

GESTION DES PLAINTES ET DROIT DE RÉPONSE

PRÉAMBULE

La présente politique est établie afin de garantir l'intégrité, l'exactitude et la responsabilité des contenus publiés. Consciente de son influence et de ses devoirs envers le public et les personnes citées, l'organisation s'engage à traiter toute contestation avec rigueur, transparence et célérité. Ce document définit les procédures de traitement des signalements, allant de l'erreur factuelle à la diffamation, afin de concilier la liberté d'information avec le respect des droits individuels et la déontologie journalistique.

ARTICLE 1 : MODALITÉS DE SAISINE ET RECEVABILITÉ

- **Alinéa 1.1 :** Toute personne physique ou morale justifiant d'un intérêt à agir peut déposer une plainte relative à un contenu publié sur nos différents supports.
- **Alinéa 1.2 :** La plainte doit être adressée par écrit au Comité Éditorial. Elle doit impérativement comporter l'identité du demandeur, le lien précis du contenu contesté, ainsi qu'un exposé détaillé des motifs de la contestation (preuves à l'appui).
- **Alinéa 1.3 :** Le Comité accueille réception de la plainte sous un délai de 72 heures et informe le plaignant de l'ouverture de la phase d'analyse.

ARTICLE 2 : GESTION DES ERREURS FACTUELLES ET MATÉRIELLES

- **Alinéa 2.1 :** Lorsque la plainte concerne une erreur de fait manifeste (date, nom, chiffre, lieu), le Comité procède à une vérification immédiate des sources.
- **Alinéa 2.2 :** En cas d'erreur avérée, l'article est mis à jour. Une mention de "Correction" ou "Rectification" est ajoutée de manière visible, précisant la nature de la modification pour assurer la transparence envers les lecteurs.

- **Alinéa 3.1 (Diffamation) :** Est considérée comme diffamation toute allégation ou imputation d'un fait qui porte atteinte à l'honneur ou à la considération de la personne. Si le caractère diffamatoire est établi ou si les preuves de bonne foi sont insuffisantes, l'organisation s'engage soit à supprimer les passages litigieux, soit à publier un rectificatif explicite rétablissant la vérité des faits par une reformulation ou l'ajout de conditionnels.
- **Alinéa 3.2 (Mesure de précaution) :** En cas de doute sérieux sur la véracité d'une information grave, le Comité peut décider du retrait temporaire du contenu par mesure de précaution le temps de l'enquête interne.
- **Alinéa 3.3 (Erreur factuelle mineure) :** Pour tout chiffre erroné, faute dans un nom ou date imprécise, la solution est la correction immédiate avec mise à jour du texte et insertion d'une mention "Correction" en bas d'article.
- **Alinéa 3.4 (Atteinte à la vie privée) :** En cas de publication de données personnelles ou d'images sans consentement, l'action de réponse consiste en la suppression des données sensibles ou l'anonymisation (floutage) des visuels concernés.
- **Alinéa 3.5 (Droit de réponse légal) :** Suite à la demande d'une personne citée souhaitant donner sa version des faits, l'organisation procède à la publication du texte de la personne dans un cadre dédié, sans modification, conformément aux standards en vigueur.
- **Alinéa 3.6 (Plagiat ou Droits d'auteur) :** En cas d'utilisation de contenus tiers sans autorisation ou crédit, l'organisation s'engage à ajouter la source originale de manière visible ou à procéder au retrait du contenu sur simple demande de l'auteur.

ARTICLE 4 : EXERCICE DU DROIT DE RÉPONSE

- **Alinéa 4.1 :** Le droit de réponse est ouvert à toute personne nommée ou désignée, même si l'information publiée est rigoureusement exacte, dès lors que cette personne souhaite apporter des éléments d'explication ou une version divergente des faits.
- **Alinéa 4.2 :** La réponse doit être adressée dans un délai de trois mois à compter de la publication. Elle doit être de longueur comparable à l'article initial et ne pas contenir de propos injurieux ou contraires à la loi.
- **Alinéa 4.3 :** L'organisation s'engage à publier la réponse à la suite de l'article concerné, ou dans une section dédiée, avec une visibilité équivalente au contenu original, sans frais pour le demandeur.

ARTICLE 5 : ARCHIVAGE ET AMÉLIORATION CONTINUE

- **Alinéa 6.1 :** Chaque dossier (plainte, échanges, décision) fait l'objet d'un archivage numérique sécurisé et systématique, garantissant la traçabilité des traitements en cas de litige judiciaire ultérieur.
- **Alinéa 6.2 :** Une synthèse trimestrielle des plaintes est présentée au Comité de Direction afin d'identifier les récurrences et d'ajuster les protocoles de vérification pour éviter la répétition des erreurs.

Fait à Abidjan le 20 Décembre 2025

Le Président



Lassina SERME