



**Auteur**

Res Strehle chef de projet Monitoring qualité Tamedia

**En collaboration avec**

Ignaz Staub/Denis Etienne médiateurs; Communication TX

**Impressum**

Rapport qualité Tamedia 2022

Publié par Tamedia, Werdstrasse 21, CP, 8021 Zurich

Conception MADE Identity AG, Zürich

Mise en page Urs Dudli Design, 8037 Zurich

# Introduction

L'ensemble des rédactions des médias payants de Tamedia a été soumis pour la sixième fois à un monitoring qualité approfondi en 2022. Pour les quotidiens, la semaine de monitoring portant principalement sur l'offre numérique, a eu lieu à une date que les rédactions ne connaissaient pas à l'avance. Pour les médias économiques (Finanz und Wirtschaft, Bilan), les offres numériques et imprimées ont été examinées de manière équivalente. En revanche, l'offre numérique des magazines ne constituant pas une priorité, seules deux ou trois éditions imprimées ont été étudiées.

## **En 2022, les expertes et experts suivants ont participé au monitoring qualité des différents médias:**

Basler Zeitung: Roger Blum, professeur émérite, spécialiste des médias, Cologne

Das Magazin: Otfried Jarren, professeur émérite, Institut des sciences de la communication et de la recherche sur les médias de l'Université de Zurich (IPMZ)

3 Tages-Anzeiger: Felix Müller, Ph. D., germaniste, ancien rédacteur en chef de la NZZ am Sonntag

Berner Zeitung/Der Bund: Martina Fehr, Directrice MAZ, l'Ecole suisse de journalisme, Lucerne

Rédaction Tamedia-de/Sonntagszeitung: Larissa Bieler, Directrice Swissinfo

Rédaction Tamedia Suisse romande/Le Matin Dimanche, Tribune de Genève: Philippe Amez-Droz, docteur en sciences économiques, AZconsulting, chargé de cours au Medi@lab de l'Université de Genève

Rédaction 24 heures: Géraldine Falbriard, responsable médias, Université de Lausanne

Bilan: Vincent Kaufmann, professeur émérite, MCM, Université de Saint-Gall, Genève

Finanz und Wirtschaft: Konrad Hummler, docteur en droit, entrepreneur et chroniqueur, Saint-Gall

Schweizer Familie: Colin Porlezza, professeur, Institut de médias et journalisme de l'Università della Svizzera italiana, Lugano

Landbote: Vinzenz Wyss, professeur, Haute école zurichoise des sciences appliquées, Winterthour

A l'instar des années précédentes, le monitoring se base sur les règles édictées dans le manuel «La qualité des médias» de Tamedia, ainsi que sur certains critères de ce manuel, en particulier le traitement de l'information, le storytelling, la multimédialité et l'interactivité.

# 1 Règles

Comme l'année dernière, le monitoring 2022 n'a pas révélé de manquements professionnels graves au sein des rédactions de Tamedia. Lors d'une enquête portant sur 50 articles de la Tribune de Genève et 27 articles du Matin Dimanche, l'expert genevois Philippe Amez-Droz a attribué des notes maximales (10 points sur 10) pour l'exactitude et la séparation de la publicité et du contenu rédactionnel. Il a donné de très bonnes notes (9,9 pour la TdG et 10 pour le LMD) à l'équité tout en émettant des petites réserves sur la séparation des commentaires et des articles (9,4 et 9,2) et sur le langage (9,0 et 9,3).

Bilan des médias examinés selon les différents points définis par le manuel «La qualité des médias» de Pietro Supino et Res Strehle:

## 11 Séparation entre le contenu rédactionnel et la publicité

Le principe de séparation entre le contenu rédactionnel et la publicité a été bien respecté dans les magazines, journaux et portails d'information de Tamedia en 2022. Les contenus sponsorisés ou directement commandités par des annonceurs étaient déclarés comme tels et se distinguaient des articles rédactionnels de par leur forme; aucun mélange n'a été constaté. Toutefois, selon le monitoring qualité, la distance critique pourrait être plus importante dans les articles rédactionnels portant sur les nouveaux produits (voitures, voyages, etc.) et les ouvertures de magasins dans les régions. Dans les articles rédactionnels de recommandation, la crédibilité et l'indépendance des rédactions ont fait l'objet de plus de critiques.

## 12 Exactitude/vérité

Les experts n'ont pas relevé d'erreurs factuelles les jours de référence du monitoring, ce qui témoigne du soin apporté à la relecture et à la correction. Dans les magazines, les faits sont vérifiés de manière approfondie. Les auteurs doivent communiquer leurs sources détaillées à la rédaction de clôture. Das Magazin, en particulier, applique la norme professionnelle la plus stricte, ce qui est fastidieux pour les auteurs mais s'avère très utile pour la qualité et l'exactitude des faits de l'article.

Le lien «Vous avez trouvé une erreur? Faites-le-nous savoir», désormais ajouté à tous les portails est toujours très utile selon nous. Ajouté systématiquement à tous les articles, même sous les caricatures dans les médias de Suisse romande, il permet aux lectrices et lecteurs d'envoyer facilement des messages.

Une analyse réalisée dans le cadre du monitoring de la qualité portant sur la dernière semaine d'octobre (du 24 au 30.10) révèle que sur les 200 remarques reçues, environ un tiers concernait des erreurs factuelles supposées ou réelles. Environ deux tiers concernaient des fautes d'orthographe et de grammaire, ou des divergences d'opinions. Lorsque le signalement d'une erreur factuelle était justifié, les rédactions ont corrigé l'erreur, mais encore trop rarement de façon transparente. Sur la semaine examinée, c'est le Tages-Anzeiger qui a été le plus exemplaire dans ce domaine, en enregistrant et en datant la correction en annexe des articles. Une telle culture de l'erreur basée sur la transparence n'est pas une faiblesse en termes de qualité, mais témoigne au contraire d'un traitement consciencieux des faits.

## 13 Equité

De manière générale, l'équité à l'égard des acteurs et institutions n'a pas non plus été mise en doute en 2022. Les avis divergents des lectrices et lecteurs qui se sont adressés à nos médiateurs sont abordés séparément au chapitre 3, comme dans les précédents rapports sur la qualité.

Dans le cadre du monitoring du Landbote, l'expert Vinzenz Wyss a critiqué le fait que la nationalité de l'auteur d'un délit ait été mentionnée dans un article, alors qu'il n'existait aucun rapport manifeste entre l'acte et la nationalité de l'auteur. En accord avec le Conseil de la presse, le manuel n'interdit pas de citer la nationalité, tant qu'elle est formulée de façon factuelle et non discriminatoire.

