

MÉDIATEURS



MÉDIATEURS DE PRESSE  
OU PRESS OMBUDSMEN

LA PRESSE EN QUÊTE DE CRÉDIBILITÉ  
A-T-ELLE TROUVÉ SON ZORRO ?

Frédérique Béal

La médiation de presse en Suisse :  
un modèle atypique  
Daniel Cornu

m.a.r.s. 2008



## TABLE DES MATIÈRES

Médiateur : les origines	4
Le médiateur... de presse	5
Zorro est arrivé sans se presser	
<i>Encadré : D'autres médiateurs... en bref</i>	
Médiateur - réconciliateur ou ombudsman - régulateur ?	8
Le « médiateur-réconciliateur »	
<i>Encadré : Profil de réconciliateur</i>	
L'« ombudsman-régulateur »	
Le médiateur un « MARS-ien » ?	
Mélange des genres	
Le partenaire du médiateur : le public actif	12
<i>Encadré : Le profil du plaignant</i>	
Quand le public se rassemble pour critiquer	
<i>Encadré : Quand les médias critiquent les médias</i>	
La tentation schizophrène du médiateur	15
« Défenseur » des lecteurs	
...ou des journalistes ?	
La recherche de la qualité	
Plus proche des lecteurs que les journalistes	
<i>Encadré : Médiation sur un terrain de foot</i>	
Les points communs	19
Le grand Zorro est in-dé-pen-dant	
Le beau Zorro est une personnalité	
<i>Encadré : des C.V. de rêve</i>	
Il n'a pas de comptes à rendre	
Le médiateur est armé	
<i>Encadré : Emission, blog et chronique</i>	
Le médiateur est parfois... isolé	
<i>Encadré : L'auberge de Zorro</i>	
Pas de retraite pour Zorro ?	25
Qu'est-ce que le médiateur a changé ?	
<i>Encadré : Un médiateur pour l'AFP ?</i>	
Annexes	28
La médiation de presse en Suisse : un modèle atypique, par D. Cornu	32

Merci,

à Jérôme Delavenne et Sandrine Lucas, documentalistes à l'École Supérieure de Journalisme de Lille, pour m'avoir permis de consulter leur montagne de documents.

à Sylvie Bochet pour ses traductions.

à Yves Agnès, Nathalie Dollé et Manola Gardez pour leurs conseils avisés, leur disponibilité, leur aide précieuse et leur confiance. Et oui, tout ça !

*Zorro est un justicier vêtu de noir, masqué, habillé d'une grande cape...Il combat les injustices, défend le faible et l'opprimé.*

*Zorro a gentiment accepté d'être le fil rouge de ce livret.*

**Médiateur, trice** adj. et n. (bas lat. *mediator*, de *mediare*, être au milieu) qui sert d'intermédiaire, d'arbitre, de conciliateur...<sup>1</sup>.

**Ombudsman** n. (pl. men) official appointed to investigate individuals' complaints against public authorities<sup>2</sup>.

Deux définitions proches, mais néanmoins différentes. Différences de culture : latine et anglo-saxonne qui ont peut-être influencé le rôle donné, par la presse, aux médiateurs. Le médiateur de presse endossera-t-il plus facilement la fonction de conciliateur ? Le press ombudsman celle de régulateur ? A voir ...

---

1 Le Petit Larousse en couleurs

2 The Concise Oxford Dictionary. Médiateur : fonctionnaire dont la charge est de traiter les plaintes de particuliers contre les pouvoirs publics

## MÉDIATEUR : LES ORIGINES

Avant de se pencher sur la spécificité des médiateurs de presse, revenons aux origines de la fonction. C'est en 1809 que le parlement suédois met en place le tout premier ombudsman, pour « protéger le citoyen et lui garantir l'équité des décisions administratives prises par le gouvernement ». Il faudra quand même attendre les années 1950 pour que ce « principe de régulation » séduise d'autres pays : la Scandinavie, le Canada, l'Australie, la Nouvelle Zélande, la Tanzanie ... En 1967, la Grande-Bretagne nomme un « commissaire parlementaire pour l'administration ». En France, la loi du 3 janvier 1973 crée la fonction de « médiateur de la République » dont le premier en poste sera Antoine Pinay. Il devient le premier « interlocuteur du citoyen quand celui-ci, en litige avec une administration toute puissante, ne sait plus comment trouver une solution<sup>3</sup>. »

Chaque nation inscrit ainsi, dans la définition de la fonction médiatrice, les particularités liées à son contexte national : défenseur du citoyen, protecteur du public, enquêteur général, aide du citoyen, procureur pour la défense des droits de la personne, avocat du peuple ...

Depuis 1978, un certain nombre de médiateurs se sont regroupés en association : l'institut international des médiateurs, dont le siège se situe au Canada.<sup>4</sup>

---

3 <http://www.mediateur-republique.fr>

4 <http://www.law.ualberta.ca>

## MÉDIATEUR... DE PRESSE

### Zorro est arrivé sans se presser

Le médiateur, ce trait d'union entre deux parties, va finir par inspirer une presse qui tente de résoudre ses difficultés (perte de crédibilité, de lectorat ou d'audience) en renouvelant les liens avec son public. Elle pense avoir trouvé son Zorro : justicier de l'information, défenseur des lecteurs...

Ainsi, en 1913, Joseph Pulitzer<sup>5</sup> nomme le premier ombudsman<sup>6</sup> nord-américain. A un moment où le *New York World* hésite sur sa ligne éditoriale, son directeur voit, par ce biais, le moyen d'assurer aux lecteurs qu'ils peuvent croire ce qui y est publié !

L'ombudsman cautionnera la qualité de l'information.

Quelques années plus tard, la presse japonaise s'inspire à son tour du principe de médiation. En 1922, *l'Asahi Shimbun*, un quotidien de Tokyo, met en place un comité de journalistes pour recevoir les plaintes et prendre en compte les remarques des lecteurs.

