impliqué, fondé notamment sur les résultats des engagements des SMA



AXE 3

**LE CSA,
CENTRE D'EXPERTISE**



Le CSA, centre d'expertise sur les médias

Jamais le CSA n'a publié autant d'études qu'au cours des cinq dernières années : plus de dix publications allant des Baromètres de la diversité et de l'égalité à la télévision, que ce soit dans les programmes ou dans les communications commerciales, et, pour la première fois, d'un Baromètre de la diversité et de l'égalité en radio à la première étude indépendante en FWB sur les habitudes de consommation des médias audiovisuels (l'étude MAP pour « Médias : Attitudes et Perceptions ») ou à l'étude d'impact de la crise sanitaire de la COVID-19 sur le secteur audiovisuel.

Il est important que le CSA poursuive cette politique de réalisation et de publication d'études de qualité au bénéfice de tous les acteurs, publics et privés, du monde médiatique, ainsi que du monde académique, du monde politique et institutionnel, et du grand public. On ne peut réguler un secteur que lorsqu'on en connaît les données et les modes de fonctionnement de manière fine.

Après dix ans de réalisation du Baromètre de la diversité et de l'égalité, il apparaît nécessaire de repenser le dispositif méthodologique de ce baromètre en tenant compte de l'évolution des médias audiovisuels ainsi que des récentes innovations en termes d'outils d'analyse, afin de continuer à apporter un éclairage pertinent sur ces enjeux démocratiques fondamentaux.

Comme l'a bien montré l'étude MAP à l'égard des transformations des modes de consommation audiovisuelle, la recherche est essentielle pour accompagner le secteur audiovisuel dans les mutations qu'il traverse et se saisir des nouveaux enjeux de la régulation de ce secteur. C'est pourquoi le CSA entend veiller à diversifier et développer ses sujets d'études en fonction des évolutions des médias audiovisuels et du paysage réglementaire. Cette diversification se fera dans une optique collective et avec un objectif de transversalité parmi ses équipes.

Par ailleurs, parallèlement à la réalisation d'études scientifiques, l'expertise du CSA se développe et s'enrichit bien entendu aussi au travers de ses activités réglementaires à proprement parler, que ce soit par la réalisation de monitorings, les recherches effectuées dans le cadre d'une instruction, la formulation de recommandations permettant de préciser l'interprétation des textes légaux, l'adoption d'avis en concertation avec les acteurs du secteur ou encore les relations nouées avec d'autres régulateurs.

Il importe que cette expertise soit valorisée sous toutes ses formes et partagée le plus largement possible avec le secteur audiovisuel, les mondes académique, politique et institutionnel, et plus largement l'ensemble de la société, que ce soit au travers de publications, de l'organisation d'événements tels que des colloques ou encore au travers de formations.



Actions

- Mise à jour de la méthodologie du Baromètre de l'égalité et de la diversité dans les médias, faisant appel à un outil d'intelligence artificielle pour la récolte de données et à une diversification des axes d'analyse.
- Valorisation et mise à disposition du public des différentes analyses produites par les services du CSA.
- Recherche de partenariats externes pour financer les axes de recherches du CSA (notamment l'étude MAP) et organisation d'événements de partage des connaissances en matière de médias (par exemple sous forme de colloque).
- Participation active à la diffusion d'études et de connaissances collectées par nos partenaires.
- Renforcement des collaborations entre la Direction des études et recherches et les autres services du CSA dans le but de diversifier les sujets et les formes d'études via la recherche collective.



Indicateurs

- Adoption d'une nouvelle méthodologie de Baromètre ; lancement et attribution d'un marché public relatif à la collecte de données via un outil d'intelligence artificielle.
- Valorisation des conclusions des contrôles et autres travaux réglementaires du CSA en tant qu'objets de recherche.
- Réalisation d'une étude « MAP 3 ».
- Organisation d'un colloque et/ou de séminaires sur une thématique prioritaire du CSA.
- Inventaire des partenariats.
- Publications d'études brèves ; nouvelle formule du Prix du Mémoire.



