

# RAPPORT D'ACTIVITÉ DU REFRAM Exercice 2012-2013



Sous la présidence du  
Conseil supérieur de l'Audiovisuel (CSA) de la  
Fédération Wallonie-Bruxelles de Belgique





## Table des matières

Mot du Président .....	3
1 Introduction .....	5
1.1 Documents de référence .....	5
1.1.1 Feuille de route 2012-2013 .....	5
1.1.2 Plan d'action de la Présidence de la Fédération Wallonie-Bruxelles (2012-2013) .....	5
1.2 La présidence en quelques chiffres .....	6
2 Mise en œuvre du plan d'action 2012-2013 du REFRAM.....	7
2.1 Égalité hommes-femmes.....	7
2.1.1 Contexte.....	7
2.1.2 Réalisation d'un Vade-mecum des moyens d'actions pour une approche intégrée de l'égalité entre hommes et femmes dans les politiques des régulateurs du REFRAM .....	7
2.1.3 Lancement d'un appel à projet-pilote en faveur de l'égalité hommes-femmes auprès des membres du REFRAM.....	12
2.1.4 Suivi et perspectives.....	14
2.2 Transition numérique.....	15
2.2.1 État des lieux .....	15
2.2.2 Séminaire technique sur la transition vers le numérique, Dakar, 5 et 6 novembre 2012.....	18
2.3 Développement et consolidation du réseau .....	20
2.4 Sensibilisation à l'importance de la régulation et développement des capacités techniques	22
2.4.1 Enquête auprès des membres du réseau et rédaction de Guides pratiques.....	22
2.4.2 Création d'un fonds documentaire de base .....	26
2.4.3 Assistance à la rédaction de demande de soutien financier aux organisations internationales .....	26
3 Autres activités.....	27
3.1 Appui technique en matière de monitoring .....	27
3.2 Participation à des événements de l'OIF .....	27
3.2.1 Journées des réseaux institutionnels de la Francophonie, OIF, 13 et 14 mars 2012 .....	27
3.2.2 Atelier de sensibilisation des réseaux institutionnels : « protéger l'enfant des violences et défaillances institutionnelles », OIF, 18 septembre 2013 .....	27
3.3 Échanges bilatéraux entre autorités de régulation membres du REFRAM.....	28
ANNEXE .....	29



# Mot du Président

---



*La publication du rapport d'activité du Réseau francophone des régulateurs des médias au titre du biennium 2012-2013 constitue un moment important pour la vie du Réseau. Ce rapport permet d'une part à la Présidence en exercice de faire le bilan de sa mise en œuvre du plan d'action et d'autre part de constater les avancées et les innovations connues par le Réseau.*

*Le REFRAM peut en effet se féliciter d'avoir vu se développer et se consolider l'échange d'informations entre ses membres. La participation importante des différentes autorités de régulation du Réseau aux enquêtes et aux sondages réalisés durant l'exercice 2012-2013 de la présidence démontre non seulement la volonté de partager les expériences et les pratiques entre les membres du Réseau mais aussi et surtout le bénéfice essentiel que cette mise en commun procure aux membres dans l'exercice quotidien de leurs missions de régulation des médias. La réalisation des différents guides pratiques détaillés dans le présent rapport en est une illustration concrète.*

*À travers le lancement de l'appel à projet pilote égalité homme-femmes, le Réseau peut également se réjouir de la vivacité, de la créativité et de l'originalité de ses membres lorsqu'il s'agit de concrétiser l'adoption d'un engagement commun telle que la Déclaration du REFRAM sur l'égalité entre hommes et femmes dans les médias audiovisuels. L'émulation qu'a généré cet appel à projet et sa mise en œuvre par le lauréat ne manquera certainement pas d'inspirer chacune et chacun dans l'impulsion de dynamiques positives quant à des enjeux transversaux et universels comme l'égalité hommes-femmes.*

*Enfin, le REFRAM peut se faire une fierté de jouir aujourd'hui d'une reconnaissance auprès des acteurs et des organisations œuvrant de près ou de loin au développement et à la consolidation de la régulation des médias dans l'espace francophone. Les différentes sollicitations dont il a fait l'objet illustre combien la mise en réseau de la diversité des expertises et des expériences est une richesse pour l'action et la réflexion en faveur de la consolidation de l'État de droit, de la démocratie et des droits de l'Homme.*

*Ce rayonnement et cette consolidation du REFRAM et de ses activités n'aurait pas été possibles sans l'énergie et les compétences déployées au quotidien par l'ensemble de ses membres. La multiplication des échanges bilatéraux entre nos instances prouve que le Réseau existe aujourd'hui de manière presque naturelle et que ses membres ont pu trouver dans les valeurs qu'ils partagent le moteur pour asseoir et développer une régulation des médias plus juste et plus efficace, au cœur des attentes des populations.*

*Nos remerciements vont donc tout naturellement à l'ensemble des membres du REFRAM pour leur disponibilité et à l'ensemble de leurs collaborateurs pour leur mobilisation dans la mise en œuvre de ce plan d'action 2012-2013. Nous tenons plus particulièrement à remercier le Haut conseil de la communication du Tchad en sa qualité de vice-président du Réseau, et le CSA français en sa qualité de secrétaire permanent avec qui le CSA belge a eu le plaisir de collaborer. Ils vont enfin à l'Organisation internationale de la Francophonie, pour son soutien indéfectible, et sans qui les réalisations dont le REFRAM peut se féliciter n'auraient vu le jour. C'est à toutes ces personnes que revient le fruit de l'exercice 2012-2013 du REFRAM, dont le CSA belge a eu l'honneur et le privilège d'assurer la présidence.*

*Dominique Vosters  
Président du Conseil supérieur de l'audiovisuel de la Fédération Wallonie-Bruxelles (Belgique)  
Président en exercice du REFRAM*



# 1 Introduction

## 1.1 Documents de référence

### 1.1.1 Feuille de route 2012-2013

Conformément aux objectifs établis lors de la Conférence des présidents de Bruxelles les 19 et 20 septembre 2011, la feuille de route a proposé de mettre prioritairement en œuvre des actions axées autour des thèmes suivants :

- **La transition numérique.** Des actions destinées à accompagner les membres et à préserver un modèle de régulation francophone face à la révolution numérique seront menées. Le REFRAM organisera un séminaire sur la transition numérique en 2012. Au préalable, un état des lieux des modes de réception (hertzien terrestre ; satellitaire ; câble ; ADSL) sera établi par chaque membre concerné par une échéance liée à la transition numérique.
- **L'égalité hommes-femmes.** Les réflexions et actions sur ce thème seront poursuivies dans la continuité des travaux engagés lors de la Conférence des présidents de Bruxelles.

### 1.1.2 Plan d'action de la Présidence de la Fédération Wallonie-Bruxelles (2012-2013)

Dans la continuité des échanges lors de la Conférence des présidents de Bruxelles les 19 et 20 septembre 2011 et conformément aux objectifs et priorités définis par la Feuille de route 2012-2013, la présidence du REFRAM a élaboré un plan d'action 2012-2013 qui décline les priorités définies dans la Feuille de route. Il a été élaboré en concertation avec la vice-présidence et le secrétariat permanent du REFRAM, réuni dans les locaux du Conseil supérieur de l'audiovisuel (CSA) de la Fédération Wallonie-Bruxelles le 10 février 2012, à Bruxelles.

Le plan d'action 2012-2013 s'est articulé autour de quatre axes fondamentaux :

- **L'égalité hommes-femmes.** La présidence a proposé de développer un projet pilote susceptible de mettre en œuvre les objectifs contenus dans la *Déclaration du REFRAM sur l'égalité entre hommes et femmes dans les médias audiovisuels*, adoptée à la Conférence des présidents de Bruxelles le 19 septembre 2011. Ce projet pilote vise à placer le régulateur au cœur d'une meilleure appréhension de l'égalité hommes-femmes dans les médias.
- **La transition numérique.** Afin de répondre à l'agenda de l'extinction de l'analogique et le passage vers la diffusion numérique, il a été proposé d'organiser un séminaire technique sur la question à Dakar, à l'automne 2012, afin d'échanger les bonnes pratiques. Au préalable, la présidence a proposé de faire l'état des lieux de la situation, en rencontrant plusieurs experts, notamment de l'Institut de la Francophonie numérique.
- **Le développement et la consolidation du réseau.** La présidence a proposé d'établir une action collective dirigée vers les autorités de régulation d'Albanie, de Bulgarie, de Moldavie et de Roumanie. À cet égard, elle a proposé d'organiser une journée de rencontre entre les régulateurs européens membres du REFRAM en focalisant les échanges sur l'autorégulation et la corégulation.