En 1938, son confrère, le quotidien *Yomiuri Shimbun* nomme une équipe de journalistes responsables de la qualité de l'information. Ils rencontrent tous les jours les rédacteurs en chef des différentes éditions pour faire le point sur les plaintes des lecteurs.

Les entreprises de presse japonaises attribuent des appellations variées aux programmes de médiation. La plus répandue est celle de « comité de vérification des journaux », mais on parle aussi de « cabinet d'inspection des informations », de « département d'évaluation du contenu des informations », de « section de vérification des articles »... Les membres de ces comités ne sont pas officiellement appelés médiateurs ; ils s'auto-désignent plutôt comme « *représentants des lecteurs* ».

Il faut attendre soixante ans aux Etats-Unis pour que le *Washington Post* se dote à son tour d'un ombudsman. Il est cette fois-ci, chargé des relations entre le journal et ses lecteurs. Il entend leurs griefs, rédige des notes internes, écrit et publie, en toute liberté, une chronique régulière<sup>7</sup>. En parallèle, il est chargé de veiller à l'indépendance du journal.

Petit rappel historique des années 1970 aux Etats-Unis : le *Washington Post* publie les « dossiers du Pentagone » sur les mensonges du gouvernement américain concernant la guerre du Vietnam et dénonce le scandale du Watergate. Des révélations propres à engendrer le doute dans l'esprit des lecteurs.

Info ou intox ? Le médiateur peut répondre.

5 On lui doit aussi le prix du même nom décerné tous les ans depuis 1917

6 Marc-François Bernier, « L'ombudsman de Radio-Canada : protecteur du public ou des journalistes » selon Kovach et Rosenstiel (2001)

7 « Les médiateurs de presse en France » – enquête d'Yves Agnès, mars 2006.  
www.alliance-journalistes.net

Toujours dans les années 1970, la Suède crée un bureau des médiateurs de presse : « Allmänhetens Pressombudsman »<sup>8</sup>. L'initiative en revient au Conseil de presse (créé en 1916, le plus vieux d'Europe). L'ombudsman est nommé par un comité spécial composé du chef du « parlement des ombudsmen », du président du barreau des avocats suédois et du président du club national de la presse. Les médiateurs ne dépendent d'aucun titre de presse spécifique et peuvent répondre pour tous les journaux.

Le quotidien brésilien *Folha de São Paulo*, au Brésil, a pris du temps pour adopter son ombudsmanato<sup>9</sup>. Prévu en 1986, le poste ne sera pourvu que trois ans plus tard, en 1989 : la présence d'un médiateur au sein d'une rédaction ne s'impose pas. Il faut préciser, qu'à cette époque, le journal repense entièrement sa ligne éditoriale et restructure sa rédaction. Pour que la fonction soit mieux acceptée, la direction propose la délicate mission à un journaliste respecté par l'ensemble de la rédaction : le correspondant du journal en France. La notion de médiation est alors une grande première au Brésil ; la définition de l'ombudsman n'existe ni dans les textes fondateurs du quotidien, ni dans les médias d'informations.

### La presse européenne découvre la médiation

Enfin dans les années 1980 et 1990 – soit soixante-dix ans après l'expérience du *New York World* – le reste de la presse européenne découvre le concept de la médiation. *El País* en Espagne, *La Tribune de Genève* en Suisse, en France *La Nouvelle République du Centre Ouest*, *Le Monde* (en avril 1994) vont alors doter leur rédaction respective d'un poste de médiateur.

Encore une fois, ces médias affrontent, dans ces années-là, une situation de « crise ». *Le Monde*, par exemple, met en place une nouvelle ligne éditoriale afin de reconquérir sa position dominante dans la presse française. Le quotidien national « de référence » tente de restaurer la frontière qui séparait la presse dite « sérieuse », dont il fait partie, de la presse « à sensation ».<sup>10</sup>

Peut-on faire le rapprochement entre l'intérêt de la presse française pour la médiation et certaines « affaires » qui secouent la presse : l'assassinat de Grégory Villemin, le charnier de Timisoara, la couverture de la guerre du Golfe, la « fausse interview » de Fidel Castro, etc. ? La perte de crédibilité illustrée par ces traitements douteux de l'information exige en tous cas des réponses neuves et efficaces.

---

8 Source [www.po.se](http://www.po.se)

9 « Ombudsmanato » : néologisme en portugais employé par les *ombudsmen* de ce quotidien qui signifie 'médiation' – Kenia Ferreira-Maia

10 « Le médiateur entre deux Monde : transformation du champ médiatique et gestion du capital journalistique » Patrick Champagne, Actes de la recherche en sciences sociales, Année 2000, Volume 131, Numéro 1



Par ailleurs, le développement d'Internet et la possibilité pour chacun de produire de l'information, le succès de la presse gratuite, la multiplication des sources d'information et leur meilleure accessibilité, la curiosité grandissante du public et un esprit critique aiguisé, accélèrent le phénomène de mise en cause de la légitimité de la presse.

Les médias, dans leur ensemble, se sentent obligés d'affirmer et de réaffirmer leur volonté d'une information de qualité, de « re-crédibiliser » leurs journalistes, de redorer leur promesse éditoriale pour reconquérir leur public.

La presse audiovisuelle suivra elle aussi le mouvement. D'abord en Amérique du Nord : en réaction à « l'affaire Lester »<sup>11</sup>, le média de service public SRC Radio Canada s'attache le service d'un ombudsman. Puis ce sera le tour, en France, de l'audiovisuel public : Radio France Internationale et FranceTélévisions en 1998 ; Radio France Outremer et Radio France en 2002.

#### D'AUTRES MÉDIATEURS... EN BREF

L'Afrique du Sud choisira son premier ombudsman en 1997, création à l'initiative de l'industrie de la presse écrite. En Angleterre et au Pays-Bas, la même année, un poste d'ombudsman sera créé au *Guardian* et au *Volkskrant*.