Géraldine Falbriard, responsable médias de l'Université de Lausanne, a confirmé que la rédaction de 24heures a toujours eu une attitude équitable et ouverte à l'égard de son institution. L'expert Roger Blum a quant à lui critiqué le nombre élevé de cas concernant le BaZ portés devant le Conseil de la presse (toutefois nettement inférieurs en 2021/2022 par rapport aux années précédentes) et en a demandé les causes.

## 14 Transparence et distance critique à l'égard des sources

La transparence et la distance critique à l'égard des sources étaient respectées dans la quasi-totalité des articles analysés.

## 15 Séparation entre faits et opinions

Le principe de séparation entre faits et appréciation/opinion a été très largement respecté en 2022. Le format de l'auteur(e), bien souvent difficile à identifier dans la production numérique, a toutefois donné lieu à des débats. Selon le manuel, cette forme permet de mélanger les faits et l'appréciation, mais elle doit pouvoir être clairement identifiée par les

lecteurs. Contrairement à la production imprimée, où cette identification est donnée du fait de la forme, du placement (page d'opinion, pages d'arrière-plan), du type de média (magazine) ou de l'affectation à une rubrique, la production ne parvient souvent pas à apporter cette clarté dans les médias numériques.

## 16 Langage

Durant les semaines étudiées, le langage de tous les médias Tamedia a de nouveau été compréhensible et factuel, «émouvant au bon moment» (selon la directrice de Swissinfo Larissa Bieler, en tant qu'experte de la rédaction centrale). Point positif: l'utilisation de mots vides de sens s'est raréfiée, malgré le dictat du rythme imposé par le «Mobile first». Le journalisme économique reste toutefois concerné par cette problématique: certains sujets très abstraits doivent être illustrés par des images linguistiques parfois grossières («le taux sonne l'alarme», «une action a laissé des plumes»). La rédaction du Palais fédéral a également utilisé une image linguistique galvaudée dans sa couverture de la succession de la conseillère fédérale démissionnaire, Simonetta Sommaruga («jeu de pouvoir», «poker du Conseil fédéral»). Les médias régionaux comportent toujours des expressions abstraites et bureaucratiques, surtout lorsqu'un article se base sur un communiqué des autorités. Il est toujours souhaitable de traduire l'article dans un langage courant. Dans les formats en allemand, certaines formes comme le génitif sont négligées, probablement parce que les dialectes suisses alémaniques incitent à utiliser le datif.

De notre point de vue, les titres étaient principalement factuels, rarement racoleurs. Dans la production numérique, le modèle de titre avec tiret, de plus en plus utilisé cette année, a été jugé maniéré («Ce qu'est... – et ce que ce n'est pas»). La production des titres dans les éditions imprimées a parfois souffert des titres numériques raccourcis, qui rendaient difficile l'identification du thème.

La plupart des rédactions évitent désormais d'utiliser le masculin générique comme norme. Nous avons l'impression que la prise de conscience progresse et qu'une utilisation raisonnable du langage inclusif devient la règle.

## 17 Erreurs de production

Les décalages titre/image sont devenus nettement plus rares, mais ceux entre le lead et l'image persistent. L'absence de légende ou les légendes disant autre chose que ce que l'image montre ou mettant en avant un élément de l'article sans rapport avec l'image (créant ainsi une entrée supplémentaire pour les lectrices et lecteurs, mais souvent sans lien avec

l'image) ne sont pas non plus souhaitables de notre point de vue.

Dans tous les cas, il convient d'éviter les cadrages automatisés d'images avec des résultats absurdes (portraits sans tête ou avec une demie-tête) ainsi que les titres illisibles, copiés dans des images sur le même fond de couleur, remarqués auparavant dans les newsletters. L'application systématique du principe de double contrôle devrait permettre de reconnaître de telles erreurs de production. Il en va de même pour d'autres erreurs de production identifiées, comme les phrases en double, qui restent parfois étonnamment longtemps sur certains sites Internet.

## 2 Création de valeur selon le diagramme de valeur ajoutée

Comme les années précédentes, le monitoring qualité a été basé sur la pondération des critères de valeur définis par les rédactions en chef (illustrations 1 à 3). Les Mission Statements formulés par les rédactions en 2020/21 ont également été pris en compte.

### 21 Traitement de l'information/pertinence

### 22 Vitesse

### 23 Enquête

### 24 Hiérarchisation

### 25 Service

### 26 Divertissement

### 27 Visualisation

### 28 Storytelling

### 29 Interactivité avec le lectorat

Dans le cadre de son analyse quantitative, l'expert genevois Philippe Amez-Droz a attribué de bonnes notes aux rédactions de la Tribune de Genève et de LMD pour l'actualité (8,8 et 9,0), la vitesse (8,1 et 9,0), l'analyse (8,5 et 8,4) et, pour la Tribune de Genève, également pour le service (8,5); les résultats sont moins bons pour le storytelling et l'originalité des articles de la TdG (6,5 et 7,3) contrairement à LMD (8,6 et 8,5).

Lors de sa sixième évaluation du travail rédactionnel de Schweizer Familie, l'expert Colin Porlezza n'a globalement relevé que des points positifs: les contenus de nature publicitaire et ceux de nature rédactionnelle (parfois encore mélangés en 2017 et 2018) sont désormais clairement distincts, la vérification des faits et le langage sont soignés et les faits sont bien séparés des commentaires. Dans l'ensemble, le lectorat de Schweizer Familie jouit d'une grande transparence sur le mode de rédaction des articles.

Pour l'ensemble des médias, le monitoring des critères de valeur ajoutée a donné les résultats suivants:

## 21 Choix/traitement de l'information

Par rapport aux années précédentes, la couverture de la pandémie a été reléguée au second plan, cependant ce thème important est resté toujours présent. Dans l'actualité, la couverture de la guerre en Ukraine et de ses conséquences (pénurie d'énergie, menace de récession) est passée au premier plan. Les expert(e) s ont tous jugé adéquats le choix et le traitement de l'information.

Pour les thèmes régionaux, nos médias jouent souvent un rôle de chef de file dans le domaine intérieur/Palais fédéral, avec une forte cadence de couverture (liveticker), de l'approfondissement et de bonnes connaissances spécialisées (p. ex. lors de la démission de Simonetta Sommaruga).

L'experte lausannoise Géraldine Falbriard a reconnu à la rédaction de 24heures un choix et une mise en œuvre autonomes et originaux d'une dizaine de sujets par jour, avec des accroches surprenantes malgré une actualité locale faible cette semaine-là.