- **La sensibilisation à l'importance de la régulation et le développement des capacités techniques.** La présidence du REFRAM a proposé de développer des éléments de langages et de réaliser des outils de sensibilisation à l'importance de la régulation, notamment en période électorale. Par ailleurs, elle a proposé de rédiger des guides pratiques et des manuels théoriques sur l'importance des activités qui sont au cœur de la régulation, en commençant par la gestion des plaintes par les régulateurs. Elle a proposé également la création d'un fonds documentaire de base compilant des matériaux utiles à la régulation. Enfin, une assistance à la rédaction de demande de soutien financier aux organisations internationales a été proposée.

## 1.2 La présidence en quelques chiffres

La présidence 2012-2013 du REFRAM c'est :

- **2** séminaires, un régional et un technique (à Portoroz et à Dakar)
- **4** guides pratiques diffusés ou en cours de finalisation (égalité hommes-femmes, traitement des plaintes, protection des mineurs, annuaire des bailleurs de fonds)
- **3** enquêtes et/ou sondages :
  - Sur le traitement des plaintes avec **18** répondants
  - Sur la protection des mineurs avec **19** répondants
  - Sur un fonds documentaire avec **10** répondants
- **1** appel à projet pilote qui a vu **6** candidats déposer leurs projets auprès de la présidence du REFRAM



## 2 Mise en œuvre du plan d'action 2012-2013 du REFRAM

### 2.1 Égalité hommes-femmes

#### 2.1.1 Contexte

L'*Étude comparative des politiques des régulateurs membres du REFRAM en matière d'égalité hommes-femmes*<sup>1</sup> réalisée et présentée à la Conférence des présidents de Bruxelles les 19 et 20 septembre 2011 préalablement à l'adoption de la *Déclaration du REFRAM sur l'égalité entre hommes et femmes dans les médias audiovisuels*<sup>2</sup> pointait certains phénomènes spécifiques aux politiques des régulateurs. En effet, peu de législations relatives à la régulation des médias ne consacrent la prise en compte spécifique de l'égalité hommes-femmes dans les obligations applicables aux diffuseurs ou dans les missions du régulateur. Si cette reconnaissance formelle fait défaut, les régulateurs ont néanmoins une position centrale dans l'appréhension des évolutions des paysages médiatiques, et disposent de moyens légitimes afin de prendre des initiatives au regard de l'égalité hommes-femmes dans les médias.

#### 2.1.2 Réalisation d'un Vade-mecum des moyens d'actions pour une approche intégrée de l'égalité entre hommes et femmes dans les politiques des régulateurs du REFRAM

Afin de répertorier les différents moyens d'actions dont disposent les régulateurs pour impulser une dynamique positive en faveur d'une meilleure appréhension de l'égalité entre hommes et femmes dans les politiques qu'ils déploient au quotidien, la présidence du REFRAM a réalisé et diffusé auprès de ses membres un *Vade-mecum des moyens d'actions pour une approche intégrée de l'égalité entre hommes et femmes dans les politiques des régulateurs du REFRAM*. Ce vade-mecum est destiné à accompagner le travail et les réflexions de ses membres, et de tous ceux (régulateurs, médias, associations, académiques, coopérants) que le sujet intéresse.

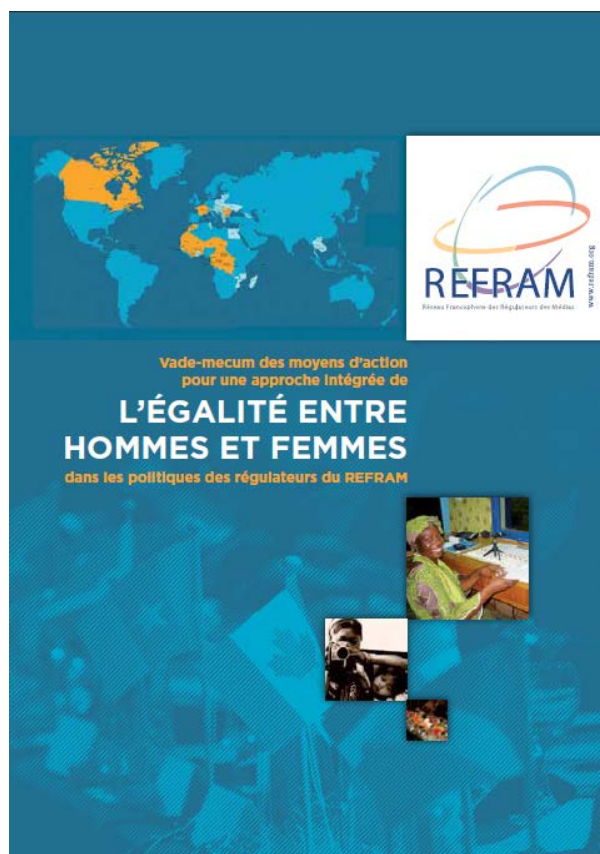
Le vade-mecum s'est donc basé sur l'*Étude comparative des politiques des régulateurs membres du REFRAM en matière d'égalité hommes-femmes*, réalisée en septembre 2011 pour le REFRAM. Il comprend l'ensemble des moyens dont disposent les régulateurs pour intégrer ou agir en faveur d'une meilleure promotion de l'égalité hommes-femmes dans les médias et les missions du régulateur.

---

<sup>1</sup> Disponible à cette adresse :

[http://www.csa.be/system/documents\\_files/1695/original/BL\\_20110826\\_rapport\\_egalit%C3%A9\\_hommes\\_femmes\\_REFRAM\\_OK.pdf?1328884633](http://www.csa.be/system/documents_files/1695/original/BL_20110826_rapport_egalit%C3%A9_hommes_femmes_REFRAM_OK.pdf?1328884633)

<sup>2</sup> Disponible à cette adresse : <http://refram.org/documentation/discours-et-actes/175>



Ce vade-mecum reprend donc les possibilités d'intégration de la dimension égalité hommes-femmes à travers les missions « traditionnelles » du régulateur (pouvoir de décision, sanction, avis, recommandation conférés par les lois et règlements encadrant la régulation de l'audiovisuel) mais également dans des missions dérivées de sa position centrale dans le paysage médiatique. Des réalisations concrètes reprises des expériences diverses des régulateurs francophones ont été également mises en avant, comme autant d'exemples susceptibles d'inspirer les régulateurs dans leurs actions au regard de l'égalité hommes-femmes dans les médias et la régulation de ceux-ci.

L'ensemble de ces moyens, répertoriés et développés dans le vade-mecum, sont récapitulés dans le tableau suivant :

MOYENS À DISPOSITION	FONDEMENTS	RÔLE DU RÉGULATEUR	ACTEURS IMPLIQUÉS	RÉSULTATS ENVISAGEABLES
<b>Autorisation/attribution de licences à des télévisions et des radios</b>	Articles de la loi sur l'audiovisuel/ loi organique instaurant l'autorité de régulation relatifs aux autorisations	Intégrer dans ses critères d'attribution la sensibilité du média pour la promotion de l'égalité hommes-femmes	Médias candidats	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reconnaissance de médias favorisant une meilleure présence des femmes dans les contenus, les sujets évoqués, la participation,</li> </ul>