Petit dernier... L'Irlande vient d'ouvrir (août 2007) un « office of press ombudsman » à l'initiative du Conseil de presse. Ce bureau traite les plaintes des citoyens depuis janvier 2008<sup>12</sup>.



Voilà... Zorro est arrivé ... sans se presser...

Il est aujourd'hui difficile de dresser une liste complète des médiateurs à travers le monde. Alors que certains médias tentent l'expérience, d'autres au même moment mettent fin au mandat du médiateur en place pour des raisons financières ou pour « incompatibilité d'humeur ».

Le médiateur dans la presse n'a pas encore fait toutes ses preuves, le concept est encore en quête de légitimité.

Zorro a du boulot...

<sup>11</sup> Pour en savoir plus sur l'affaire Lester : <http://www.ledevoir.com/2005/02/10/74475.html>

<sup>12</sup> <http://www.citizensinformation.ie>

## MÉDIATEUR - RÉCONCILIATEUR OU OMBUDSMAN RÉGULATEUR ?

Médiateur et ombudsman, deux noms si proches et pourtant différents. Le rôle attribué à l'un et à l'autre varie nettement en fonction de la société dans laquelle il évolue.

Peut-on parler d'un médiateur pour les pays latins et d'un ombudsman pour les pays anglo-saxons ? Peut-on parler d'un médiateur lorsque le poste est créé par un média à l'initiative d'une direction qui cherche à se réconcilier avec son public pour le reconquérir ?

Peut-on parler d'un ombudsman lorsque la décision de nommer quelqu'un est issue de la volonté d'un Conseil de presse afin de faire respecter un code de déontologie commun à toute la presse ?

Deux modèles théoriques, l'un sur les rails de la voie médiatique, l'autre sur ceux de la voie juridique.

### Le « médiateur réconciliateur »

Serait-il l'interlocuteur privilégié du média et de ses lecteurs, auditeurs ou téléspectateurs, qu'il traiterait à égalité ? C'est le cas au *Washington Post*. Au tout début, l'ombudsman devait y procéder à une analyse critique du traitement de l'information et publier une chronique hebdomadaire dans l'édition dominicale. Son texte se lisait dans les pages d'opinion et d'éditoriaux du quotidien<sup>13</sup>. Aujourd'hui son rôle a évolué. Il se veut l'interprète des incompréhensions des lecteurs à propos du journal et du journalisme qu'il pratique<sup>14</sup>.

A travers son microscope de chercheur-observateur, Claude-Jean Bertrand, spécialiste des questions d'éthique journalistique, définit ainsi le médiateur : « Son rôle est d'écouter les usagers mécontents, de faire une enquête et, dans les cas importants, de publier ses conclusions dans une chronique hebdomadaire. Il ouvre une porte au public, lui prouve qu'on est prêt à écouter ses critiques. »

Partant du principe que trop peu d'entreprises de presse françaises jouent le jeu de la médiation, Jean-Marie Charon, sociologue des médias au CNRS, insiste en 1998 sur la nécessité de mettre en place des médiateurs, dans un rapport rendu à Catherine Trautmann (alors ministre de la Culture et de la Communication) : « Le principe est d'instituer au sein ou aux côtés des rédactions, un lieu d'accueil et d'analyse des réactions, des questionnements ou des mises en cause émanant du public ». Suite à ces recommandations, plusieurs médiateurs seront nommés dans les chaînes de service public.

Réconcilier lecteur et presse écrite est aussi l'objectif du bureau de l'ombudsman irlandais, même si sa récente nomination provient d'une recommandation du

13 « Approche comparative de la fonction de médiateur de presse dans les quotidiens brésilien *Folha de São Paulo* et français *Le Monde* », Kenia Beatriz Ferreira Maia, thèse, op. cité.

14 <http://www.washingtonpost.com/>

ministre de la justice pour qui l'autorégulation de la presse écrite et son indépendance passent par une réforme de la loi sur la diffamation – loi plus sévère avec condamnations – et la modification des statuts du Conseil de presse.

#### PROFIL DE RÉCONCILIATEUR

##### • DANS L'AUDIOVISUEL...

A SRC, Radio Canada - services francophones -, Julie Miville-Dechêne « représente » les auditeurs et téléspectateurs. « Je m'assure que Radio-Canada entend votre point de vue et que vous avez "l'heure juste". »<sup>15</sup>

En France, Marie-Laure Augry, médiatrice de France 3, se présente comme l'interlocutrice des téléspectateurs auprès des rédactions : « Je suis donc à votre écoute, attentive à vos remarques et à vos interrogations pour tout ce qui concerne le traitement de l'information des journaux télévisés et des magazines des rédactions nationales et régionales. »

Quant à Christian-Marie Monnot, médiateur de France 2, il assure une relation privilégiée entre « des téléspectateurs attentifs et les journalistes réceptifs ». Il recueille quotidiennement les observations, critiques et analyses des téléspectateurs, afin de mieux les connaître et de répondre à leurs attentes.

Médiateur à Radio France, Patrick Pépin définit ainsi sa fonction : « Le médiateur est là, non seulement pour écouter mais surtout pour prendre en compte et expliquer. En d'autres termes, si le médiateur est l'Ambassadeur des citoyens-auditeurs auprès des équipes de Radio France, il est aussi auprès du public, le pédagogue des pratiques, des conditions concrètes, des missions et des règles

techniques et déontologiques qui fédèrent nos métiers. » L'ancien directeur de l'École Supérieure de Journalisme de Lille assume et met en avant cette fonction « pédagogique » en estimant publiquement qu'il est de son devoir d'expliquer les façons de travailler des journalistes. « Je considère que le journalisme n'est pas seulement un métier mais aussi un combat permanent pour le pratiquer dans de bonnes conditions. »

##### • DANS LA PRESSE ÉCRITE...

Pour Robert Solé, ancien médiateur du *Monde*, « celui-ci est chargé de favoriser le dialogue entre les lecteurs et la rédaction, tout en s'assurant que le journal est fidèle à ses règles ».