La question de savoir si les rédactions régionales peuvent consacrer toutes leurs ressources à une couverture locale approfondie, ou si elles peuvent également aborder des thèmes suprarégionaux pour forger l'identité de leur propre marque a fait l'objet de discussions. Le premier modèle est pratiqué avec beaucoup de succès depuis des années par le Berner Zeitung, le second, par le Tages-Anzeiger, qui a par exemple accompagné une Ukrainienne ayant immigré avant la guerre lors de son voyage de retour à Kiev. L'expert Felix E. Müller a considéré que la couverture régionale du Tages-Anzeiger était trop faible durant la semaine sous revue. Il a estimé que le nombre d'articles était insuffisant compte tenu de la taille de la ville et du canton, l'actualité de Winterthur, de l'Oberland et de l'Unterland étant trop peu couverte. Lors du premier monitoring du Berner Zeitung et du Bund après la fusion des deux rédactions, on a examiné en particulier si l'identité propre à chaque titre était encore visible pour le lectorat.

L'experte Martina Fehr, responsable à l'époque de la fusion du Südostschweiz et du Bündner Tagblatt, a répondu par l'affirmative à cette question. Sur la base de son impression lors du monitoring, elle considère que le processus de fusion est réussi. Concernant les éditions imprimées, une pondération clairement différenciée des thèmes reste néanmoins souhaitable en fonction des différents lectorats de ces deux titres.

L'expert qualité, Roger Blum, a comparé la manière dont le BaZ et le Basellandschaftlicher Zeitung (BZ) ont couvert des thèmes politiques (sélection des candidats lors des élections au Conseil d'État du canton de Bâle, initiative 5 au lieu de 7), et ayant trait au FC Bâle et au Zolli en août et septembre 2022. Les deux rédactions étaient relativement équilibrées en termes de qualité et de quantité, mais elles pourraient prendre davantage d'initiatives en matière de contenu.

L'expert Konrad Hummler a jugé le choix des sujets d'information de Finanz und Wirtschaft comme globalement «très actuel et contemporain», avec de bons temps forts (hausse des taux d'intérêt, impact de la guerre en Ukraine, crise du CS), mais il souhaiterait un recentrage encore plus clair sur les thèmes décisifs de transformation de la société. Sinon, la niche entre la partie économique du NZZ et d'autres médias économiques pourrait trop se réduire.

## 22 Vitesse

Comme les années précédentes, la vitesse de traitement en 2022 ne prête guère à la critique; durant la semaine d'examen, elle était adaptée au canal dans toutes les rédactions. «Mobile first» s'est établi et la couverture s'est encore accélérée. Les éditions imprimées ont donc inévitablement perdu de leur actualité: elles s'ouvrent de plus en plus sur des thèmes de fond, ce qui est justifié selon nous si elles ne veulent pas perdre de leur attractivité.

## 23 Enquête

Le bureau d'investigation de Tamedia s'est une nouvelle fois distingué par ses nombreuses prestations. En 2022, les enquêtes sur les sanctions (ainsi que leur contournement partiel au moyen d'astuces) prises contre des Russes fortunés, proches du pouvoir, en Suisse ont notamment suscité un vif intérêt.

Autres sujets: les agressions sexuelles en médecine: comment des femmes médecins sont harcelées; du cristal meth dans la boîte aux lettres: les drogues sur Instagram; allègement des peines pour les chauffards; comment une jeune femme est devenue anorexique sur Instagram; un secret d'État russe: le fils de Poutine est né au Tessin; violence dans les homes pour personnes âgées. Une vieille dame oubliée sur les toilettes, la sonnette d'alarme ne marchait pas;

## Valeur ajoutée des quotidiens numériques

Fig. 1



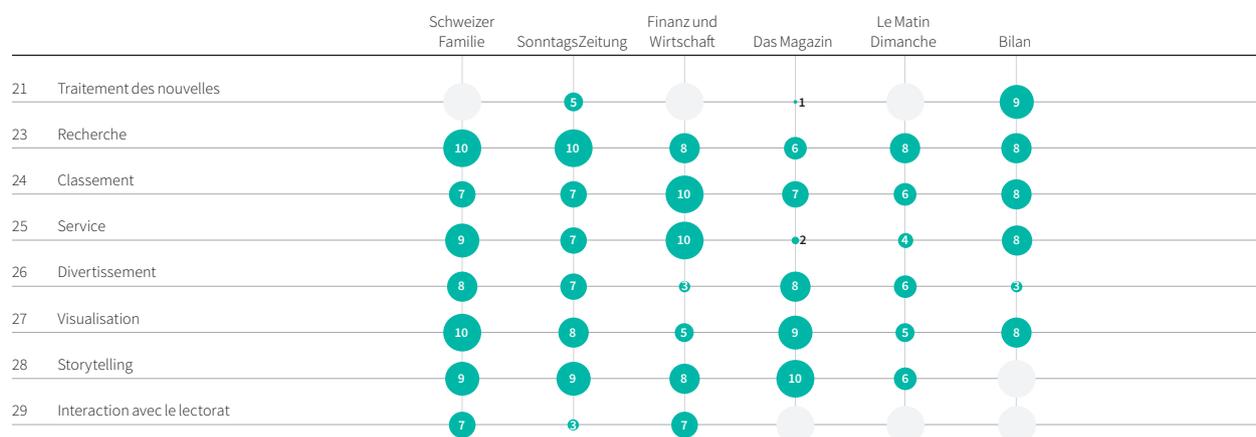
## Valeur ajoutée des quotidiens imprimés

Fig. 2



## Valeur ajoutée des magazines imprimés

Fig. 3



déchets nucléaires suisses au nord du Lägern, dans le canton de Zurich; pédophiles sur Internet.

Malheureusement, notre bureau d'investigation n'a pas pu participer aux enquêtes internationales menées sur le Credit Suisse en février. Il n'a pas pu non plus en couvrir ce sujet du fait du secret bancaire suisse. L'ONU s'en est inquiétée et a protesté auprès du Conseil fédéral contre la restriction de la liberté de la presse. Le Conseil national entend désormais réagir.

Das Magazin a impressionné avec ses longs reportages, pour lesquels Christoph Gertsch s'est vu décerné le titre de journaliste de l'année par le magazine professionnel Schweizer Journalist.

Les rédactions régionales ont également donné la priorité à l'investigation dans les articles d'actualité. Cependant, il manque souvent des enquêtes plus approfondies, ce qui explique que, pour certains thèmes, des questions centrales restent sans réponse (p. ex. après l'arrestation d'un voleur de magasin de ferme pour un délit mineur dans la région de Berne ou s'agissant d'une mystérieuse remorque/roulotte abandonnée par son propriétaire dans la région de Winterthur).

## 24 Hiérarchisation

Une part importante du lectorat des titres de Tamedia est constituée d'un public intellectuel, intéressé et instruit. Toutefois, selon l'experte Larissa Bieler, il serait parfois souhaitable que les rédactions réduisent la complexité d'un sujet par la hiérarchisation, afin d'en simplifier et d'en faciliter l'accès. La politique intérieure présuppose par exemple des connaissances approfondies du système politique suisse, ce qui exclut une partie du lectorat potentiel.