				l'image véhiculée
<b>Aides financières</b>	Articles de la loi sur l'audiovisuel/ loi organique instaurant l'autorité de régulation relatifs aux aides financières	Intégrer dans ses critères d'attribution la sensibilité du média pour la promotion de l'égalité hommes-femmes	Médias candidats	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Soutien et développement de projets médiatiques sensibles à l'égalité hommes-femmes</li> </ul>
<b>Avis préalables à l'attribution de licences</b>	Articles de la loi sur l'audiovisuel/ loi organique instaurant l'autorité de régulation relatifs aux avis préalables à l'attribution de licences	Sensibiliser le pouvoir exécutif de l'intérêt à encourager la promotion de l'égalité hommes-femmes dans les médias	Pouvoir exécutif	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pouvoir exécutif sensibilisé à la promotion de l'égalité hommes-femmes dans l'attribution de licences</li> <li>• Reconnaissance de médias favorisant une meilleure présence des femmes dans les contenus, les sujets évoqués, la participation, l'image véhiculée</li> </ul>
<b>Avis préalable à la modification ou à l'adoption de lois et règlements</b>	Articles de la loi sur l'audiovisuel/ loi organique instaurant l'autorité de régulation relatifs aux avis préalables	Sensibiliser le pouvoir exécutif de l'intérêt à encourager la promotion de l'égalité hommes-femmes	Pouvoir exécutif et législatif	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sensibilisation des pouvoirs politiques à la promotion de l'égalité hommes-femmes</li> <li>• Adoption éventuelle de textes réglementaires sensibles à l'égalité hommes-femmes dans les médias</li> </ul>
<b>Recommandations</b>	Articles de la loi sur l'audiovisuel/ loi organique	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sensibiliser le secteur et la population de</li> </ul>	Médias, Pouvoirs politiques,	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instauration d'une dynamique vertueuse en</li> </ul>

	instaurant l'autorité de régulation relatifs aux recommandations	la pertinence et l'urgence d'œuvrer en faveur d'une meilleure promotion de l'égalité hommes-femmes <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prise de position en faveur de l'égalité hommes-femmes dans les médias</li> </ul>	société civile	faveur d'une meilleure promotion de l'égalité hommes-femmes par l'ensemble des acteurs concernés et la population <ul style="list-style-type: none"> <li>• Réputation de l'autorité de régulation comme sensible à la promotion de l'égalité hommes-femmes dans les médias</li> </ul>
<b>Séminaire ouvert/fermé</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mission générale de promotion et de sauvegarde du pluralisme et de la diversité</li> <li>• Avis et recommandations</li> <li>• Dialogue avec le secteur et la société civile</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organiser des débats et des échanges entre politiques, professionnels des médias, académiques, société civile</li> </ul>	Médias, Pouvoirs politiques, société civile, universitaires	<ul style="list-style-type: none"> <li>• État des lieux de la situation</li> <li>• Mobilisation commune des acteurs politiques, médiatiques, académiques et associatifs</li> <li>• Construction d'un dialogue pérenne entre l'ensemble des acteurs concernés</li> <li>• Adoption de résolutions communes</li> <li>• Constitution de groupes ou de commissions ad hoc</li> </ul>
<b>Constitution de groupes/commissions adhoc</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mission générale de promotion et de sauvegarde du pluralisme et de la diversité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sensibiliser les acteurs sur la nécessité d'œuvrer ensemble à la promotion de l'égalité hommes-</li> </ul>	Médias, Pouvoirs politiques, société civile, universitaires	<ul style="list-style-type: none"> <li>• État des lieux de la situation</li> <li>• Mobilisation commune des acteurs politiques, médiatiques, académiques et associatifs</li> <li>• Construction d'un dialogue pérenne</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Avis et recommandations</li> <li>• Dialogue avec le secteur et la société civile</li> </ul>	<p>femmes</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordonner la mise en place et le suivi du groupe spécial</li> </ul>		<p>entre l'ensemble des acteurs concernés</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adoption de résolutions communes</li> <li>• Mise en place d'une évaluation structurelle des politiques en faveur d'une meilleure promotion de l'égalité hommes-femmes dans les médias</li> <li>• Développement de démarches co/autorégulatoire</li> </ul>
<b>Monitoring/études spécifiques</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mission générale de promotion et de sauvegarde du pluralisme et de la diversité</li> <li>• Avis et recommandation</li> <li>• Dialogue avec le secteur et la société civile</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Monitorer les programmes sur l'accès des femmes aux médias (présence, rôle, image véhiculée)</li> <li>• Établir une méthodologie précise et des critères d'évaluation pour le monitoring</li> <li>• Coordonner le monitoring et la synthèse des résultats</li> </ul>	Médias, Pouvoirs politiques, société civile, universitaires	<ul style="list-style-type: none"> <li>• État des lieux précis de la situation et des domaines d'action possibles</li> <li>• Mise en place d'une évaluation structurelle de l'accès des femmes aux médias</li> <li>• Éléments préliminaires pour l'adoption de politiques spécifiques par les pouvoirs publics</li> <li>• Sensibilisation des médias sur base des résultats</li> <li>• Constitution de groupes ou de commissions ad hoc</li> </ul>
<b>Autorégulation /</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mission</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instaurer un</li> </ul>	Médias, société civile,	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adoption de</li> </ul>

<b>corégulation</b>	générale de promotion et de sauvegarde du pluralisme et de la diversité  • Dialogue avec le secteur et la société civile	climat de confiance parmi les acteurs du secteur  • Sensibiliser les médias sur la responsabilisation en matière d'égalité hommes-femmes  • Identifier les besoins  • Coordonner éventuellement la concertation en vue de l'auto/corégulation	associations représentatives	charte ou de démarches auto/corégulatoire en vue de la promotion de l'égalité hommes-femmes  • Responsabilisation du secteur
---------------------	--	---	------------------------------	--

### 2.1.3 Lancement d'un appel à projet-pilote en faveur de l'égalité hommes-femmes auprès des membres du REFRAM

Parallèlement à la publication de ce vade-mecum, la présidence du REFRAM a lancé auprès des membres du réseau, le 14 septembre 2012, un appel à projet pilote en faveur de l'égalité hommes-femmes. Cet appel a visé à identifier et financer un ou des projets qui encouragent et soutiennent la promotion de l'égalité hommes-femmes dans les médias audiovisuels et dans l'action des régulateurs.

#### 2.1.3.1 Orientations pour les candidatures

Dans son appel à projet pilote, la présidence a précisé que le projet s'adressait aux régulateurs membres du réseau et avait pour but de financer une initiative susceptible d'ancrer durablement l'égalité hommes-femmes dans les médias ou les missions du régulateur. À cet égard, la présidence a défini certains critères, inspiré directement ou indirectement de l'esprit de la *Déclaration du REFRAM sur l'égalité entre hommes et femmes dans les médias audiovisuels*, auxquels devaient répondre les projets candidats :

- Le projet doit permettre d'inscrire dans la durée une dynamique positive et d'avoir des effets structurants pour une meilleure appréhension de l'égalité hommes-femmes par les régulateurs, au sein de leur institution, dans les missions qu'ils accomplissent, dans le dialogue qu'ils entretiennent avec le secteur médiatique et/ou associatif, dans leurs relations avec les publics, etc. Ce qui signifie que le projet ait des conséquences durables dans les activités quotidiennes du régulateur.

- Le projet doit plus largement contribuer à la mise en œuvre de la Déclaration du REFRAM sur l'égalité entre hommes et femmes dans les médias audiovisuels, ou de l'esprit qui l'a inspirée, ainsi que rejoindre les valeurs partagées au sein de la Francophonie.
- Le projet doit également faire participer activement le secteur associatif (associations de défense des droits des femmes, associations de professionnelles de l'information et de la communication, radios rurales ou associatives, etc.) au niveau du projet-pilote lui-même mais également dans l'appréhension future des questions liées à l'égalité hommes-femmes dans les médias au sens large.
- Le projet doit aussi impliquer directement et activement des femmes dans l'élaboration, la mise en place et la coordination du projet-pilote. Ceci peut, si nécessaire, impliquer une formation spécifique en fonction de la nature du projet, des contraintes techniques et des compétences à mobiliser.
- Le projet doit parallèlement s'assurer de disposer des ressources humaines et des moyens techniques nécessaires à sa réalisation. Le candidat devra à cet égard détailler les ressources humaines et les moyens techniques dont il dispose et qu'il entend mobiliser pour la réalisation effective du projet-pilote. S'il s'avère qu'un recrutement est nécessaire, le candidat précisera les modalités d'accueil et d'encadrement du ou des personnes à recruter, ainsi que les missions à accomplir.
- La bonne coordination du projet devra être assurée. À cet effet, le projet devra présenter les garanties d'un suivi rigoureux à toutes les étapes du projet par une personne interne ou externe compétente dans la coordination, la gestion et l'évaluation de projets relatifs aux médias ou à la régulation des médias.
- Le projet présentera en outre une estimation du budget nécessaire à la mise œuvre complète du projet-pilote

### **2.1.3.2 Constitution et réunion d'un jury de sélection**

Suite à son appel, la présidence a reçu les candidatures de six membres du réseau. Ont soumis leurs projets : le Conseil national de la communication (CNC – Guinée), le Conseil national de régulation de l'audiovisuel (CNRA – Sénégal), le Conseil supérieur de l'audiovisuel et de la communication (CSAC – République démocratique du Congo), le Conseil supérieur de la liberté de la communication (CSLC – République du Congo), la Haute autorité de la communication audiovisuelle (HACA – Maroc), et l'Observatoire national de la communication (ONC – Niger).

