



مجلس الصحافة  
CONSEIL DE PRESSE

دليل

# إجراءات الشكاوى

أمام مجلس الصحافة



تم نشر هذا الدليل بدعم من منظمة المادة 19



# الغاية من الدليل

يهدف دليل إجراءات الشكاوي أمام مجلس الصحافة إلى تمكين المواطنين/ات والمدافعين/ات عن حقوق الانسان والفاعلين/ات في الفضاء العام من الاطلاع على إجراءات الشكاوي بصورة واضحة تسمح للجميع بممارسة حقهم في التشكي وحماية حقوقهم/ن وتعزيز ثقة الجماهير في الصحافة التونسية.

ويتكون هذا الدليل من جزء مخصص لمسار الشكوى إلى حين البت فيها بحسب الوضعيات (صلح، ملاحظة، لوم، طرح لعدم الاختصاص... إلخ). ويتعلق الجزء الثاني بأكثر الأسئلة قابلية للطرح إلى جانب نموذج لعريضة شكوى مبسطة يمكن للمعني بالتشكي الاستئناس بها عند الصياغة.

## 1 إثارة الشكوى

يمكن لأي متضررة أو شاهد/ة على انتهاك صحفي/ة أو مؤسسة إعلامية لمدونة أخلاقيات المهنة الصحفية، أن يودع شكوى في الغرض لدى مجلس الصحافة.

وفي الحالات التي يترتب فيها عن الانتهاك ضرر شخصي ومباشر، فإنه يحق للمتضررة (طبيعي أو معنوي) فقط أن يتقدم بشكوى لمجلس الصحافة.

كما يجوز للمجلس أيضا أن يتعهد، من تلقاء نفسه، في المسائل المتعلقة بخرق جسيم لمدونة أخلاقيات المهنة الصحفية.

يجب أن تتعلق الشكوى بمضمون صحفي لم يمض على نشره أو بثه أكثر من ثلاثة أشهر.

## 2 قبول الشكوى

يقبل المدير/ة التنفيذي/ة للمجلس الشكاوي ويقوم مباشرة بتضمينها في سجل خاص مرقم بصورة متسلسلة. وتحال، دون تأخير، إلى رئيس/ة لجنة إدارة الشكاوي.

## 3 معالجة الشكاوي

### المرحلة الأولى: دور لجنة إدارة الشكاوي

تتعهد اللجنة بالشكوى التي يحيلها عليها المدير/ة التنفيذي/ة للمجلس، بعد إجراءات التأكد من توفر المعطيات وضمن حضور أغلبية أعضائها. وتبادر اللجنة، قبل إحالة الملف إلى المجلس بطرح الوساطة على الأطراف. وفي صورة الصلح، يحال مقترح في قرار صلح على المجلس. وإن تعذر الصلح، تعد اللجنة مقترحا يعرض لاحقا على المجلس للبت فيه يحال مقترح في قرار صلح على المجلس.

يجب أن يقدم الصحفي/ة أو المؤسسة الصحفية المعنية الرد على الادعاءات في أجل أقصاه سبعة (٧) أيام من تاريخ الاستدعاء للحضور أمام اللجنة. وخلال هذا الأجل، يحق له الاطلاع على الملف وتقديم المستندات والمؤيدات، ويمكنه الاستعانة بأي شخص آخر يختاره.

يقوم رئيس/ة لجنة الشكاوي بدعوة الصحفي/ة أو المؤسسة الاعلامية

المعنية بالشكوى للاستماع إليه/ها من طرف لجنة الشكاوى عبر رسالة مضمونة الوصول أو بالتسليم المباشر للاستدعاء أو بالبريد الإلكتروني بما يترك أثراً، ويكون ذلك على الأقل قبل سبعة (7) أيام من تاريخ انعقاد الجلسة الخمرية.

يمكن للجنة اللجوء إلى خبراء ومختصين للاستعانة بهم أثناء دراسة الشكاوى.

في صورة تعلق الشكوى بأحد أعضاء لجنة إدارة الشكاوى أو بمؤسسته، يعفى العضو محل الشكوى من المشاركة في قرارات اللجنة والمجلس.