L'expert Vincent Kaufmann de la rédaction de Bilan souhaite lui aussi davantage d'interprétation pour une meilleure compréhension des thèmes par les lecteurs. Le magazine économique devrait en effet constituer une voix importante, un forum central sur les questions politiques et économiques pour le public suisse romand.

Selon nous, il devrait y avoir davantage de commentaires, surtout des commentaires percutants et surprenants. En particulier pour un titre comme le Bund, qui jouit d'une grande tradition en matière d'analyse et dont la rédactrice en chef maîtrise le genre, c'est une opportunité d'imprimer sa marque. De l'avis de l'expert Vinzenz Wyss, les médias régionaux perdent souvent l'occasion de lancer le débat par le biais d'opinions affûtées et de sollicitations. Le débat sur les économies d'électricité initié dans le Landbote, avec la parti-

cipation active du lectorat, a été exemplaire dans ce domaine (Où économiser? Comment économiser?).

## 25 Service

Ce critère va gagner encore en importance à l'avenir avec le mot d'ordre «reader first». Le monitoring a montré qu'il existe actuellement de nombreux articles utiles, à une fréquence élevée, dans tous les médias. La meilleure pratique reste celle de Schweizer Familie, où presque chaque article remplit ce critère.

24heures/Tribune de Genève, Bund/BZ et le Tages-Anzeiger (avec le Züritipp) continuent de fournir un service de qualité et «rafraîchissant» dans le domaine de l'offre culturelle de leurs régions.

Selon l'experte Larissa Bieler, la publication pourrait être améliorée: la rédaction centrale met-elle tout en œuvre pour que le groupe cible revienne, lise un autre article, que la circulation/la conversion soient renforcées, que les utilisatrices et les utilisateurs écoutent aussi le podcast et que leur confiance dans la qualité de l'information en soit renforcée? L'experte pense que non.

## 26 Divertissement

Le divertissement est toujours un peu négligé. Le Matin Dimanche reste exemplaire sur ce point en termes de tonalité, de combinaison et de choix des thèmes. Dans les autres médias, les formats (chroniques, podcasts, parfois aussi les newsletters des auteurs) répondent à cette exigence avec esprit et profondeur. Les billets d'humeur ont également été plus nombreux dans les médias régionaux, mais ils ne peuvent pas remplacer une recherche approfondie.

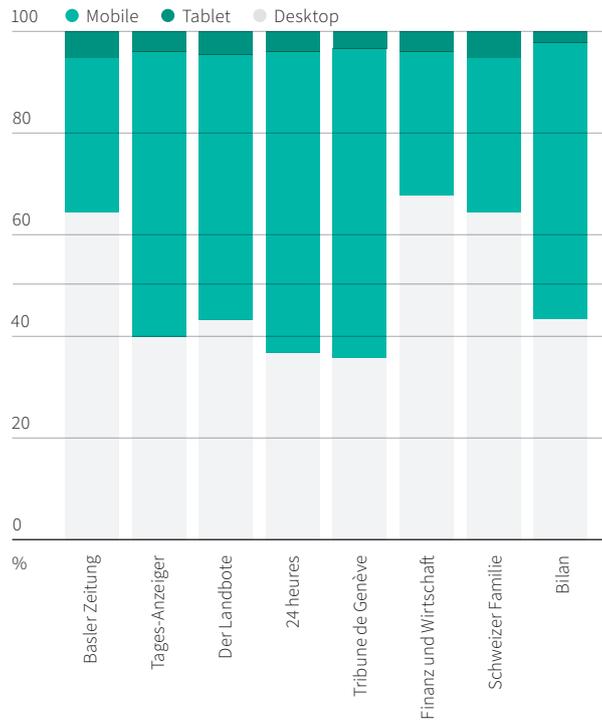
L'expert Vincent Kaufmann s'est félicité des nombreux éléments divertissants du magazine économique Bilan.

## 27 Visualisation

Le niveau de la photographie est désormais bon dans toutes les rédactions régionales, et les prestations propres se distinguent souvent de manière positive, également dans le domaine de l'actualité (BaZ, BZ/Bund, Tages-Anzeiger, Landbote, 24 heures, Tribune de Genève). La situation reste difficile et en partie insatisfaisante dans l'offre numérique, lorsqu'aucune prestation propre n'est possible pour la visualisation et que les images d'agence ou les ressources pour l'illustration par le dessin ou l'infographie font défaut, alors que chaque sujet exige une image d'accroche.

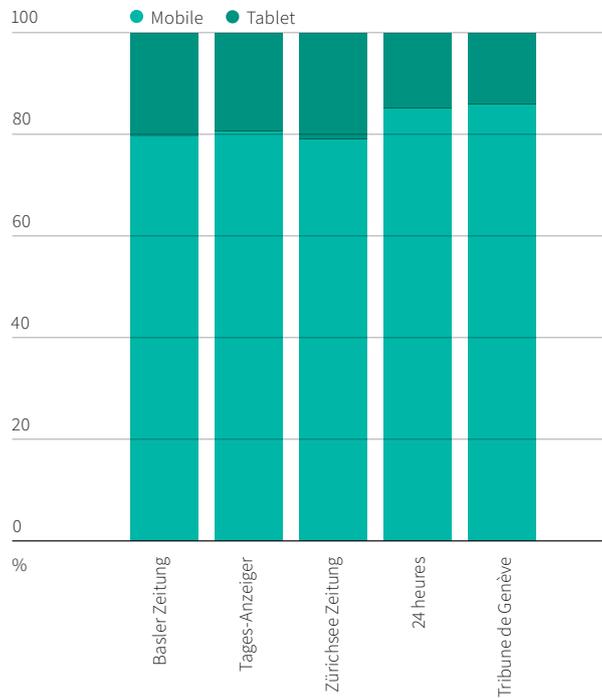
### Internet — Pages vues par appareil

Fig. 4 : Forte proportion d'utilisation d'appareils mobiles pour les titres d'information, l'utilisation de l'ordinateur domine pour les magazines



