

TRAITEMENT DES RECLAMATIONS PAR LA REDACTION DE L'INTELLIGENT D'ABIDJAN**1 - Mise en place d'un e-mail dédié aux réclamations**

Un canal unique est instauré pour recevoir toute réclamation relative aux contenus publiés par la rédaction.

✉ Adresse officielle : reclamationintelligentdabidjan@gmail.com

Cet e-mail est consulté quotidiennement par Mamadou Ouattara, le médiateur et deux ou trois autres personnes désignées au sein de la rédaction

2 - Procédure de traitement des réclamations**Étape 1 : Réception**

Chaque réclamation reçue par e-mail est enregistrée dans un registre de suivi, avec les informations suivantes :

Nom et contact du plaignant (si indiqué) — Date de réception — Objet de la réclamation — Article ou contenu concerné — Motif invoqué.

Un accusé de réception est automatiquement envoyé au plaignant dans un délai de 48 heures, mentionnant que sa demande est en cours de traitement.

Étape 2 : Analyse et vérification

La réclamation est transmise au journaliste auteur du contenu et au rédacteur en chef.

Une revue factuelle du contenu est effectuée : vérification des éléments contestés, confrontation aux sources initiales, relecture des notes ou archives.

En cas de doute, des vérifications complémentaires sont menées ou la source de la réclamation est recontactée.

Étape 3 : Décision et correction

Si une erreur est constatée, une correction ou mise à jour est immédiatement rédigée par la rédaction.

Le correctif est validé par le rédacteur en chef et archivé dans le registre de suivi avec la mention : « Correction publiée le [date] » ou « Réclamation non retenue avec justification ».

Étape 4 : Réponse au plaignant

Une réponse formelle est envoyée au plaignant, expliquant :

Soit que la rectification a été faite, avec un lien vers la publication corrigée.

Soit que la demande a été rejetée, avec les raisons (absence d'erreur, propos vérifiés, etc.).

3. Publication visible des rectifications

Les rectifications sont publiées en ligne, de manière transparente :

Dans l'article initial, une mention claire en haut ou en bas indique :

« Cet article a été modifié le [date] pour corriger une erreur relative à... »

Une rubrique dédiée sur le site (ex. : « Rectificatifs » ou « Droits de réponse ») recense l'ensemble des corrections et droits de réponse publiés, classés par date ou par article.

Aucune modification n'est effectuée en douce sans signalement visible auprès du lecteur