A *l'Express*, la fonction de Vincent Olivier est ainsi présentée sur le site internet de l'hebdomadaire : « Personne n'est parfait, et *l'Express* ne fait pas exception à la règle. Pour vous répondre, nous expliquer, apporter des précisions ou des corrections, votre journal a nommé un médiateur ».

*L'Est Républicain* classe son médiateur sur le site internet dans la rubrique « Dialogue » : « Le rendez-vous du médiateur tous les lundis dissipe les ambiguïtés ou les incompréhensions qui peuvent surgir entre les lecteurs et la rédaction. »

## L'« ombudsman régulateur »

Créé à l'initiative des Conseils de presse ou issu d'une procédure juridique, « l'ombudsman régulateur » serait-il le garant du respect du code de la presse et des règles déontologiques ?

Au-delà de la conciliation ou de la réconciliation, l'ombudsman-régulateur applique des sanctions. C'est le cas en Afrique du Sud. Le bureau des ombudsmen de presse est chargé de faire respecter les règles de base du journalisme mais aussi d'expliquer le code de la presse qui ne reconnaît la « liberté d'expression » que si elle est équitablement partagée entre médias et public.

15 <http://www.radio.canada.ca/Ombudsman/index.shtml>



## Le médiateur veille à ce que les journaux ne s'arrogent pas le droit d'être au-dessus des lois.

Son rôle est aussi de faire en sorte que le droit des individus, tel qu'il est garanti dans la constitution de la République, soit respecté. Le bureau des ombudsmen peut faire appel à la Cour suprême de justice s'il le juge nécessaire. Comment interpellier l'ombudsman en Afrique du Sud ? Il est demandé au plaignant de d'abord contacter le média. S'il n'est pas satisfait de la réponse, le plaignant pourra s'adresser à l'ombudsman, dans un délai de dix jours à partir de la publication ou diffusion. L'ombudsman a toutefois la possibilité de rallonger ce délai s'il estime que la plainte est valable. Une fois la plainte et la copie de l'article en sa possession, l'ombudsman contactera le média pour trouver une conciliation. Si ce n'est pas le cas, les différentes parties doivent rassembler les éléments pour étayer leur position, dans un délai de sept jours ouvrables. Une fois rendue, la décision de l'ombudsman peut faire l'objet d'un appel.

Même cas de figure en Suède. Le bureau des ombudsmen (Allmänhetens Pressombudsman) doit fournir conseil et assistance aux personnes qui s'estiment lésées par des informations publiées dans un journal, un magazine ou sur un site d'informations en ligne. Les ombudsmen mènent alors une enquête sur les éventuelles dérives journalistiques pour aboutir, si nécessaire, à une sanction du Conseil de presse.

Autre facette de la pratique de la médiation : celle qui consiste à éviter les condamnations émanant soit du Conseil de presse, soit de la justice. En réglant les plaintes des lecteurs à l'amiable, le médiateur du *Volkscrant*, quotidien néerlandais, « critique de la maison, conscience du journal et allié du lecteur, est surtout fier d'avoir évité, par la médiation, de nombreux passages de son organe de presse devant le Conseil de Presse néerlandais ». <sup>16</sup> Idem en Angleterre où la direction mais aussi les avocats du *Guardian* ont créé le poste de médiateur en novembre 1997. Une nouvelle option pour traiter les litiges ailleurs qu'en cours de justice.

### Le médiateur : un « MARS-ien » ?

Claude-Jean Bertrand<sup>17</sup> considérait le médiateur comme l'un des 80 Moyens d'Assurer la Responsabilité Sociale d'un média, un M.A.R.S.

Ne serait-il pas plutôt un « MARS-ien » sur la planète de la presse?

Sans vouloir transformer les médiateurs en petits bonshommes verts, leur présence continue de paraître surprenante. Henri Amar, médiateur du groupe de presse *La Dépêche du Midi*, ne peut s'empêcher de le noter : « La fonction de médiateur constitue, à elle seule, un étonnant paradoxe lorsqu'elle s'exerce dans un journal,

<sup>16</sup> « Le feedback des usagers dans les médias », Frédéric Antoine, octobre 2000. Fondation Roi Baudouin Editeur. Responsable: Luc Tayart de Borms ISBN: 2-87212-312-1 Dépôt légal: D/2000/2848/26

<sup>17</sup> « L'arsenal de la démocratie / Médias, déontologie et MARS » – *Economica*, 1999

une radio, une chaîne de télévision, bref, un espace privilégié de communication. Communiquer c'est en effet, par définition même, aller vers l'autre, écouter sa voix, s'en faire le fidèle écho ou y répondre, et on ne comprend, par conséquent pas les raisons pour lesquelles il serait nécessaire de surajouter une dimension médiatrice là où, par principe et par essence, on ne devrait pas y avoir recours. »

Même remarque de Jean-Louis Antoine, tout nouveau et premier médiateur de *l'Est Républicain*. Il se demande si le médiateur n'est pas une réponse à l'évolution de la profession. Pour lui les jeunes journalistes vont de moins en moins au contact des gens.

### Mélange des genres

Il est parfois difficile de faire la différence entre le service du courrier des lecteurs-auditeurs-télespectateurs, le service des abonnements et le médiateur. Les frontières sont minces, le mélange des genres facile. Et les pistes se brouillent. Tel journal entamera une tentative de médiation dans son courrier des lecteurs, telle radio en invitant les auditeurs à prendre la parole, tel gratuit en créant un groupe-test de lecteurs qui ressemble davantage à de l'action marketing qu'à de la médiation journalistique...

Robert Solé, médiateur du *Monde*, disait allier les fonctions de « réceptionniste en chef du courrier, d'avocat et de juge de paix ».