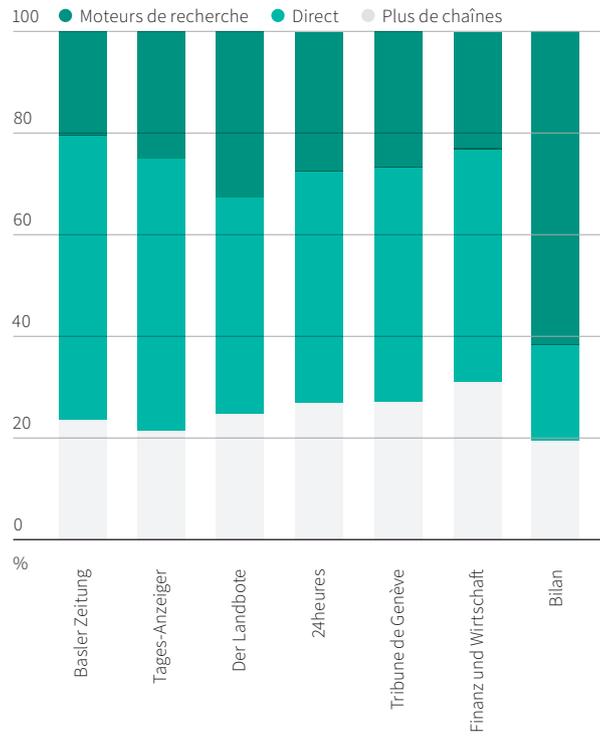
### Appli — Pages vues par appareil

Fig. 5 : L'application est principalement utilisée via le téléphone portable



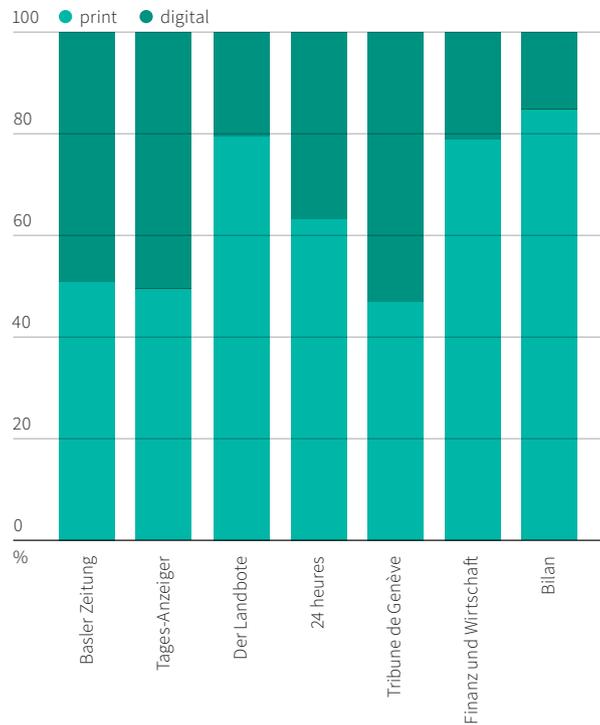
### Sources d'accès aux sites Web 2022

Fig. 6



### Rapport entre les lecteurs de médias imprimés et les utilisateurs de médias numériques

Fig. 7



Les infographies et les vidéos (visiblement mal utilisées) sont généralement rares, de même que les graphiques compliqués. Le magazine économique Bilan reste bon dans ce domaine.

L'expert Vincent Kaufmann considère la visualisation comme un point fort de ce magazine. L'expert Otfried Jarren a loué le niveau de visualisation de ce magazine, où la place restreinte est selon lui bien utilisée. Il regrette toutefois l'absence d'un concept graphique et visuel clair dans les revues.

## 28 Storytelling

Selon nous, le storytelling devrait être plus varié, en particulier dans les rédactions régionales. Souvent, l'investissement élevé en la matière n'est pas proportionnel à la rentabilité attendue d'un article et est donc évité. L'expert du Landbote, Vinzenz Wyss a en outre déploré que dans de nombreux articles des médias régionaux, la narration soit trop banale («l'un dit ceci, l'autre dit cela...») ou totalement absente, ce qui rend la lecture peu attrayante et complique la hiérarchisation.

Dans ce contexte, la question d'un potentiel excès de storytelling a été aussi discutée, en particulier lorsque le récit repose trop fortement sur des rôles (le bon/le méchant, la victime/le délinquant, le héros/le raté). En pareil cas, l'une des conséquences peut être que les faits sont repris de manière trop sélective pour faciliter le récit. L'exemple du jeune Zurichois et délinquant précoce «Carlos» (pseudonyme pendant la narration du délinquant) ou Brian (vrai nom dans la narration de la victime), devenu entretemps un sujet national, illustre parfaitement cette problématique: durant la phase «Carlos» (2013-2017), les médias avaient critiqué une justice «de luxe» et «laxiste», mettant en avant l'égalité de traitement (avec d'autres délinquants) et les coûts de son traitement spécial; dans la phase «Brian» (à partir de 2017), ils pointaient du doigt la dureté de l'exécution de la peine du jeune homme, avec des années d'isolement, faisant de Brian une victime. Pour tenir compte de la complexité de l'affaire, il aurait fallu plus de «Brian» dans la narration «Carlos» et plus de «Carlos» dans la narration «Brian».

Point positif: une formulation réfléchie de la phrase d'introduction désormais aussi dans des médias régionaux. Dans l'idéal, une bonne première phrase peut éveiller l'intérêt des lecteurs et les faire entrer dans l'histoire, ou – dans le cas contraire – susciter l'ennui et l'arrêt de la lecture. Cette introduction à un portrait dans le Landbote l'illustre bien: «Maryam se tord nerveusement les mains. Elle explique qu'il lui a été difficile de parler au journal...» (01.11.2022).

Les podcasts des rédactions centrales et des rédactions régionales se sont distingués durant les semaines d'examen. La

plupart d'entre eux sont réalisés de façon professionnelle et sur un ton léger (en dehors des sujets épineux comme la guerre en Ukraine ou l'évolution politique aux Etats-Unis), qui caractérise ce format.

S'il y avait un souhait à formuler dans ce domaine, ce serait de faire davantage appel à des experts extérieurs. On pourrait ainsi éviter l'aspect forcément confidentiel d'une discussion entre collègues, et la répartition peu claire des rôles des modérateurs qui jouent parfois eux-mêmes le rôle d'experts. Bien entendu, le format de podcast exige aussi une distance critique de la part de la personne qui pose les questions. De notre point de vue, cette distance a fait défaut lors de l'entretien du BaZ avec un expert de la famille royale après la mort de la reine.

## 29 Proximité avec le lectorat/interaction

Bien utilisés dans les grands médias, les forums de commentaires sont, selon nous, mieux gérés qu'auparavant, même si les commentaires anonymes restent possibles. La forme reconnaissable pour les réponses et les réactions des auteur(e)s a fait ses preuves. De nombreux auteur(e)s interviennent désormais de manière exemplaire (en informant, en expliquant, en justifiant), mais pas encore systématiquement. C'est probablement une question de temps et de ressources: alors que le Finanz und Wirtschaft, par exemple, engage systématiquement le dialogue avec son lectorat, la volonté de dialogue dans les médias régionaux semble être laissée à l'appréciation de chaque membre de la rédaction. Dans le Landbote, par exemple, il y a eu à la fois des réponses exemplaires d'auteur(e)s au cours de la semaine examinée, et des questions de lecteurs restées sans réponse.