Afin de sélectionner le ou les projets retenus, la présidence du REFRAM a opté pour la constitution d'un jury de sélection composé d'experts d'horizons professionnels différents (institutionnel, académique, associatif, médiatique), du Sud et du Nord, féminins et masculins, ainsi que d'un représentant de l'OIF. Le jury était composé de Denise Époté, Directrice régionale Afrique à TV5Monde, Marie-Soleil Frère, maître de recherche du FNRS à l'Université libre de Bruxelles (ULB) et spécialiste du développement des médias en Afrique subsaharienne, Chouchou Namegabe, coordinatrice de l'Association des femmes des médias du Sud-Kivu (AFEM-SK), Michèle Reiser, auteure et réalisatrice, ancien membre du CSA français et ancienne Présidente de la Commission sur l'image des femmes dans les médias et Hervé Barraquand, spécialiste de projets à l'Organisation internationale de la Francophonie. Il s'est réuni à Bruxelles le 8 mars 2013, date de la journée internationale de la femme, dans les locaux du CSA de la Fédération Wallonie-Bruxelles, pour échanger leurs appréciations et désigner le projet retenu.



### **2.1.3.3 Désignation du lauréat**

Le jury a eu l'occasion de se féliciter de l'intérêt que cet appel à projet a suscité auprès des régulateurs membres qui traduit une réelle prise de conscience et une volonté d'agir en faveur de l'égalité hommes-femmes.

Après délibération, les membres du jury ont retenu, à l'unanimité, le projet de la Haute autorité de la communication audiovisuelle du Maroc, qui a été soutenu à hauteur de 30.000 euros. Ce projet vise principalement à l'édiction d'une norme pour combattre les stéréotypes sexistes et promouvoir l'égalité hommes-femmes dans les médias marocains en associant l'ensemble des parties prenantes, notamment la société civile, et en exerçant un suivi systématique. Établi en plusieurs phases sur une période de 5 ans dont le REFRAM finance partiellement la phase de lancement (édiction d'une norme), le projet s'articule autour de quatre axes principaux :

1. Ediction d'une norme pour combattre les stéréotypes sexistes et promouvoir l'égalité hommes-femmes dans le secteur des médias ;
2. Elaboration et mise en place d'un dispositif technique de monitoring des programmes pour le suivi de son implantation ;
3. Conception d'une plateforme électronique d'échange avec la société civile, les observateurs et les citoyens. (système d'alerte et de veille) ;
4. Sensibilisation, accompagnement et information à toutes les phases du projet.

### **2.1.4 Suivi et perspectives**

Par ailleurs, au vu de la pertinence et de l'originalité des projets déposés par le CSLC du Congo-Brazzaville et du CNRA du Sénégal, le jury a décidé de les encourager et de les accompagner dans leur volonté de promouvoir l'égalité hommes-femmes dans les médias en leur permettant d'effectuer une mission d'impulsion et d'échanges auprès de la HACA du Maroc.



À ce stade, et dans le cadre de la mise en œuvre du projet «lutte contre les stéréotypes fondés sur le genre et promotion de l'égalité hommes-femmes à travers les medias audiovisuels », la HACA du Maroc a œuvré dans trois directions :

- Inscription du projet dans le cadre de sa stratégie globale, afin de lui garantir l'institutionnalisation nécessaire (mainstreaming) et mise en place d'un groupe de travail dédié;
- Réflexion à propos l'affinement du cadre conceptuel, normatif et méthodologique, ce qui à permis (entre autre) d'émettre un avis au gouvernement (à sa demande) dans le cadre de l'amendement partiel et récent de la loi sur l'audiovisuel ;
- Mise en place d'un dispositif expérimental d'indicateurs parallèlement à la prise en compte technique par son système de suivi **HACA Echant**, de différentes formes d'information quantitatives et qualitatives relatives au projet.

## 2.2 Transition numérique

### 2.2.1 État des lieux

Préalablement à l'organisation du séminaire technique sur la transition vers le numérique, la présidence du REFRAM a souhaité en faire l'état des lieux. Pour ce faire, une journée de travail sur la transition numérique dans l'espace francophone a été organisée au siège de l'Organisation internationale de la Francophonie à Paris, le 28 mars 2012. Plusieurs représentants d'organisations concernées par la mise en place de cette migration vers le numérique (OIF, REFRAM, CIRTEF, TV5MONDE) ont pu échanger leurs connaissances et leurs expériences en la matière.

La journée a débuté par un état des lieux clair et exhaustif du processus de transition dans les pays francophone d'Afrique subsaharienne, où M. Emmanuel Adjovi, de la Direction de la Francophonie numérique, a précisé les enjeux qui se présentent actuellement à ces pays d'un point de vue juridique et d'un point de vue économique. À l'issue de cette présentation, l'ensemble des participants ont pu échanger leurs points de vue sur la question, dont les grandes orientations sont les suivantes :

- Les débats ont fait émerger la question de la formation aux enjeux des nouvelles technologies de l'information et de la communication, pour l'ensemble des ressources humaines mobilisées dans la transition vers le numérique afin de favoriser l'intégration de l'agenda et des enjeux qui se trament derrière cette transition. À cet effet, mais également pour mesurer l'ensemble des compétences directement ou indirectement nécessaires à la nouvelle économie liée à la transition vers le numérique, l'établissement d'une cartographie des nouveaux métiers serait un outil intéressant.
- Dans le même état d'esprit, les différentes expertises techniques impliquées dans le processus peuvent avoir un rôle prépondérant d'intermédiaires dans la sensibilisation des pouvoirs décisionnaires, malheureusement parfois peu informés ou compétents quant à l'actualité des questions gravitant autour de la transition numérique.
- L'un des points cruciaux est la nécessaire coordination des acteurs concernés autour d'un comité pluridisciplinaire d'accompagnement du processus. Afin de convaincre les pouvoirs

publics de la pertinence, et peut-être de l'urgence, de la mise en place d'un tel comité, il est nécessaire de mettre en avant les éléments connexes à la transition numérique qui, à court ou à long termes, pourraient présenter certains dangers aux pays concernés, mais également constituer des opportunités nouvelles.

#### *Dégager un horizon technologique*

D'un point de vue technologico-économique, la transition numérique pose la question de l'équipement des populations pour l'accès aux nouveaux modes de diffusion. La détermination de ces équipements dépendra en amont du choix de la norme de compression du signal numérique. Plusieurs standards de normes provenant d'acteurs internationaux différents (États-Unis, Union européenne, Japon, Chine), l'harmonisation des normes, du moins d'un point de vue régional, peut dès lors permettre de réaliser des économies d'échelle tant dans l'équipement de réception que dans les ressources nécessaires à la production et à la diffusion à l'ère du numérique. Il devrait être également tenu compte du matériel effectivement à disposition (tant dans la diffusion que la réception), afin de mettre à profit les dispositifs déjà existant et de réduire le coût pour les populations.

En termes d'équipements, outre le choix de la norme de diffusion utilisée, il est important d'opérer des choix judicieux pour une politique commerciale et/ou industrielle cohérente à tous les maillons de la chaîne de diffusion numérique. Comme l'a souligné M. Guila Thiam, du CIRTEF, le public n'achètera les équipements que s'il est assuré de disposer d'un service efficient. L'importation de ces équipements ne se fera que si un marché se clarifie. Les fabricants exportateurs n'augmenteront leur production que s'ils sont assurés d'écouler leur marchandise. Il est dès lors nécessaire de préciser d'emblée les règles et l'agenda correspondant à la transition numérique afin qu'aux différents niveaux intéressés, les acteurs puissent opérer leurs choix et développer leurs initiatives en ayant en main tous les éléments pertinents. Dès lors qu'un cadre général de déploiement de la transition numérique est envisageable et que celui-ci est plus ou moins harmonisé au niveau régional, la migration vers le numérique pourrait en conséquence constituer une opportunité économique pour les pays concernés. Comme cela s'est avéré possible en Afrique du Sud, la transition vers le numérique a fait l'objet d'une stratégie industrielle de production des équipements sur place, générant ainsi de l'emploi et diminuant des coûts qui auraient été plus importants s'il le pays avait dû importer ce matériel.