في نهاية هذه المرحلة، يرفع رئيس/ة لجنة إدارة الشكاوى إلى المجلس مشروع مقترح قرار بناء على تقرير معلل يقترح فيه، إما حفظ الشكوى أو اتخاذ قرار الملاحظة أو اللوم في صورة ثبوت خرق لقاعدة أخلاقية مضمنة في المدونة، خلال سبعة (7) أيام من انقضاء أجل الرد.

### المرحلة الثانية : دور مجلس الصحافة

في ظرف عشرة أيام من تاريخ إحالة مشروع مقترح القرار على المجلس، يدعو رئيس المجلس الأعضاء إلى عقد اجتماع للنظر في مقترح القرار.

يعقد المجلس جلساته مرة كل شهر، ويحدد رئيس/ة المجلس جدول الجلسات للبت في المقترحات الواردة من لجنة إدارة الشكاوى أو كلما اقتضى الأمر ذلك.

يجوز للمجلس الإذن بإجراء تحريات إضافية في أجل الأسبوع. وبعد خمسة (05) أيام من تاريخ توصل المجلس بالتقرير، يتم تعيين موعد اجتماع للنظر فيه.

لكل أعضاء المجلس باستثناء رئيس/ة لجنة إدارة الشكاوى، الحق في التصويت عند اجتماع المجلس للنظر في مقترح القرار. كما يجب على كل عضو من المجلس، يعلم موجب تجريح فيه، التصريح به ويبت المجلس في ذلك بأغلبية أعضائه.

في حالة ثبوت مساس بمدونة أخلاقيات المهنة الصحفية، يمكن أن يتخذ المجلس التدابير التالية بموجب قرار معلل وعلى أساس مبادئ الضرورة والتناسب:

- الملاحظة. - اللوم.

يتم ابلاغ الأطراف المعنية بقرارات المجلس عن طريق رسالة مضمونة الوصول في غضون ثلاثة (3) أيام من تاريخ اتخاذها. وفي صورة صدور قرار لوم، فإنه يتعين على المؤسسة الصحفية المعنية بالأمر نشره. وفي حال عدم الامتثال، يتكفل المجلس بنشر القرار.

### المرحلة الثالثة: إمكانية إعادة النظر

يرفع طلب إعادة النظر في قرارات المجلس بصورة كتابية إلى المجلس في أجل أقصاه سبعة (7) أيام من تاريخ قيام سبب إعادة النظر، في الحالات التالية :

**1.** إذا كانت هناك مناورة احتيالية ولم تكن معروفة للمجلس عند اتخاذ القرار.

**2.** إذا اتخذ القرار بناء على مستندات أو أدلة ثبت زيفها.

**3.** إذا استعاد المعني بالأمر بعد صدور القرار، أدلة ومستندات كانت ممنوعة عنه.

يتخذ المجلس قراره في أجل أقصاه سبعة (7) أيام من تاريخ تقديم طلب إعادة النظر. ولا يمكن الطعن من جديد في القرار.

وفي صورة قبول المطلب، يقع تعليق القرار الأصلي وجميع الآثار المترتبة عنه.



## ماذا يجب أن تعرف عن الشكوى أمام مجلس الصحافة؟

### ما هو مجلس الصحافة؟

مجلس الصحافة هو هيئة خاصة مستقلة غير ربحية تعمل على إرساء التعديل الذاتي لوسائل الإعلام وفقا لمدونة أخلاقيات المهنة الصحفية وحماية حرية الصحافة والدفاع عن حق المواطنين/ات في الحصول على معلومات ذات جودة.

### ما هي لجنة إدارة الشكاوى داخل مجلس الصحافة؟

تمثل لجنة إدارة الشكاوى إحدى اللجان الدائمة صلب مجلس الصحافة وتتكون من أعضاء يعينهم المجلس، على أساس الطوعية ومع مراعاة تمثيل القطاعات الثلاثة، أي الصحفيين/ات ومديري/ات الصحف والجمهور. تتمثل مهمتها الرئيسية في تحليل ومعالجة الشكاوى التي ترد إلى المجلس، وتقتراح القرارات المتصلة بها.