Il est facile de comprendre comment le public peut s'y perdre : il fait ce qu'il peut pour s'y retrouver, saisit qui il peut en se disant que sa requête aboutira bien sur le bureau ou l'ordinateur de quelqu'un... Les chemins de recours ou d'interpellation sont en général mal fléchés.

Au *Midi Libre*, lorsque le service des lecteurs est interpellé sur une question d'actualité, le courrier est confié au médiateur.

Loïc Hervouet, médiateur de RFI, constate le même type de confusion ou d'instrumentalisation chez les auditeurs : « malins, ils multiplient parfois les destinataires, voire les envois, on ne sait pas toujours précisément qui ils ont saisi principalement. Ainsi arrive-t-il qu'un interpellateur reçoive, une, deux, voire trois réponses à son message. Encore heureux que les réponses soient convergentes... Mais il arrive aussi (une chance, c'est rare !) que le courrier reste sans réponse, chacun des destinataires croyant (ou espérant) qu'un autre interpellé aura répondu. »

À TF1, douze personnes travaillent au service « accueil des télespectateurs », qui transmet à la rédaction la moindre critique enregistrée. « Si personne n'a le titre de médiateur, les reproches que nous répercutons sont bien pris en compte par les journalistes », explique le chef du service, Fabrice Dones.

## LE PARTENAIRE DU MÉDIATEUR : LE PUBLIC ACTIF

Véronique Maurus du *Monde* : « Il existe, parmi nos lecteurs, une variété particulièrement méritante : ce sont les « rectifieurs », ces pêcheurs de perles au long cours qui, l'année durant, scrutent nos pages sans relâche et collectionnent les abus, erreurs et lapsus comme autant de joyaux. Tantôt sévères, tantôt aimables ou franchement goguenards, ils nous adressent régulièrement leurs butins, qui, transmis aux coupables, produisent autant de rectificatifs et contribuent ainsi à la qualité du journal. »<sup>18</sup>

« J'écris dès que quelque chose ne me convient pas. »  
Françoise Royer

Du côté des lecteurs, auditeurs ou téléspectateurs, la démarche réactive reste assez imprécise. Françoise Royer, retraitée, a pris le temps de découvrir Internet et avoue se servir de sa messagerie très régulièrement. « J'écris dès que quelque chose ne me convient pas ! Je regarde beaucoup la télévision. Envoyer des courriels c'est un moyen de lutter contre la télé qui dit tout et n'importe quoi ! Je regarde sur Internet si une émission a un site et j'écris... En général c'est le médiateur qui répond ». Françoise, qui a interpellé France 3, a été invitée à participer à l'émission de la médiatrice.

Hervé Pruvost, salarié et père de deux enfants, confie être un « habitué de l'interpellation ». Il se considère comme un militant et ne compte plus les courriers postaux ou électroniques envoyés aux politiques et aux médias. Peu lui importe la réponse, ce qui compte, c'est d'être entendu ! « Nous les téléspectateurs, on est des petites gens qu'on n'interroge pas beaucoup. Mais on a des idées qui pourraient faire avancer les choses ». Sa démarche le conduira, lui aussi, sur le plateau de l'émission « Votre télé et vous » sur France 3.

Deux démarches différentes... mêmes attentes : être entendu et ne pas être considéré comme quantité négligeable.

### LE PROFIL DU PLAIGNANT

Une étude américaine<sup>19</sup> détermine quatre types de plaignants :

- Le « lecteur-type » interpelle son journal sur une information qu'il juge erronée. Il remplit, à titre individuel, son devoir d'honnête citoyen.
- Le « lecteur-citoyen » quant à lui, s'intéresse à la qualité de l'information du journal. Une démarche citoyenne mais au nom de la collectivité.
- Le « lecteur-spécialiste », journaliste, professeur ou personnalité, fait une lecture

éclairée du journal. Il en va de sa notoriété de faire rectifier une information.

- Le « lecteur-source », partie prenante ou directement concerné par un article ou un reportage. Il se sent floué par une incompréhension, une inexactitude ou une interprétation de son discours.

Cette enquête conclut que les requêtes du public ne sont plus le fait de lecteurs naïfs qui ne connaîtraient pas le fonctionnement du métier de journaliste.

18 Chronique de Véronique Maurus publié dans *Le Monde* le 23 Décembre 2007

19 Enquête de Mesquita, en 1999, reprise par l'universitaire canadien Marc-François Bernier.

## Quand le public se rassemble pour critiquer

Le public français commence à s'organiser pour mieux soutenir certains médias.

La naissance des associations de soutien de lecteurs se produit souvent dans un contexte économique délicat pour le titre, comme ce fut le cas pour le quotidien *Le Monde* en 1985 ou pour *Libération* en octobre 2006. L'association peut alors prendre une participation financière dans le capital. L'objectif est de réunir des personnes attachées à la ligne éditoriale du journal et prêtes à la défendre. voire à défendre la survie même de l'entreprise. L'initiative peut également être prise par les salariés du journal eux-mêmes.

Il existe aujourd'hui un certain nombre d'association « amis de... » : au *Monde diplomatique*, *La Vie*, etc... mais dont le soutien relève davantage d'une aide économique ou d'un soutien politique que d'une véritable participation critique.

Association de téléspectateurs, « Les Pieds dans le PAF » se veut acteur du Paysage Audiovisuel Français « pour que les citoyens se ré-approprient leur premier média d'information et de divertissement afin qu'il devienne un véritable outil de la cohésion sociale ».

Mais aussi pour se faire entendre.

En Belgique, l'Association des Téléspectateurs Actifs (ATA) a, pendant huit ans, réuni jusqu'à deux cents adhérents. Elle a obtenu de la télévision publique belge la mise en place de la signalétique anti-violence, la mise à l'antenne d'un JT pour enfants ou encore la création d'une émission de médiation avec les téléspectateurs.