En dernière instance, la détermination d'un horizon technologique et économique à travers le choix d'une norme et la définition d'une stratégie commerciale et/ou industrielle pose la question de la (in)dépendance technologique des pays d'Afrique subsaharienne envers les pays producteurs des normes et des équipements qui les implémentent. Cette question recouvre un enjeu de souveraineté nationale en terme technologique, mais également culturel.

#### *Dégager un horizon culturel*

Du point de vue économique-culturel, l'avènement de la transition numérique permettra de dégager des espaces de diffusion pour des contenus plus diversifiés ou plus ciblés. Cette possibilité peut dès lors devenir une opportunité pour une relance du secteur de l'audiovisuel,

en terme de production de contenus propres aux contextes nationaux, dans lesquels les citoyens se sentent proches (production locale) et se reconnaissent (du point de vue identitaire et linguistique). A contrario, l'absence de cadre clair de déploiement de la transition numérique pourrait laisser une place trop importante à d'autres méthodes de réception, comme le satellite, où il est difficile de garantir que les contenus correspondront aux attentes et besoins des populations.

- La transition vers le numérique marque aussi un tournant pour la régulation des contenus. Les différentes procédures qui s'ouvriront quant à l'attribution des fréquences de diffusion devraient permettre de redéfinir et clarifier le paysage de la régulation. En définitive, l'élaboration d'un cadre de déploiement et d'accompagnement de la transition vers le numérique pourrait permettre de définir un nouveau cadre réglementaire de la régulation, pour un meilleur contrôle mais aussi une meilleure transparence et cohérence des acteurs et des projets définissant les paysages médiatiques d'Afrique subsaharienne. À cet égard, certaines expériences peuvent être mise en avant, comme celle du Togo, où les licences de diffusion n'ont été octroyées qu'à la condition d'utiliser les canaux numérique de la chaîne nationale, ce qui permet d'augmenter les possibilités de contrôle de cahiers de charges et de rentabiliser le coût d'une diffusion numérique nationale.
- La transition vers le numérique n'a pas pour seule conséquence de redéfinir le cadre de la régulation mais également de bousculer les règles du jeu entre les acteurs eux-mêmes. En effet, le coût de la mise en place de multiplex étant élevé, la question de la libéralisation d'un secteur faisant dans certains pays l'objet d'un monopole d'état se pose avec acuité. Face à cette éventualité, il est important également de déterminer les enjeux qui se trament derrière une telle libéralisation à l'ère du numérique.

Dans un premier temps, la mise en place de multiplex au niveau national invite à réfléchir au type de financement de ces installations et en définitive de la propriété de ceux-ci : étatisation, mutualisation (partenariat public-privé) ou privatisation ? Le choix opéré aura directement une incidence sur l'offre aux publics (payante ou gratuite ?) mais recouvre également un enjeu démocratique par rapport aux (dés)équilibres que chacune des solutions envisagées peuvent avoir dans l'allocation des ressources de diffusion.

Dans un deuxième temps, l'accès éventuel de médias privés à un pays ou à des zones moins desservies que facilite la diffusion numérique entraînera une concurrence accrue entre médias privés et publics, notamment quant aux revenus publicitaires. Il sera donc sans doute nécessaire de redéfinir les cahiers de charges pour les marchés publicitaires. Cette nouvelle donne aura pour conséquence de modifier la rente dont bénéficient certains médias publics du fait de leur couverture nationale unique, et donc altérer leurs sources de financement.

Cela posera en définitive la question du statut et des missions du service public opérant désormais dans un cadre plus concurrentiel. Dans ce contexte, et compte tenu des possibilités procurées par la diffusion numérique, il conviendra sans doute de réfléchir sur la structure organisationnelle (modèle entrepreneurial, statut du personnel, etc.) des médias audiovisuels publics agissant dans un contexte compétitif et de réfléchir au cadre de financement de ces médias publics tout en maintenant certaines garanties de pluralisme ; l'objectif étant de faire de ces médias des médias publics et non plus des médias d'État. Cela amène à réfléchir à

l'exemplarité que chaque pays veut donner à son service public, de définir ce que l'intérêt général signifie dans ce contexte et d'en tirer les contraintes objectives qui incombent à ces médias en terme de diversification des contenus (comme la création de chaîne de télévision régionale de service public) et d'accès universel, notamment.

### 2.2.2 Séminaire technique sur la transition vers le numérique, Dakar, 5 et 6 novembre 2012

Dans la poursuite des réflexions initiées lors de l'état des lieux du passage au numérique à Paris le 28 mars 2012 et conformément à la Feuille de route établie à Bruxelles le 20 septembre 2011, un séminaire technique sur la transition vers le numérique s'est tenu à Dakar les 5 et 6 novembre 2012, organisé par Conseil national de la régulation audiovisuelle du Sénégal et le REFRAM, en partenariat avec l'OIF et l'UEMOA. Plus de 80 participants, dont 21 Présidents d'instance issus des pays francophones d'Europe, d'Afrique et du monde arabe ont effectué un état des lieux du passage au numérique dans l'espace francophone.

Ouvert par M. Abdoul MBAYE, Premier Ministre de la République du Sénégal, ce séminaire a permis un échange d'expériences et de bonnes pratiques francophones en vue du passage de la diffusion analogique à la diffusion numérique qui doit être achevé le 17 juin 2015. En présence du Président de la République du Sénégal, M. Macky SALL, les membres du REFRAM ont insisté sur l'importance d'être associés par les autorités de leur pays au processus de transition et d'être en charge de la gestion et de l'attribution des fréquences.



Le séminaire s'est déroulé en trois sessions plénières :

Session 1 : « *Etat des lieux du passage de la diffusion analogique à la diffusion numérique dans l'espace francophone* ».

Cette session présidée par Monsieur Marc JANSSEN, Président du REFRAM, a permis de faire l'état des lieux du passage de la diffusion analogique à la diffusion numérique dans l'espace francophone, mais également de présenter le kit de textes juridiques sur le passage de la diffusion analogique à la diffusion numérique.

Les débats ont principalement tourné autour des questions relatives à l'état d'avancement des travaux sur la transition, ainsi que sur l'intégration des initiatives des instances sous-régionales et régionales. L'absence des données fiables sur le secteur de l'audiovisuel a été également soulevée.

Les participants ont particulièrement relevé les points suivants :

- une prise en compte du cadre juridique des pays africains dans le kit juridique réalisé par l'Organisation Internationale de la Francophonie et consacré à la transition numérique ;
- la volonté de disposer de données fiables sur le paysage audiovisuel, ainsi que sur l'évolution du processus de mise en œuvre de la Télévision numérique au sein des pays membres du REFRAM ;
- La pertinence de la coopération au niveau sous-régional et régional en matière de passage au numérique, notamment au niveau de l'UEMOA.

Session 2 : « *Panorama des expériences des autorités de régulation audiovisuelle : expériences achevées ou en cours du passage de la diffusion analogique à la diffusion numérique* ».

Cette session a été présidée successivement par Madame Béatrice DAMIBA, Présidente du Conseil Supérieur de la Communication (CSC) du Burkina et par Madame Amina Lemrini ELBOUAHABI, Présidente de la Haute Autorité de la Communication Audiovisuelle (HACA) du Maroc. Elle a été consacrée à la présentation des expériences de la France, du Tchad, du Mali, du Maroc, du Sénégal, du Bénin, de la République Démocratique du Congo (RDC) et du Gabon.

Les questions soulevées à la suite des expériences présentées ont tourné autour de l'encrage institutionnel de la gestion du processus au sein des pays, de l'implication de toutes les parties prenantes et des mécanismes de financement.

Les points suivants ont été soulignés dans les débats :

- la nécessité d'une concertation sur le processus de transition au numérique à toutes les parties prenantes (radiodiffuseurs, opérateurs, régulateurs, consommateurs, administrations) ;
- l'engagement politique indispensable à la conduite du processus et la mobilisation des ressources nécessaires par les Etats ;
- l'opportunité d'une participation des régulateurs des médias aux rencontres sur la transition vers le numérique ;

- la nécessité de poursuivre les partages d'expériences et le soutien aux membres dont les pays n'ont pas encore amorcé le processus.

Session 3 : « *Présentation des normes de diffusion, accompagnement des populations lors du passage de la diffusion analogique à la diffusion numérique et enjeux des contenus* ».