### من يحق له رفع شكوى إلى مجلس الصحافة؟

يمكن لكل شخص طبيعي أو معنوي (كالجمعيات والشركات والأحزاب السياسية والهياكل العمومية) أن يرفع شكوى لدى مجلس الصحافة عندما يكون متضررا أو شاهدا على انتهاك مدونة أخلاقيات المهنة الصحفية من قبل صحفي/ة أو مؤسسة إعلامية.

### هل يجب دفع مقابل مالي لإيداع الشكوى؟

تتسم إجراءات الشكوى أمام مجلس الصحافة بطابعها المجاني ولا توجد رسوم أو معالم لإيداع الشكاوى لدى المجلس.

## ما هو شكل الشكوى؟

ينبغي أن يقع إيداع الشكاوى في شكل مكتوب عبر البريد العادي أو الإلكتروني : [conseilpresse2020@gmail.com](mailto:conseilpresse2020@gmail.com)

أو بملء الاستمارة على موقع المجلس :

[www.conseildepresse.tn](http://www.conseildepresse.tn)

نموذج شكوى ضد صحفي/ة بسبب عدم احترام

### الأخلاقيات المهنة الصحفية

الإسم واللقب :

العنوان :

رقم الهاتف :

عنوان الإيميل :

إلى السيدة/السيد رئيس/ة مجلس الصحافة،

الموضوع: شكوى ضد الصحفي/ة

إنني الممضي أسفله ..... أقدم هذه الشكوى على خلفية قيام الصحفي/ة بنشر معلومات خاطئة في حقي أدت إلى المساس باعتباري وسمعتي المهنية، حيث وقع بتاريخ ..... (ذكر التاريخ وبقية التفاصيل التي من شأنها أن تساعد المجلس في الوصول إلى المضمون الصحفي المطعون فيه) نشر/بث معطيات حول ارتكابي لـ(ذكر التصرف الخاطي/المعلومات الخاطئة). وعلى الرغم من مطالبي بحقي في التصحيح، إلا أن الصحفي/ة أمعن في الرفض وهو ما يتعارض مع أخلاقيات المهنة الصحفية (بصورة تقريبية ذكر القاعدة الأخلاقية التي يُعتقد في المساس بها) في البحث عن الحقيقة وتمكين الأفراد من حق الرد والتصحيح في صورة التعرض إليهم من خلال نسبة أمور من شأنها المساس بالكرامة.

يجب إرفاق الشكوى بجميع المؤيدات مثل رابط مشاهدة الحلقة أو نسخة من المقال علاوة على كل الأدلة التي تثبت الخرق المزعوم.



## Qu'est-ce que le formulaire de plainte?

Les plaintes doivent être déposées par écrit par courrier ordinaire ou par courrier électronique : [conseilpresse2020@gmail.com](mailto:conseilpresse2020@gmail.com) ou en remplissant un formulaire disponible sur le site du Conseil : [www.conseildepresse.tn](http://www.conseildepresse.tn)

### Formulaire de plainte contre un(e) journaliste pour violation du Code de déontologie

Prénom et Nom: .....

Adresse: .....

Numéro de téléphone: .....

Courriel: .....

Mme, Mr le/ la président(e) du Conseil de Presse,

Objet: *Plainte contre le journaliste* .....

Je, soussigné, ....., sou mets la présente plainte dans le contexte de la publication par le journaliste de fausses informations à mon encontre portant atteinte à mon statut professionnel et à ma réputation.

En effet, et en date du..... (Indiquer la date et le reste des détails qui aideraient le Conseil à accéder au contenu journalistique contesté) le susnommé a publié/diffusé des données portant sur mon implication dans (Indiquer le comportement irrégulier/la fausse information). Malgré ma réclamation du droit de rectification, le journaliste a persisté sur le refus de ma demande, ce qui est contraire aux règles de déontologie du métier de journaliste (évoquer approximativement la règle déontologique que l'on croit enfreinte) visant la recherche de la vérité et permettant aux individus de répondre et de faire rectifier les informations erronées qui leur attribueraient des actes portant atteinte à leur dignité.