Autre point positif: dans toutes les rédactions, les newsletters s'adressent directement au lectorat et abordent les thèmes de manière personnelle et décontractée (quand cela s'avère approprié).

La présence de nos titres et de nos auteurs dans les médias sociaux peut encore être améliorée, selon notre expert romand, Philippe Amez-Droz. Il a constaté des progrès par rapport à 2021 en ce qui concerne la présence de la TdG et du LMD sur Facebook, Twitter et Instagram, mais avec 7,4 (TdG) et 7,9 (LMD), les notes sont nettement inférieures à celles de la présence en dehors des médias sociaux. La TdG se concentre sur Twitter et Facebook, mais les deux comptes (actualité générale et actualité genevoise) sont redondants aux yeux des experts. Le LMD privilégie les dessins au détriment d'autres contenus, ce qui, selon eux, rend sa présence moins dynamique.

### 3 Statistiques des médiateurs

#### Suisse alémanique (Ignaz Staub)

En 2022, le médiateur de Tamedia Suisse alémanique a reçu environ 210 réactions, un nombre à peu près comparable à celui de l'année précédente (environ 200). Pourtant, le recul de la pandémie de coronavirus, qui avait causé de nombreuses réactions virulentes en 2021, aurait plutôt laissé supposer une baisse. En revanche, la couverture de la Coupe du monde de football au Qatar ou l'élection du Conseil fédéral à Berne ont généré moins de réactions qu'attendu compte tenu du caractère émotionnel ou de l'importance de ces deux thèmes.

Pour les médias payants, les réclamations concernaient en premier lieu le Tages-Anzeiger (TA) et, dans une moindre mesure, d'autres titres de Tamedia comme le SonntagsZeitung (SoZ) ou le Bund. Près d'un tiers de toutes les réclamations, soit nettement plus que l'année précédente, concernait des problèmes administratifs liés à la gestion des abonnements et à la société Presto AG, responsable de la distribution des journaux, ou des problèmes techniques rencontrés dans l'utilisation des offres numériques. Cependant, le nombre de demandes de suppression d'articles ou d'images indésirables a diminué, et un cas a donné lieu à une mise à jour des archives, avec la suppression de passages choquants pour la personne concernée.

En 2022, certaines réactions ont été étonnantes, car elles se référaient à des questions sociales telles que les activités de l'APEA, des problèmes de retraite, des questions fiscales, les conditions dans un centre de détention zurichois, ou considéraient que le médiateur de Tamedia était également compétent pour les plaintes formulées à l'encontre d'autres maisons d'édition ou de la radio et la télévision (SRF), méconnaissant ainsi la fonction réelle du service de médiation. Une lectrice a déploré la numérisation de l'activité médiatique, qui dépasse selon elle les personnes âgées.

Les plaintes reçues sont ventilées ci-après selon les directives du manuel interne «La qualité dans les médias» de Pietro Supino et Res Strehle. Les limites entre les différents critères étant parfois floues, certaines réclamations n'ont pu être clairement attribuées à l'une des six lignes directrices du manuel.

#### Séparation entre le contenu rédactionnel et la publicité

En comparaison avec l'année précédente, où le nombre de réclamations avait légèrement augmenté par rapport à 2020, seules trois réactions ont été enregistrées. Un lecteur a qualifié l'article de deux pages «Der Dreh mit der Zigarette» (le tournant sur la cigarette) du SonntagsZeitung (SoZ) de publiereportage pour l'industrie du tabac, qui «établit de nouveaux records en matière d'impudeur journalistique». L'article du SoZ traitait de l'interdiction de la publicité pour le tabac destinée aux enfants et aux adolescents, que la population suisse avait approuvée en février 2022.

Un lecteur de longue date du TA a estimé que l'article «Warum Nestlé weiter in Russland bleiben muss» (Pourquoi Nestlé doit rester en Russie) aurait dû être honnêtement signalé comme un publiereportage ou une annonce gratuite: «La qualité dégringole sur une pente de plus en plus raide.» L'auteure argumentait que plaider pour un retrait complet du groupe agroalimentaire détourne l'attention d'une autre question: la Suisse serait-elle prête à réduire ses besoins énergétiques à très court terme? Une troisième critique a été émise à l'encontre d'une autopromotion de Schweizer Familie montrant un chien lancé en l'air. Ceci constitue un cas de cruauté envers les animaux selon une lectrice, qui a fait référence aux contacts avec les organisations de protection des animaux.

#### Exactitude/vérité

Alors qu'en 2021, la couverture du coronavirus était à l'origine de plus d'un quart des plaintes, c'est un mix de thèmes variés qui, en 2022, a déclenché des réactions, en partie objectives ou émotionnelles. Elles traduisaient souvent un sentiment personnel ou une préoccupation. Mais des réclamations sur le thème de la pandémie ont également été émises, comme celle qui reprochait au TA d'être «un média d'Etat acheté» et de diffuser des «opinions d'assistantat de gauche».

Les reportages sur la guerre en Ukraine ont également suscité des réactions. Un article a été jugé comme étant l'expression d'un «parti-pris gauchiste et belliciste». Un article du TA sur l'enregistrement simplifié d'un changement de genre, une chronique du SoZ sur le thème de Frontex («Lügen werden nicht wahrer, wenn man sie wiederholt», les mensonges ne deviennent pas plus vrais quand on les répète) ou l'illustration prétendument tendancieuse d'un article sur une rencontre entre le secrétaire d'Etat américain et son homologue russe, qui montrait Anthony Blinken «amical», mais Sergueï Lavrov «haineux», n'ont pas non plus échappé à la critique.

Un lecteur en colère a jugé la caricature du TA sur l'élection du Conseil fédéral totalement déplacée et insultante pour la population masculine de Suisse, avec sa légende: «Après les hommes, les animaux veulent aussi désormais devenir conseillers

fédéraux». Un pasteur bernois a regretté l'absence d'articles sur les affaires religieuses, car la population chercherait selon lui des réponses aux questions existentielles que la religion peut toujours offrir. Une abonnée de longue date a plaidé pour des reportages sérieux sur des personnes qui pensent différemment, comme l'historien controversé Daniele Ganser.

Autre élément intéressant: un lecteur demande si les titres de Tamedia ne sont pas également tenus de corriger les affirmations fausses dans les lettres de lecteurs et les commentaires en ligne, ou de censurer sur Internet les propos trahissant une attitude antidémocratique. Plus anodine était en revanche une remarque amicale d'une lectrice, selon laquelle une information sur la densité de chats dans l'agglomération zurichoise («430 animaux par mètre carré») était probablement inexacte – une erreur factuelle qui a ensuite été corrigée.