Cette session, présidée par M. Ibrahima Sy SAVANE, Président de la Haute Autorité de la Communication Audiovisuelle (HACA) de la Côte d'Ivoire a été consacrée à la présentation d'une étude comparée sur les normes de diffusion (DVBT2, ISDB, etc.), suivie d'un exposé sur le modèle d'accompagnement des populations, lors du passage de la diffusion analogique à la diffusion numérique en France, ainsi que d'une présentation des mesures d'accompagnement de la transition vers le numérique envisagées, au Burkina Faso. La dernière partie de cette session a permis d'aborder la question des contenus à l'heure du numérique.

Les points suivants ont été soulevés dans les débats :

- le choix du standards DVB \_T2 et de la norme MPEG4, ainsi que du format dual SD/HD pour les boitiers setup box par les pays africains, conformément aux recommandations de l'Union Africaine des Télécommunications (UAT) et de l'Union Internationale des Télécommunications (UIT) ;
- l'utilité de mettre en place un plan de communication pour accompagner le processus de transition auprès des populations et des professionnels, et d'une coopération en la matière ;
- l'indispensable soutien à la production d'œuvres audiovisuelles, en particulier dans les pays africains ;
- donner toutes leurs places aux problématiques de société et non aux seuls enjeux technologiques dans le cas du processus de transition vers le numérique.

Dans leurs conclusions, les membres du REFRAM ont manifesté leur convergence de vue pour assurer toute leur place aux autorités de régulation de l'audiovisuel dans le processus de transition de l'analogique vers le numérique en cours. Ils ont souligné l'importance d'une régulation des contenus permettant de répondre aux enjeux sociétaux. Ils se sont enfin engagés à poursuivre les partages d'expériences en leur sein et à répondre à toute demande d'accompagnement d'un des leurs.

## 2.3 Développement et consolidation du réseau

**Action dirigée vers la Roumanie, la Bulgarie, la Moldavie et l'Albanie : organisation d'une journée de travail entre régulateurs européens membres du REFRAM, Portoroz, 29 mai 2012**

En 2009, le Réseau francophone des régulateurs de médias (REFRAM) accueillait sept nouveaux membres dont trois européens : l'Office fédéral de la communication suisse (OFCOM), le Conseil national de l'audiovisuel de Roumanie (CNA) et le Conseil coordinateur de l'audiovisuel de Moldavie (CCA). En 2011, deux nouveaux membres européens décidaient de rejoindre le Réseau : le Conseil des

médias électroniques de Bulgarie (CEM) et le Conseil national de la radio et de la télévision d'Albanie (CNRTA).

Conformément au plan d'action 2012-2013, la présidence du REFRAM a proposé aux sept régulateurs européens du réseau de se réunir le 29 mai à Portoroz (Slovénie), à la veille de la 35<sup>e</sup> réunion de l'EPRA, pour une journée de travail destinée à échanger leurs expériences et bonnes pratiques relatives à la mise en œuvre de leurs missions.

La journée de travail s'est articulée autour de trois sessions.

Session 1 : « *Panorama des bonnes pratiques de relation des régulateurs avec le secteur audiovisuel* »

Dans leurs contextes respectifs, les régulateurs sont régulièrement confrontés à des difficultés pour asseoir et garantir la régulation d'un secteur en perpétuelle mutation. Pour résoudre ces difficultés, les régulateurs font souvent preuve d'ingéniosité dans leurs méthodes de régulation (Ex : consultations publiques ou ciblées, médiations, auditions publiques ou fermées, séminaires ouverts ou fermés, autorégulation, corégulation, certification, etc.) afin de sensibiliser aux et rendre effectives les missions qui sont au cœur de la régulation. Cette session a donc eu pour but de montrer l'originalité déployée par chacun des régulateurs dans l'accomplissement de son rôle et d'identifier les meilleures pratiques.



MM. Marc Janssen, Michel Boyon et Christian Mititelu, respectivement présidents des Conseil supérieur de l'audiovisuel belge et français et membre du Conseil national de l'audiovisuel roumain, ont exposé les méthodes de régulation mises en œuvre par leurs institutions en période électorale. M. Marcel Regnotto, chef de section diffuseur de l'Office fédéral de la communication suisse, a présenté le système de co-régulation mis en place par celui-ci avec les radios et télévisions en matière de qualité. Mme Endira Bushati et M. Enio Haxhimihali, respectivement présidente et directeur de cabinet du Conseil national de la radio et de la télévision albanaise, ont présenté le processus de consultation mis en place pour définir la stratégie de passage au tout numérique. M. Marian Pocaznoi, président du Conseil de coordination de Moldavie, a présenté des exemples de campagnes audiovisuelles mises en place en matière de protection de l'enfance et de piratage audiovisuel. Mme Claudine Wolf, vice-présidente du Conseil national des programmes luxembourgeois a présenté le modèle de régulation dans ce pays et ses limites actuelles.

Session 2 : « *Aperçu et perspectives de la régulation dans les pays d'Europe de l'est membres du REFRAM* »

Cette session s'inscrit dans la mise en œuvre du Plan d'action 2012-2013 du REFRAM et dans le prolongement des travaux conjoints organisés par l'OIF à Sofia en mai 2011 sur la liberté de la presse et la régulation des médias. Elle a eu pour but d'approfondir la connaissance mutuelle des membres du Réseau et d'identifier les actions que les régulateurs européens francophones pourraient collectivement mettre en œuvre.

Parallèlement aux présentations du CNRTA (Albanie), du CNA (Roumanie) et du CCA (Moldavie), le Conseil de l'Europe est revenu sur son appui aux régulateurs d'Europe de l'est. Lejla Dervisagic, conseillère de programmes au Conseil de l'Europe, a donc précisé les diverses activités d'assistance développées, entre autres, auprès des pays membres du REFRAM en matière de médias et de régulation audiovisuelle. Elle a eu par ailleurs eu l'occasion de présenter quelques nouveaux instruments juridiques adoptés dans ce domaine par le Comité des Ministres du Conseil de l'Europe.

Session 3 : « *La gestion de qualité dans les médias et l'approche par certification : le cas de la norme ISAS BCP 9001* »

La norme ISAS BCP 9001, développée par la Fondation Médias et Sociétés, est une norme internationale pour le management de la qualité des médias selon plusieurs critères bien définis (satisfaction des auditeurs/télespectateurs, indépendance éditoriale, respect des codes éthiques, diversité des programmes, etc.) par l'évaluation des processus d'élaboration des contenus dans toutes ses dimensions, aboutissant à la certification du média concerné. Par ces certifications, certains médias démontrent leur volonté de se responsabiliser dans un cadre qui rejoint l'esprit gouvernant la régulation. Jérôme Steulet, Directeur opérationnel de BNJ FM, est revenu sur l'expérience de certification de cette radio locale suisse, première radio de l'espace francophone à avoir été certifiée ISAS BCP 9001.

## **2.4 Sensibilisation à l'importance de la régulation et développement des capacités techniques**

Conformément au plan d'action 2012-2013, la présidence du REFRAM a voulu développer et diffuser des outils pratiques susceptibles de renforcer les capacités techniques des membres du réseau dans leur pratique quotidienne de la régulation, mais également de sensibiliser les membres et tous les acteurs concernés de près ou de loin sur l'importance de la régulation aujourd'hui, ainsi que les enjeux et les défis qui se présentent à elle.

### **2.4.1 Enquête auprès des membres du réseau et rédaction de Guides pratiques**

Afin de concrétiser cette volonté inscrite dans le plan d'action 2012-2013, la présidence du REFRAM a opté pour la rédaction de guides pratiques. Il s'agissait dès lors d'élaborer des manuels théoriques sur l'importance des activités qui sont au cœur de la régulation et sur les différentes manières de les gérer. Une place significative a été en effet accordée à la diversité des pratiques qui font la richesse du réseau. Pour ce faire, la présidence du REFRAM a réalisé des sondages auprès de ses membres, afin de faire l'état des lieux de la régulation dans l'espace francophone sur les thématiques abordées, mais aussi et surtout afin de partager les expériences et les pratiques, dans l'esprit du réseau.