AXE 4

LA COOPÉRATION INTERNATIONALE



La coopération internationale et la défense des valeurs de la FWB

En 2018, le CSA a franchi un nouveau cap en devenant opérateur structurel de coopération dans le domaine de la régulation audiovisuelle. Il s'est en effet engagé intensivement dans le renforcement de capacités d'autorités de régulation des pays francophones du Sud. D'abord, entre 2018 et 2020, par un Jumelage européen de grande envergure avec l'autorité tunisienne – la HAICA, avec le soutien de l'Union européenne. Ensuite, à compter de 2021, par des missions structurelles de coopération, dans le cadre des accords noués entre la Fédération Wallonie-Bruxelles – via son administration Wallonie Bruxelles-International – et plusieurs pays partenaires.

Sur la base de ces échanges, le CSA est devenu en dehors de ses frontières un régulateur qui compte, dont l'expérience est sollicitée par d'autres régulateurs.

Dans le domaine des réseaux, lors de sa présidence de l'ERGA, le CSA a initié un rapprochement entre les réseaux européens et ceux de la francophonie par la conclusion d'un accord entre l'ERGA et le REFRAM en octobre 2022. Le CSA entend également partager et bénéficier de l'expérience d'autres régulateurs extra-européens dans des domaines tels que l'IA, la gouvernance des datas, la découvrabilité.

Par ces actions, le CSA entend soutenir une diplomatie des valeurs essentielles de la FWB dans ses politiques publiques culturelles et audiovisuelles : pluralisme et indépendance des médias et des rédactions, diversité culturelle et diversité sociale, égalité de genres, indépendance du régulateur, ...



Actions

- Établissement de partenariats structurels avec des acteurs et bailleurs nationaux (WBI) et internationaux.
- Conception et organisation des ressources documentaires et d'information pour appuyer le partage d'expertise.
- Contribution à la construction d'un savoir-faire WB dans les coopérations structurelles fondées sur les politiques publiques, tout comme dans les mécanismes complexes de financements européens et internationaux.
- Contribution active aux réseaux : implication dans le REFRAM, soutien d'un rapprochement et partage d'expériences de l'ERGA avec les pays du Sud, soutien des valeurs de la régulation dans les différentes enceintes internationales.



Indicateurs

- Construction et mise en œuvre des chapitres « régulation des médias » dans les programmes de coopération de la FWB avec Wallonie-Bruxelles International ainsi qu'avec d'autres acteurs et bailleurs de fonds nationaux et internationaux.
- Édition de guides pratiques et de publications en ligne.
- Contribution au savoir-faire méthodologique de coopération auprès des organisations de la FWB.
- Participation aux instances et aux événements des différentes enceintes de coopération multilatérale.



AXE 5

**UN CADRE DE TRAVAIL
STIMULANT ET BIENVEILLANT**



Un cadre de travail stimulant et bienveillant

Les Collèges, le Bureau ne pourraient rien sans le travail des équipes du CSA.

Chaque membre du personnel du CSA est motivé.e et pleinement conscient.e de l'intérêt et de l'importance des matières gérées par l'institution.

Il est important de valoriser ce sentiment ou cette conviction en offrant des possibilités de développement et un cadre de travail apaisé.

Le Bureau étant l'ultime responsable des décisions, travaux et publications du CSA, il lui appartient, dans le cadre fixé par les règles de la fonction publique d'organiser le travail et de garantir le bien être de chacune et chacun.

La valeur cardinale des relations de travail est le respect que l'on doit entretenir à tous niveaux et dans toute interaction. Ce respect n'empêche pas le plein exercice des relations hiérarchiques ou la critique constructive. Au contraire il permet d'engager la relation de travail sur des bases saines qui doivent permettre à chacun et chacune de remplir ses missions au mieux de ses moyens.

Le CSA a adopté un plan d'action interne intitulé « Améliorer le bien-être au travail au CSA ». La mise en œuvre de ce plan et son évaluation via les indicateurs qu'il contient garantira la bonne exécution du 5^{ème} axe du Plan stratégique.



PLAN
STRATÉGIQUE
DU CSA

CSA
CONSEIL
SUPERIEUR
DE L'AUDIOVISUEL