L'Association pour la Qualité de l'InformaTion (AQIT) rassemble depuis 2003 des non-journalistes insatisfaits du fonctionnement des médias de presse. Préoccupés par les répercussions de ces dysfonctionnements sur le débat public et la démocratie, ces hommes et ces femmes au profil très différent cherchent « l'amélioration de l'acuité intellectuelle et politique du citoyen ». Ils organisent des forums et des cafés-médias où se rencontrent, sur des thématiques précises, des journalistes et le public<sup>20</sup>.

Action-CRItique-MEDias (Acrimed) est une association née en 1995. Elle regroupe des « journalistes et salariés des médias, des chercheurs et universitaires, des acteurs du mouvement social et des « usagers » des médias ». Elle décrypte le traitement de l'information selon une « critique indépendante, radicale et intransigeante »<sup>21</sup>.

20 Site : <http://www.aqit.org>

21 Site : <http://www.acrimed.org>

A Lyon, les ateliers de la citoyenneté, l'Institut d'Etudes Politique et le club de la presse organisent chaque mois depuis 2004 un « café média » qui réunit du public et des professionnels de l'information.

#### QUAND LES MÉDIAS « CRITIQUENT » LES MÉDIAS

Médiateurs sans le vouloir et médiation par omission... Divers médias s'attaquent en France au décryptage de l'information ou au traitement médiatique d'un thème particulier.

##### « ARRÊT SUR IMAGES ».

Daniel Schneidermann sur France 5 a, pendant presque 10 ans, décortiqué le « langage médiatique télévisuel » : comment une information est-elle traitée par différentes chaînes ou différentes émissions ?

Les journalistes impliqués étaient invités sur le plateau de l'émission enregistrée. Les questions posées et le thème étaient inspirés par le blog de l'émission sur lequel les téléspectateurs laissaient leurs impressions et réflexions. Après l'arrêt de l'émission en 2007, le dialogue se poursuit aujourd'hui sur le net ([www.arrets-sur-images.net](http://www.arrets-sur-images.net)).

##### « J'AI MES SOURCES ».

Colombe Schneck sur France Inter se fait parfois l'avocate du diable à propos d'un reportage, d'un documentaire, mais aussi de la

presse en général. Parmi les thèmes abordés dans l'émission : les relations entre les sources et les journalistes ; l'obsession de l'intimité dans les médias ; le journalisme est-il mort ? Les invités - journalistes, sociologues, réalisateurs... - sont priés de répondre et parfois de se justifier. Cette émission n'est pas ouverte au public.

##### « LE GRAND DIRECT ».

Jean-Marc Morandini, sur Europe 1 revient, quotidiennement, sur des informations qui « font débat » comme ce journal régional de France 3 où Nicolas Sarkozy, alors candidat à l'élection présidentielle, a qualifié un reportage de malhonnête : « J'ai déjà vu des reportages malhonnêtes, mais celui-ci ... félicitations »<sup>22</sup>. Dès le lendemain dans l'émission de radio : passage à l'antenne de l'extrait du JT, intervention de la directrice régionale de France 3, explications, justifications et participation d'auditeurs en direct. N'est-ce pas finalement un rôle de médiation « externe » ?



## LA TENTATION SCHIZOPHRÈNE DU MÉDIATEUR

Dans son livre « Les journalistes et leur public : le grand malentendu », Jean-Marie Charon, sociologue des médias français, s'interroge sur la capacité des médiateurs à trancher entre la défense du public et les explications pour excuser les journalistes.

A trop vouloir expliquer les choses aux lecteurs, les pressions et l'urgence dans lesquelles les journalistes travaillent, le médiateur ne devient-il pas un fournisseur d'alibi pour les journalistes ? Le défenseur des journalistes auprès du public ?

« La tentation naturelle serait de défendre la rédaction, mais je suis du signe de la balance, j'espère avoir suffisamment de justesse pour ne pas céder à cette tentation. Mon rôle est surtout d'être diplomate, d'avoir un esprit ouvert et apaisant » dira le médiateur de *L'Est Républicain*.

« Il est difficile d'être juge et partie » constate Marie-Laure Augry, la médiatrice de France 3.

### « Défenseur » des lecteurs...

C'est le nom qu'ont choisi de porter certains médiateurs. En Espagne, le « defensor del lector » s'engage bien à « protéger » le lecteur du quotidien de référence *El País*, en vérifiant que les informations du journal respectent les règles de déontologie du journalisme.

Au Brésil, C.T. Costa, le premier ombudsman de la *Folha de São Paulo* défend cette position dans sa première chronique. Il écrit et signe : « Dorénavant, n'ayez pas de doute. Si vous vous sentez blessé dans votre droit de lecteur, prenez contact avec l'ombudsman. Il est payé pour vous défendre ».

### Le médiateur panse les blessures et guérit le lecteur lorsqu'il est en mal avec son journal.

Marie-Laure Augry, reconnaît volontiers dépenser beaucoup d'énergie pour « démontrer aux journalistes que le téléspectateur n'est pas un éternel râleur qui ne connaît rien. Qu'en fait il est informé, très au courant des choses. Qu'il est plus intelligent que ce que les journalistes croient ». Le dire, le faire admettre, c'est aussi défendre le téléspectateur.

Une défense qui peut prendre une tournure juridique, en Suède par exemple. Ces dernières années, les ombudsmen ont reçu en moyenne 400 plaintes par an. La plupart de ces plaintes concernent la couverture des faits divers ou la violation de vie privée. 10 à 15% des plaintes formulées dénoncent le non respect des règles

déontologiques établies par le Conseil de presse suédois. Plus de la moitié des plaintes ne feront pas l'objet de poursuites judiciaires : après négociations, le journal accepte de publier un démenti, rectificatif ou droit de réponse. Une condamnation à moindre mal pour le média. La justice règle les autres cas et peut imposer des sanctions financières.