Le plan d'action prévoyait la rédaction d'un guide pratique sur la gestion des plaintes. Pour la rédaction du guide pratique suivant, la présidence du REFRAM a réalisé auprès de ses membres un sondage dans le but de connaître les thématiques pertinentes pour les régulateurs. Après compilation de ces données, il est apparu qu'une majeure partie des membres du réseau étaient intéressés par les questions de régulation des médias en matière de protection des mineurs. La présidence du REFRAM a donc opté pour cette thématique pour la rédaction de son deuxième guide pratique.

#### **2.4.1.1 Égalité hommes-femmes**

Comme cela l'a été précisé plus haut (cf. 2.1.2.), la promotion de l'égalité hommes-femmes a constitué l'une des thématiques principales de la feuille de route 2012-2013 et du plan d'action 2012-2013 de la présidence du REFRAM. Dans la continuité de l'*Étude comparative des politiques des régulateurs membres du REFRAM en matière d'égalité hommes-femmes* et de la *Déclaration du REFRAM sur l'égalité entre hommes et femmes dans les médias audiovisuels* adoptée à la Conférence des présidents à Bruxelles le 19 septembre 2011, un *Vade-mecum des moyens d'actions pour une approche intégrée de l'égalité entre hommes et femmes dans les politiques des régulateurs du REFRAM* a été réalisé. Ce vade-mecum est destiné à accompagner le travail et les réflexions de ses membres, et de tous ceux (régulateurs, médias, associations, académiques, coopérants) que le sujet intéresse.

#### **2.4.1.2 Traitement des plaintes**

Conformément au plan d'action 2012-2013, un guide pratique sur la gestion des plaintes a été réalisé par la présidence du REFRAM. Cette *Boîte à outils sur le traitement des plaintes par les régulateurs des médias*<sup>3</sup> est destinée à accompagner les membres du Réseau dans l'accomplissement d'une mission qui constitue une part importante de leur activité.

---

<sup>3</sup> Disponible à cette adresse : <http://csa.be/documents/1977>

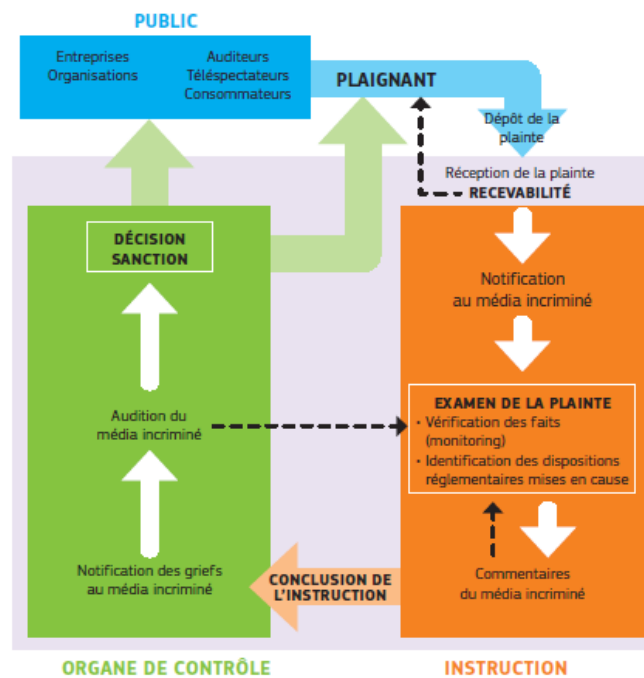


Le traitement des plaintes constitue à la fois une part importante de l'activité des régulateurs des médias et un instrument de la régulation. En effet, quotidiennement, les régulateurs reçoivent, traitent et analysent les plaintes des citoyens. En introduisant une plainte, ceux-ci veulent faire valoir leur droit ou constater le manquement d'un média à ses obligations réglementaires.

Cette responsabilité nécessite, sur le fond comme sur la forme, que le régulateur fasse preuve à la fois de rigueur et d'autorité, et également de souplesse et d'ouverture. Ces exigences découlent de la nature fondamentale, pour la régulation des médias, du traitement des plaintes : défense de l'intérêt général, service au public, contrôle du respect par les médias des obligations réglementaires.

Dans cette logique, une série d'éléments et d'étapes essentiels doivent être pris en compte. C'est ce que cette « boîte à outils » s'est proposée de développer afin de soutenir les régulateurs des médias dans cette importante mission. Les éléments présentés dans cette boîte à outils sont donc une compilation des différentes étapes constitutives du traitement des plaintes par un régulateur. En rassemblant les différentes pratiques au sein du REFRAM et en les généralisant, cette boîte à outils vise à présenter une chronologie commune et des éléments essentiels à considérer lorsque le régulateur est saisi d'une plainte vis-à-vis d'un média.

## Schéma récapitulatif : le cycle de traitement d'une plainte



### 2.4.1.3 Protection des mineurs

À la suite d'un sondage réalisé auprès des membres du REFRAM, la présidence a opté pour la rédaction d'une seconde boîte à outils sur la protection des mineurs. La protection des mineurs constitue en effet un enjeu transversal pour la régulation dans l'espace francophone. Si la plupart des pays francophones ont ratifié la Convention internationale sur les droits de l'Enfant (CIDE), la mise en œuvre de cette convention apparaît plus complexe au regard de la régulation des médias. Les régulateurs doivent en effet concilier d'un côté la liberté d'expression et le droit à l'information des citoyens, et de l'autre la nécessaire protection des mineurs contre des contenus ou des pratiques médiatiques qui leur seraient préjudiciables.

Dans ce contexte, si l'ensemble des acteurs s'accordent sur la légitimité d'agir afin de protéger les jeunes publics des écrans, ils ne partagent pas forcément les mêmes vues sur la manière d'atteindre cet objectif. À cet égard, la boîte à outils sur la protection des mineurs insiste sur la diversité des méthodes (régulation, autorégulation, corégulation) en fonction de la pluralité des acteurs et de leur rôle (médias, parents, enfants, experts, etc.). Un enquête préalable a été réalisée auprès de l'ensemble des membres du réseau (19 répondants) afin de faire l'état des lieux de la régulation en matière de protection des mineurs dans l'espace francophone et de valoriser la diversité des pratiques au sein du réseau. Fruit de la collaboration entre les membres, cette boîte à outils, en cours de finalisation à la fin de la présidence 2012-2013, fera l'objet d'une diffusion ultérieure par la nouvelle présidence 2013-2014 du REFRAM, assurée par le Haut conseil de la communication du Tchad.

## **2.4.2 Création d'un fonds documentaire de base**

La présidence du REFRAM a effectué différentes recherches documentaires pour des ressources qui pourraient s'avérer utiles à la pratique quotidienne de la régulation des médias et aux réflexions qui l'accompagne. Un sondage a également été réalisé auprès des membres du réseau afin de mettre à disposition de tous les matériaux de chacun. Le traitement des réponses parvenues à la présidence du REFRAM ainsi que ce travail non exhaustif de compilation de guides pratiques, de publications et d'ouvrages majeurs pourront être utilement poursuivis dans le cadre de la prochaine feuille de route et faire l'objet d'une diffusion par les moyens idoines.

## **2.4.3 Assistance à la rédaction de demande de soutien financier aux organisations internationales**

Dans le but de renforcer les capacités des membres du réseau, la présidence du REFRAM a décidé de réaliser un annuaire des bailleurs de fonds susceptible de soutenir des projets dans le secteur de la régulation médiatique. Son objectif est double :

1. faciliter et optimiser les actions de recherche de soutien financier des instances de régulation médiatique, à travers la rédaction d'un guide qui permet de :
  - répertorier les opérateurs privés et publics internationaux actifs dans ce domaine, avec leurs coordonnées exactes ;
  - identifier les domaines d'actions et les mécanismes de soutien spécifiques à chaque opérateur ;
  - présenter et expliquer, pour chacun d'entre eux, les conditions d'accès aux lignes de soutien, en précisant les termes de référence, les procédures et les critères de recevabilité des dossiers de demande de soutien.
  
2. renforcer le nombre d'opérateur d'appui susceptibles de soutenir des projets dans le secteur de la régulation médiatique publique, à travers une démarche de prise de contact destinée à collecter l'information nécessaire à la réalisation du guide mais aussi à sensibiliser les opérateurs d'appui aux besoins du secteur de la régulation médiatique.

La présidence du REFRAM a fait appel à un consultant extérieur pour réaliser cet annuaire des bailleurs de fonds. Ce dernier sera diffusé avant le 1<sup>er</sup> janvier 2014.