#### Équité (fairness)

Bon nombre de lectrices et lecteurs ont trouvé injuste que leurs commentaires ne soient pas mis en ligne ou que leurs lettres ne soient pas publiées. Ces réclamations faisaient souvent référence à d'autres réactions citées, qu'ils jugeaient plus subjectives ou plus tendancieuses que les leurs. Certains ont donc reproché à Tamedia de censurer les opinions politiques indésirables ou qui nuiraient aux affaires.

Dans ce contexte, le motif et le déclencheur des plaintes auprès du médiateur ont souvent été la réponse automatique indiquant qu'un commentaire avait été rejeté parce qu'il n'avait plus de rapport avec le sujet initial ou qu'il contrevenait aux valeurs d'une culture de la discussion juste et objective. Le commentaire était jugé déshonorant, insultant ou discriminatoire – des raisons qui ne sont pas toujours compréhensibles pour les lecteurs et qui trahissent, outre un manque d'équité, un manque de transparence. Une responsable de la campagne électorale du PS a critiqué le fait que le TA ait adopté une position active contre les sociaux-démocrates en 2022, avant les élections au conseil municipal et au conseil exécutif zurichois. Un conducteur de Tesla a regretté que le SoZ écrive de façon péjorative sur les «riches avocats et autres hommes d'affaires» qui conduisent des voitures électriques, au lieu de reconnaître leur contribution à la réalisation des objectifs climatiques.

#### Transparence et distance critique

Un lecteur a estimé que le principe du journalisme indépendant, qui consiste à garder une distance critique à l'égard de tous les acteurs, n'était toujours pas respecté dans le cas de la couverture du coronavirus: «Pour moi, le TAGI est un média d'État acheté qui n'a fait que refléter le point de vue du Conseil fédéral pendant toute la PANDÉMIE». Ont aussi été critiqués, car considérés comme inutiles, des photos surdimensionnées de Vladimir Poutine, qui ne mériteraient pas une telle

attention, ou un article de magazine faisant le portrait d'une Russe qui télécharge illégalement des articles scientifiques sur sa plate-forme et les met gratuitement à disposition.

Les lecteurs n'ont pas émis de critiques, mais ont souligné le manque de distance par rapport à certaines personnes concernées, notamment en ce qui concerne l'indication de la nationalité lors d'articles sur des délits ou la mention de l'appartenance religieuse d'un organisateur de concerts (voir également le point «équité»). L'accumulation de sources anonymes dans un article du SoZ sur le patron d'UBS, Ralph Hamers, a été pointé du doigt. Un lecteur du TA a critiqué la proximité avec l'UDC et a réitéré la nécessité de plus de sérieux dans les reportages culturels: «Nous n'avons pas besoin d'une copie du feuillet d'extrême droite du NZZ.» La transparence de Tamedia dans sa propre gestion a manqué à un autre lecteur dans le cas du licenciement d'un journaliste du TA suite au portrait d'une femme politique zurichoise du PLR: «On dirait que des conditions presque américaines s'installent en matière de politiquement correct».

#### Séparation entre faits et opinions/commentaires

Du point de vue du lectorat, les titres de Tamedia ont apparemment largement suivi la maxime du légendaire rédacteur en chef du Guardian, C. P. Scott, selon laquelle les commentaires sont libres, mais les faits, sacrés. Malgré cela, il s'est avéré que certains lecteurs et lectrices ne savaient pas toujours, même dans le contexte de la couverture réduite du coronavirus, quels étaient les faits et quelles étaient les opinions, et qu'ils les confondaient.

#### Langage

Si, en 2020, la critique portait encore sur l'utilisation jugée inutile d'anglicismes dans les reportages sur le coronavirus et, en 2021, sur le langage du genre ou les considérations à ce sujet, les réclamations de 2022 concernaient l'utilisation de certains mots: gardiens au lieu d'agents pénitentiaires, «troupe rambo» au lieu d'unité de police ou espions au lieu de collaborateurs du SRC. Un Géorgien a critiqué le fait que son compatriote Bidzina Ivanichvili soit qualifié d'oligarque alors qu'il serait «millionnaire ou milliardaire».

La qualification de «haute en couleurs» de la personnalité d'un représentant économique bernois a également été pointée du doigt. Une brève réclamation a été rédigée en dialecte: (traduit) «Pourquoi le Tagi censure-t-il et ne fait-il pas confiance à la science?» La qualification de «touriste de champs de bataille» de la présidente du Conseil national, Irène Kälin, dans une chronique du SoZ a également déplu.

#### Conseil suisse de la presse, Chambre suisse alémanique

En 2022, sur les 44 prises de position du Conseil suisse de la presse, 7 concernaient des titres de Tamedia Suisse aléma-

nique. Cependant, dans aucun des cas, l'organe indépendant n'a approuvé une plainte dans son intégralité. Dans un cas, il a donné raison, du moins partiellement, à un plaignant à propos d'un article paru dans le Basler Zeitung et sur bazonline.ch. Il traitait d'une coopération, non autorisée selon le journal, entre l'hôpital universitaire local et un hôpital privé, mais qui, selon le

Conseil de la presse, violait ainsi le principe de vérité du code de la presse. Le Conseil de la presse a rejeté les autres plaintes déposées à l'encontre des titres de Tamedia, par exemple la plainte de l'association Netzcourage contre le TA pour violation du devoir de vérité, dissimulation d'informations importantes et audition lors de cas graves – cela en lien avec la couverture de la réaction de Jolanda Spiess-Hegglin à un tweet de la plate-forme en ligne «Megafon» de la Reitschule de Berne.

L'organe indépendant a décidé de ne pas entrer en matière en raison d'une procédure parallèle dans le cas de la plainte de collaborateurs du service de recherche de Tamedia, qui contestaient des articles parus dans Republik sous le titre «Zürcher Herzkrise – eine Trilogie» (crise cardiaque à Zurich, une trilogie). Les articles de la plate-forme en ligne portaient sur le fonctionnement de la clinique cardiologique de l'Hôpital universitaire de Zurich, ainsi que sur le rôle des médias dans cette affaire.

En revanche, Tamedia a déposé plainte avec succès en 2022, dans le cas de deux articles parus dans les médias en ligne et imprimés de CH Media, qui rapportaient que le Tribunal fédéral bloquait des passages controversés du livre prévu par la journaliste du TA Michèle Binswanger sur Jolanda Spiess-Hegglin. Le service juridique de l'éditeur a dénoncé une violation de la directive du code de la presse qui prévoit une audition en cas de reproches graves. En outre, selon l'argumentation, une «place centrale» était accordée au soupçon de fausses déclarations et, dans l'article en ligne, une présentation graphique produisait un véritable «effet de mise au pilori» de deux auteurs.