### ...ou des journalistes ?

« Le lecteur doit savoir que quelqu'un, à plein temps, est là pour l'écouter » mais aussi « pour expliquer le fonctionnement du journal ». Olivier Clerc, au *Midi Libre*, se retrouve souvent entre deux chaises, comme nombre de médiateurs. Un lecteur, déçu d'une réponse, lui a un jour clairement reproché d'être du côté de la rédaction : « Vous expliquez les choses et puis au bout du compte vous excusez le journal ».

Ecouter le lecteur, c'est primordial. Mais la course à l'information, la concurrence entre les médias, la pression, le manque de temps... peuvent finir par, non seulement expliquer mais justifier, puis absoudre la négligence ou la faute. Et faute avouée...

« Je suis là pour établir une relation de confiance entre le lecteur et le quotidien régional. Pour expliciter les difficultés, les problèmes, les objectifs, la démarche, les fondements de la ligne éditoriale. » *L'Est Républicain* en pleine mutation développe sa présence sur Internet. La presse quotidienne ne bouscule ses habitudes. Fini le temps du bouclage à une heure précise pour permettre l'impression. Il est toujours temps de publier en ligne une information ou les premiers éléments d'un article que le lecteur pourra lire le lendemain en kiosque. L'instantanéité devient la règle, parfois au mépris de toute réflexion. Même rythme pour les radios et les télévisions. L'heure du générique du Journal Télévisé n'est plus la dead line. Les rushes<sup>23</sup> diffusés sur un site internet peuvent devenir plus importants que le reportage lui-même. Avec toutes les dérives possibles que de tels procédés peuvent engendrer.

Saisi par le public, le médiateur peut facilement  
devenir un fournisseur d'alibi.

Le médiateur connaît les causes des dysfonctionnements, il peut les exposer. A lui de trouver le ton juste et le juste engagement pour ne pas les excuser ni les banaliser « parce que le système, critiquable certes, fonctionne ainsi ». Jean-Claude Allanic, en quittant la fonction de médiateur de France 2, a déploré cette fonction d'alibi qu'il ne supportait plus d'endosser.

---

23 Matière première qui sert au montage final du reportage

En Afrique du Sud, l'ombudsman déplore, lui, son incapacité à « réparer » les fautes, qu'il a classées en huit catégories :

- manque de précisions dans les étapes de vérification des faits et pas de point de vue contradictoire
- manque de précisions sur la possible complaisance face à certaines « affaires » et les allégations exprimées contre des entités ou des institutions
- orientation des reportages fondées sur des préjugés et des convictions (concernant la nationalité, la race, l'ethnie, l'orientation sexuelle...)
- mélange entre les faits et les opinions
- influence de transactions commerciales
- refus de publier les lettres des plaignants
- violation de la vie privée
- blasphème, injure, sensationnalisme, violence et nudité

Les manquements dénoncés ici concernent les bases fondamentales du journalisme. Et l'ombudsman sud-africain de constater avec désolation : « ces erreurs sont à l'origine de préjudices impossibles à réparer par de simples excuses ».

Le médiateur défend donc le public mais s'avoue finalement impuissant quand il s'agit d'aborder l'ultime étape : celle de la réparation.

### La recherche de la qualité

Le médiateur se révèle donc légitime dans son rôle de justicier. Sans devenir juge, sans devenir flic. Ni avocat des journalistes, ni avocat des auditeurs mais avocat de l'information.

Et Loïc Hervouet, médiateur de RFI de rappeler qu'il est avant tout le « défenseur de la bonne pratique journalistique ». Le médiateur, tel que l'a conçu Noël Copin à RFI, « n'est pas un professeur de morale. Il n'est pas un donneur de leçons ». Je suis « tout sauf un gardien de la déontologie ou un procureur. Je me vois plutôt comme une balise de sécurité », explique Marie-Laure Augry, médiatrice de France 3.

Dans son enquête sur les médiateurs de presse français, Yves Agnès note qu'à chaque médiateur correspond une façon d'exercer ses fonctions. Question de personnalité : la médiation devient alors « plus ou moins incisive, la rédaction plus ou moins ménagée, l'activité du médiateur plus ou moins intense ».

Entre défendre le public et les journalistes, leur coeur balance. Etre juste est difficile. Se sentir utile mais souvent impuissant devant un système lourd peut devenir décourageant pour certains, déstabilisant pour d'autres.

## Plus proche des lecteurs que les journalistes

Le médiateur, par fonction, reçoit davantage de plaintes que de compliments. C'est lui qui réceptionne grognements et coups de gueule : « Votre information est lamentable » (à propos de la crise des banlieues françaises en novembre 2005) « Arrêtez de faire campagne pour le oui » (à propos du référendum français sur le traité constitutionnel européen) ...<sup>24</sup>

Les réactions arrivent isolées ou en cascade, épidermiques, instantanées.

Celles qui s'accumulent finissent même par ressembler à un baromètre d'opinion.

Le médiateur se méfie de celles qui arrivent par centaines : trop nombreuses, les critiques peuvent être orchestrées par des groupes de pression. Le médiateur averti préférera donc la qualité à la quantité.

Toutes ces réactions sont le reflet de l'évolution de la société, « le révélateur de ses failles », diront les médiateurs. Certains d'entre eux n'ont pas été surpris du « non » massif lors du référendum français du 29 mai 2005. Ils avaient vu se dessiner, depuis des mois, la rupture entre la classe politique, les journalistes et les citoyens.

Et puis les journalistes sont difficilement joignables, qu'ils se trouvent « sur le terrain » ou dans leur rédaction. Ne sachant pas à qui s'adresser pour faire une proposition de sujet, Joëlle Delaere a ainsi contacté la médiatrice de France 3. Son courriel, réorienté vers l'une des rédactions régionales, a été traité par un journaliste qui a finalement tourné un reportage. Le médiateur devient l'un des vecteurs de proximité.