## 3 Autres activités

### 3.1 Appui technique en matière de monitoring

Dans la continuité de la feuille de route 2010-2011 du REFRAM, des actions de formation et de soutien à l'équipement en matériel de suivi de programmes ont été conduites auprès de certains membres. Plusieurs demandes ont en effet été introduites pour l'acquisition de matériel et de logiciels de suivi auprès de la HACA du Maroc et le processus d'équipement de certaines autorités de régulation a pu être initié, poursuivi ou finalisé : ONC (Niger), HAAC (Bénin), HACA (Côte d'Ivoire), CNRA (Sénégal).

Par ailleurs, les membres du REFRAM ont poursuivi leurs échanges d'expériences et de pratiques, de manière formelle et informelle, sur la formation au suivi des programmes. À cet égard, la publication de la *Boîte à outils sur le traitement des plaintes par les régulateurs des médias* constitue un guide utile pour accompagner les membres du réseau dans leurs activités quotidiennes comme le traitement des plaintes, dont l'instruction implique bien souvent un suivi des programmes.

### 3.2 Participation à des événements de l'OIF

#### 3.2.1 Journées des réseaux institutionnels de la Francophonie, OIF, 13 et 14 mars 2012

Marc Janssen, Président du REFRAM et du Conseil supérieur de l'audiovisuel de la Fédération Wallonie-Bruxelles, et Mustafa Ali Alifei, Vice-président du REFRAM et Président du Haut conseil de la communication du Tchad, ont eu l'occasion de participer aux journées des réseaux institutionnels de la Francophonie, qui se tenaient à Paris, au siège de l'OIF, les 13 et 14 mars 2012 sur le thème : « *Les réseaux institutionnels de la Francophonie : une capacité d'action au service de la consolidation de la démocratie* ». Ils sont intervenus lors du troisième atelier « *Poursuivre la mobilisation des réseaux en vue d'une meilleure promotion et protection des droits de l'Homme* ». Leurs réflexions concernaient la prévention des conflits électoraux dans le but de garantir la transparence de la régulation des médias et le dialogue entre autorités de régulation et commissions électorales.

#### 3.2.2 Atelier de sensibilisation des réseaux institutionnels : « protéger l'enfant des violences et défaillances institutionnelles », OIF, 18 septembre 2013

Bertrand Levant, chargé de mission au Conseil supérieur de l'audiovisuel de la Fédération Wallonie-Bruxelles auprès de la présidence du REFRAM, a participé à un atelier de sensibilisation des réseaux institutionnels sur le thème « protéger l'enfant des violences et des défaillances institutionnelles » qui se tenait à Paris, au siège de l'OIF, le 18 septembre 2013. Lors de la deuxième table ronde intitulée « L'enfant face aux dangers des écrans : du droit à la pratique », il est revenu sur les différents dispositifs prévus par les instances de régulation francophones pour protéger les jeunes publics, les différentes approches, les acquis et les défis, notamment ceux liés à la convergence numérique.

### **3.3 Échanges bilatéraux entre autorités de régulation membres du REFRAM**

Tout au long de la présidence du REFRAM, l'ensemble des membres du réseau ont renforcé leur connaissance mutuelle et leur collaboration, par des visites de travail, par l'échange d'expérience et de pratique, dans l'esprit de solidarité qui anime le réseau.

### 1. **Projet pilote égalité hommes-femmes**

#### a. **Priorité à l'implication des régulateurs**

- Veille et valorisation des initiatives mises en place par les régulateurs : publicité via le site du REFRAM.
- Réflexion sur base de ces initiatives pour la mise en place d'un projet pilote qui place le régulateur au cœur d'une meilleure appréhension de l'égalité hommes-femmes dans les médias : collaboration avec des projets locaux, de type associatif par exemple, en coordination avec le régulateur concernés; dimension locale mais potentiellement déclinable ailleurs.
- Envisager un accent sur la formation des femmes : impliquer directement le régulateur dans la promotion de l'égalité hommes-femmes en suscitant des vocations par l'entremise de formations-rencontres avec des régulateurs, des acteurs de médias et des femmes.
- Élaboration d'un panorama des expériences en fin de présidence, sous forme de bilan et de partage d'initiatives.

#### b. **Suivi avec TV5**

- Publicité du Projet pilote.
- Implication en amont dans certaines actions spécifiques.

### 2. **Transition numérique : séminaire à Dakar, automne 2012**

#### a. **Etat des lieux**

- Rencontre avec l'Institut de la Francophonie numérique.
- Contact avec des experts et des acteurs de terrains.

#### b. **Organisation du séminaire**

- Superviser les thématiques discutées, en partenariat avec le pays hôte.

### 3. **Développement et consolidation du réseau**

#### a. **Etablir une action collective dirigée vers la Roumanie, la Bulgarie, la Moldavie et l'Albanie**

Organisation, en marge de la réunion de l'EPRA à Portoroz, d'une journée de rencontre (29 mai 2012) entre les membres du REFRAM également membres de l'EPRA (Albanie, Belgique, Bulgarie, France, Luxembourg, Moldavie, Roumanie, Suisse, OIF). Le Conseil de l'Europe sera invité en tant qu'observateur.

- Focus sur l'autorégulation et la corégulation avec possible réalisation d'une étude articulant deux dimensions :
  - Identification globale de bonnes pratiques d'autorégulation et de corégulation ;
  - Identification, dans les pays d'Europe centrale et orientale, des domaines de régulation susceptibles d'accueillir ces bonnes pratiques.
  
- Échange, avec les régulateurs d'Europe centrale et orientale, sur leurs réalités spécifiques et leurs attentes vis-à-vis d'actions ultérieures du REFRAM.

#### 4. **Sensibilisation à l'importance de la régulation et développement des capacités techniques**

##### a. **Rédaction d'éléments de langages : à destination externe** (responsables politiques, diplomates, agences de coopération, organisations internationales, etc.) et **à l'usage des membres :**

- Outil(s) de sensibilisation à l'importance de la régulation.
- Instrument(s) de promotion des autorités de régulation et de leur travail, pour des coopérations éventuelles.
- Usage pratique (format court et didactique).

##### b. **Focus sur la coordination avec les instances électorales (transition démocratique)**

- Rédaction d'éléments de langage destinés à favoriser le dialogue entre autorités de régulation et commissions électorales afin d'encourager la prise de position commune dans les cas litigieux.
- Prise de contact avec le Réseau des compétences électorales francophones (RECEF), (13-14 Mars : journées des réseaux institutionnels de la Francophonie).
- Etude de bonnes pratiques (pour les éléments de langages ou non) :
  - Identifier les facteurs du bon déroulement du traitement médiatique en période électorale : rapports de missions, décisions politiques, émissions radio-télévisées, etc.
  - Focus sur des élections précédentes et à venir.
  -

##### c. **Rédaction de guides pratiques :**



- Élaboration de manuel(s) théorique(s) sur l'importance des activités qui sont au cœur de la régulation et sur les différentes manières de les gérer, en commençant dans un premier temps par la gestion des plaintes par les régulateurs (d'autres sujets seront ultérieurement abordés, après recensement des attentes des membres du Réseau) :
  - Méthodologie comparative : faire l'état des lieux des systèmes de gestion de plaintes pour en dégager les éléments essentiels et communs.
  - Méthodologie contributive : impliquer un maximum de régulateurs dans l'élaboration et la relecture des contenus.
  
- Aide à la rédaction de rapports annuels :
  - Communiquer sur le bien-fondé de la rédaction de rapports annuels et des manières de le réaliser, de le présenter mais aussi sur les éléments qui peuvent ou qui devraient y figurer.
  - Comparer les expériences de contenus, rédaction et de présentation.
  - Élaboration d'un support qui facilite techniquement la rédaction de rapports annuels.

#### **d. Création d'un fonds documentaire de base**

Compilation (sur support numérique : CD ou en ligne) de matériaux utiles et/ou indispensables à l'approfondissement des connaissances et l'échange des savoirs en matière de régulation :

- D'un point de vue pratique : implications juridiques et administratives de la régulation des médias.
- D'un point de vue multidisciplinaire : éléments de réflexion et de comparaison sur le rôle de la régulation des médias dans la société.
- Constitution d'une « bibliothèque idéale du régulateur » à travers 100 ressources.

#### **e. Assistance à la rédaction de demande de soutien financier aux organisations internationales**



*Avec le soutien de l'Organisation internationale de la Francophonie*