*Observation finale: Joindre à la plainte tous les documents justificatifs tels qu'un lien pour regarder l'épisode ou une copie de l'article ainsi que toutes les preuves de la violation alléguée.*

# Que faut-il savoir sur la plainte devant le Conseil de Presse ?



## Qu'est-ce que le Conseil de Presse ?

Le Conseil de presse est un organisme privé, indépendant et à but non lucratif, qui veille à établir une autorégulation des médias conformément au Code de déontologie journalistique, de protéger la liberté de la presse et de défendre le droit des citoyens à obtenir une information de qualité.

## Qu'est-ce que la Commission de gestion des plaintes ?

La Commission de gestion des plaintes est l'une des Commissions permanentes au sein du Conseil de Presse. Elle se compose de membres nommés par le Conseil, sur une base volontaire et en tenant compte de la représentation des trois secteurs, à savoir les journalistes, les directeurs/trices des médias et le public. Sa principale tâche est de traiter les plaintes reçues par le public, et de proposer des décisions y afférentes.

## Qui a le droit de déposer une plainte ?

Toute personne physique ou morale (telle que les associations, les entreprises, les partis politiques et les structures publiques) peut déposer une plainte auprès du Conseil lorsqu'elle s'estime victime ou est témoin d'une violation du Code de déontologie journalistique par un journaliste ou par un organisme de presse.

## Dois-je payer des frais pour déposer une plainte ?

Les plaintes auprès du Conseil de Presse sont gratuites.

la Commission de gestion des plaintes, ont le droit au vote lorsque le Conseil se réunit pour examiner une proposition de décision concernant les plaintes. De plus, chaque membre du Conseil ayant un motif de contestation d'une quelconque décision est tenu de l'exposer. Le Conseil en décide à la majorité de ses membres.

En cas d'atteinte prouvée au Code de déontologie journalistique, le Conseil peut prendre les mesures suivantes par décision motivée et sur la base des principes de nécessité, de proportionnalité :

**- l'observation, - le blâme.**

Les décisions du Conseil sont notifiées aux intéressés par lettre recommandée dans un délai de trois (3) jours à compter de la date de leur adoption. En cas de blâme, l'organe de presse concerné doit publier la décision l'ayant entraîné.

En cas de non-respect, le Conseil veille à la publication de la décision.

**Troisième phase: Possibilité d'appel**

La demande de reconsidération des décisions du Conseil doit être soumise par écrit au Conseil dans un délai maximum de sept (07) jours à compter de la date à laquelle le motif de la reconsidération est survenu, dans les cas suivants:

- 1. En cas de manœuvre frauduleuse méconnue du Conseil lorsque la décision a été prise.**
- 2. Si la décision a été prise sur la base de documents ou de preuves qui se sont avérés faux.**
- 3. Si, après le prononcé de la décision, l'intéressé récupère les preuves et documents qui lui ont été interdits par l'acte d'un tiers.**

Le Conseil statue dans un délai maximum de sept (7) jours à compter de la date de dépôt de la demande de réexamen. La décision portant sur le réexamen n'est passible d'aucune forme d'appel.

En cas d'acceptation de la demande, la décision initiale ainsi que toutes ses conséquences seront suspendues.

une réponse aux allégations dans un délai maximum de sept (07) jours à compter de la date de la convocation à comparaître devant la commission. Durant ce délai, il/elle a le droit d'examiner le dossier, de soumettre des pièces justificatives et des mémoires, et peut se faire assister par toute personne de son choix.

Le/la responsable de la Commission des plaintes invite le/la journaliste (ou l'organe de presse) concerné(e) par la requête à une audience devant la Commission par lettre recommandée, par remise directe de la convocation ou par voie électronique, au moins sept (07) jours avant la date de l'audience de conciliation.

La Commission peut faire appel à des experts et spécialistes afin de l'assister dans le traitement des plaintes.