### **Suisse romande (Denis Etienne)**

En cette année 2022, le médiateur de Tamedia pour la Suisse romande a été sollicité en 118 occasions. Le volume d'activité apparaît ainsi moins élevé en comparaison de l'année précédente, mais à savoir que ce résultat découle essentiellement d'un nouveau mode de répertoriage, adopté d'entente avec son homologue alémanique: lorsqu'un même correspondant agit sur différents articles, mais avec une remarque similaire (ex.:le vocabulaire utilisé dans les sujets liés au conflit au Proche-Orient), le médiateur romand le considère dorénavant comme une seule requête; nous ne devons pas non plus céder au harcèlement dans notre rapport annuel. Cela étant posé, l'activité est donc comparable à l'année précédente.

D'autre part, à la suggestion du superviseur, nous avons tenté cette année-ci de déterminer également dans quelle mesure le médiateur donnait raison aux plaignants ou aux titres. Dans un peu plus de la moitié des cas (56%), aucune erreur ou omission de la part des rédactions ou du modérateur (Netino) n'a été constatée. Mais cette mesure - expérience faite - nous apparaît peu probante. On en vient à comparer des cas graves avec des interventions légères. De surcroît, il est difficile d'intégrer le nombre de cas récurrents répétitifs (souvent en faveur des rédactions). Enfin, nous nous plaçons dans une situation contraire à la mission du médiateur qui n'est pas de donner tort ou raison, mais d'aboutir à un accord.

Survолons les diverses missions du médiateur (aiguillage, conseils, préavis...) pour en venir, ici, précisément, aux six critères de qualité retenus.

#### Équité (Fairness)

Lors de l'année écoulée, ce demeure la catégorie majeure: 85 réclamations, essentiellement liée aux commentaires sur nos sites; une petite partie aussi dans le cadre du Courrier des lecteurs, celui-ci étant plus aisément balisé.

En restant au mieux à l'écoute, le médiateur romand a adopté la nécessité du principe "don't feed the trolls", donc a recommandé aux intervenants de bien mesurer leurs propos discutables ou rejetés avant de les répéter. Il ne fut pas toujours entendu, mais ce fut le cas à plusieurs reprises, ce qui constitue une amélioration. Il a constaté aussi que la direction du numérique demandait au modérateur (Netino) d'avertir, voire de suspendre à long terme, des intervenants résolument provocateurs, ce qu'il a trouvé admissibles dans les cas qui lui ont été soumis.

#### Exactitude/Vérité

L'essentiel des interventions (11 au total) ont été liées au conflit Russie - Ukraine. Contrairement aux commentaires prorusses, les plaintes adressées au médiateur ont été formulées avec une certaine retenue. Il a été en particulier reconnu que les reportages échangés dans le cadre de la Leading European Newspaper Alliance (LENA) reflétaient également le point de vue de Moscou.

A noter, d'autre part, que quand le médiateur a été saisi (ex. foyer de Mancy ou incendies à Avusy - deux cas TdG) - il a pu constater que les journalistes avaient parfaitement effectué leur travail d'enquête et de vérification.

#### Transparence et distance critique

Trois interventions à signaler en ce domaine.

1) En mars, à la suite d'un article de LMD qui présentait trois femmes secundos de gauche candidates au Conseil d'Etat vaudois - cas historique - l'Alliance vaudoise, de droite, souhaitait un traitement identique pour leurs candidat-e-s. Il leur a été expliqué qu'il s'agissait d'un cas particulier, mais que le traitement de leur candidat-e-s bénéficiait du même volume rédactionnel, ce qui a été admis par le plaignant.

2) Lors d'un article de la TdG, en juillet, sur la "privatisation" du lac de Genève, face à une propriétaire qui avait posé indûment des bouées d'interdiction d'amarrage, le médiateur a proposé une transaction pour enlever un terme - «octogénaire» - proposition acceptée par les deux parties.

3) Dans le cadre de la votation sur "l'élevage intensif", en septembre, plusieurs titres de Tamedia ont utilisé des photos en provenance de l'étranger. Après intervention du médiateur ce fut corrigé aussitôt on line - affaires réglées ainsi,

#### Langage journalistique

Juste à signaler - en septembre - le terme "éponyme" inapproprié dans deux articles de la Tribune des Arts (TdG) - ce qui aura aussi permis à des membres du service Correction Tamedia Suisse romande de se familiariser avec cette faute récurrente en français.

#### Séparation entre faits et opinion

Aucune récrimination

#### Séparation entre le contenu rédactionnel et la publicité

Aucune plainte recensée

#### Divers (images)

Quatre plaintes face à dessins de presse et photos - dont l'une mentionnée ci-dessus - avec tentative d'apaisement du médiateur; pas de poursuite à ce jour, ce qui est encourageant. A noter, par exemple, qu'un père se plaignait de voir le visage de sa fille apparaître dans le cadre d'un événement lié à la formation professionnelle (24h). Sur un plan juridique, c'est limite. Sur un plan humain, 24 heures a correctement agi et les parents semblent finalement l'avoir accepté.

#### Conseil suisse de la presse

A noter à ce stade:

1) Une plainte de Raphaël Arlettaz vs LMD - article "Un prof d'université est accusé de machisme autoritaire" paru le 31 octobre 2022 et a été rejetée.

2) Une contestation de Myriam Demierre versus 24h et la TdG - titre de l'enquête "Vaud et Lausanne accusés de financer une pièce de théâtre pro-Assad" - demeure en suspens. En

résumé, la metteur en scène de la pièce Les Chutes d'Alep conteste le fait que l'enquête de Tamedia considère que celle-ci est jugée comme trop favorable au régime de Bachar al-Assad - cf. notre rapport de l'année précédente.

#### Recommandation "confédérale" sur la manière de citer des personnes qui interviennent de manière anonyme

Quand Tamedia traduit des articles avec des pseudos, les Alémaniques posent souvent un Prénom et Nom modifiés; les Romands sont dans une autre culture: prénom, suivi éventuellement d'une initiale. Le médiateur a reçu deux récriminations à ce sujet. Parfait si les rédacteurs en chef pouvaient s'entendre pour harmoniser cette dénomination, quitte à admettre qu'on respecte simplement les sensibilités d'un côté et de l'autre de la Sarine. Ainsi Magdalena Zürcher en Suisse allemande deviendrait Magdalena Z en Romandie. Et inversement quand la traduction se fait dans l'autre sens.

«Les éditeurs tout comme les journalistes devront accorder  
une haute priorité à l'aménagement d'un échange régulier au sujet  
de la qualité éditoriale de leur média.»

Pietro Supino,  
Président de TX-Group et éditeur de Tamedia