Si la plainte concerne un membre de la Commission (ou son établissement employeur), celui-ci n'aura pas le droit de participer aux délibérations de la Commission et du Conseil.

A l'issue de cette étape, le/la responsable de la Commission soumet au Conseil une proposition de décision sur la base d'un rapport motivé dans lequel il propose soit de classer la plainte, soit de prendre une décision d'observation ou de blâme en cas d'un manquement à l'une des règles déontologiques prévues par le Code, dans un délai de sept (7) jours à compter de l'expiration du délai de réponse.

## **Deuxième phase: Rôle du Conseil de Presse**

Dans les dix jours consécutifs à la date de renvoi du projet de proposition au Conseil, le/la président(e) du Conseil convoque les membres pour la tenue d'une réunion pour examiner la proposition de décision.

Les séances du Conseil se tiennent mensuellement, et le/la président(e) du Conseil fixe le calendrier des séances afin de statuer sur les propositions de la Commission des plaintes ou chaque fois que nécessaire.

Le Conseil peut autoriser la réalisation d'investigations complémentaires dans un délai n'excédant pas une semaine. Dans ce cas, une date de réunion doit être fixée dans les cinq (5) jours à compter de la date de réception par le Conseil du rapport relatif aux investigations complémentaires.

Tous les membres du Conseil, à l'exception du/de la responsable de

# Processus de gestion des plaintes



## Dépôt de la plainte

Toute personne ayant été victime ou témoin d'une violation du Code de déontologie journalistique par un journaliste ou par un organisme de presse peut déposer une plainte à cet effet auprès du Conseil de Presse.

Dans les cas où la violation entraîne un préjudice personnel et direct, seule la personne lésée (physique ou morale) a le droit de déposer une plainte auprès du Conseil.

Le Conseil peut également s'autosaisir - de sa propre initiative- dans les affaires relatives à une infraction grave au Code de déontologie.

Le/la requérant(e) dispose d'un délai de trois mois pour saisir le Conseil, et ce à compter de la date de la publication ou de la diffusion du contenu journalistique objet de la plainte.



## Acceptation de la plainte

Le/la Directeur/trice exécutif/ive du Conseil accepte les plaintes et les fait consigner directement dans un registre spécial numéroté de manière séquentielle. Elles sont ensuite envoyées, sans délai, au responsable de la Commission de gestion des plaintes.



## Traitement des plaintes:

### Première phase: Rôle de la Commission de gestion des plaintes

La Commission de gestion des plaintes s'engage à examiner les plaintes qui lui sont renvoyées par le/la Directeur/trice exécutif/ive du Conseil, par la majorité de ses membres, et ce après la vérification de la véracité des éléments de la plainte. Avant de renvoyer le dossier au Conseil, une médiation entre les parties est menée.

En cas de conciliation, une proposition de décision de conciliation est présentée au Conseil. En revanche, en cas de désaccord, la Commission rédige une proposition qui sera ensuite soumise au Conseil pour décision.

Le/la journaliste (ou l'organe de presse) concerné(e) doit apporter



# **Objectif du guide**

Le guide du processus de gestion des plaintes vise à faciliter aux citoyen(ne)s, défenseur(e)s des droits humains et acteurs de la sphère publique l'accès aux procédures de plaintes leur permettant d'exercer leur droit de porter plainte devant le Conseil. Il permet ainsi de protéger leurs droits et par conséquent de renforcer la confiance du citoyen envers la presse tunisienne.

Ce guide comprend une section consacrée au processus de plainte jusqu'à son aboutissement, en fonction des situations présentées (conciliation, avertissement, blâme, dessaisissement pour incompétence, etc...) et une autre portant sur les questions les plus susceptibles d'être posées, en plus d'un formulaire de requête simplifié que le plaignant peut utiliser lors de la rédaction de la plainte.

Ce guide a été publié avec l'appui de ARTICLE 19



MIDDLE EAST  
AND NORTH AFRICA



مجلس الصحافة  
CONSEIL DE PRESSE

# Guide

du

## processus de gestion des plaintes

auprès du Conseil de Presse