L'ombudsman-régulateur défend le lecteur contre des erreurs du journal ? Sa réponse est juridique avec l'appui d'un Conseil de presse ou d'un tribunal.

Le médiateur-conciliateur défend le lecteur au sein de la rédaction ? Sa réponse est l'écoute et la prise en compte de l'avis du public, parfois contre celui de la rédaction.

### MÉDIATION SUR UN TERRAIN DE FOOT

Un reportage sur l'équipe lilloise de football (ligue 1) déplaît aux dirigeants du club qui décident d'interdire de pelouse, de vestiaires et d'entraînements, les caméras de la rédaction régionale de France 3. Fâchés de ne pouvoir faire leur travail correctement, les journalistes sportifs décident de boycotter l'actualité du club en question. S'ensuivent des échanges acerbes ponctués de communiqués et de petites phrases assassines sur le site internet du club. Deux mois plus tard, frustrés de ne pouvoir suivre les résultats de leur équipe préférée, les supporters interpellent la médiatrice et lui envoient plus de 200 courriels en une journée : « Faites quelque chose, s'il vous plaît, la situation ne peut

plus durer ».

La médiation s'est révélée efficace. Les journalistes ont pu de nouveau assister aux matchs et aux entraînements, les téléspectateurs suivre les résultats de leur équipe sur le petit écran. « Ce conflit illustre les difficultés auxquelles sont parfois confrontées les rédactions régionales vis à vis de grands clubs professionnels. Certains dirigeants acceptent mal que les journalistes puissent exercer leur sens critique et préféreraient qu'ils se comportent en supporters. »<sup>25</sup>

Défense du téléspectateur, défense de l'information.

24 Courriels reçus par la médiatrice de France 3

25 Rapport annuel de la médiation des rédactions de France 3 – Marie-Laure Augry

## LES POINTS COMMUNS

### Le grand Zorro est in-dé-pen-dant

Condition indispensable pour exercer une médiation de qualité : l'indépendance.

C'est un refrain repris en chœur par tous les médiateurs. Ils se sentent libres et sont investis de la confiance de leur hiérarchie.

Un justicier n'a qu'une devise « même pas peur, même pas mal ».

Et pourtant ...

La plupart d'entre eux est nommée par la direction générale. La création de leur poste dépend avant tout de la volonté patronale.

Ils sont aussi, pour la grande majorité d'entre eux, directement rémunérés par leur média.

« Une fonction délicate en temps de crise. »

Robert Solé

L'indépendance est quand même plus simple et plus évidente pour certains médiateurs que pour d'autres.

Emmanuel Schmutz, médiateur de la Radio Télévision Suisse Romande, n'y est pas salarié. Son activité professionnelle principale n'a rien à voir avec la presse, un éloignement qu'il considère nécessaire à sa totale liberté. Il n'intervient que lorsqu'il est saisi ; il est alors rémunéré au cas par cas (une douzaine en 2006).

Au *Guardian*, l'ombudsman dépend directement du groupe propriétaire du journal. Le rédacteur en chef n'a aucun droit ni pouvoir sur lui. Seul un vote majoritaire au sein du groupe propriétaire pourrait décider de sa révocation. Une « garantie d'indépendance indispensable » selon le quotidien. Pendant huit ans, Robert Solé, ancien médiateur du *Monde*, reconnaît que la direction lui a laissé une entière liberté : « J'ai pu faire écho aux critiques des lecteurs, en les reprenant souvent à mon compte ; j'ai pu m'exprimer sur les choix rédactionnels, le contenu ou la présentation des articles, la justesse des titres, la pertinence de l'argumentation, la place faite aux diverses opinions, la diversité des signatures extérieures... »

Une fois pourtant, la direction a amputé sa chronique d'une quinzaine de lignes. Sans son accord. A l'époque de la publication du livre de Pierre Péan et Philippe Cohen, « La Face cachée du Monde » : « J'ai pu alors mesurer combien la fonction de médiateur était délicate en temps de crise... »

L'exemple du médiateur de l'hebdomadaire français *La Vie* est lui aussi significatif. Le poste de médiateur tenu par Jean-Claude Escaffit a été supprimé dès le départ du rédacteur en chef qui l'avait nommé ; le nouveau directeur de la rédaction n'étant pas favorable au maintien de cette fonction.

*Le Progrès* de Lyon a tout simplement supprimé le poste après le départ du médiateur mis en place par la direction précédente.

A France 2, le médiateur a rencontré de grosses difficultés après un changement de direction à la rédaction. Les présentateurs vedettes s'étaient relayés pour exprimer leur mécontentement de devoir régulièrement subir ses remarques. « On nous a longtemps considérés comme « l'œil de Moscou » parce qu'on dépend de l'administrateur général » confie Françoise De Thier, médiatrice de la RTBF (Radio et télévision belges francophones).

Ces exemples illustrent l'éternelle fragilité de l'indépendance. A chaque médiateur de combattre pour elle, sans relâche. A chacun de sculpter le poste, avec sa personnalité, son énergie et ses ambitions. A chacun d'y mettre sa conscience. Robert Solé : « J'étais libre et, en même temps, condamné à être raisonnable. On m'avait remis un outil redoutable, escomptant que j'en ferais bon usage. Jusqu'où pouvais-je aller sans abuser de mon pouvoir, sans tomber dans un exercice trop subjectif ou trop personnel ? Dès le départ, j'ai adopté un principe simple, qui me convenait bien : tout ce que j'écris, je le pense, mais je n'écris pas forcément tout ce que je pense. »<sup>26</sup>

« Le médiateur peut-il blâmer des confrères  
avec qui il a apprécié de travailler ? » Marc-François Bernier

Certains ne cessent de négocier leur espace de liberté, vivant leur fonction comme une volonté de relations publiques, pour calmer les plaignants et polir l'image de leur média, et non comme une volonté profonde de batailler ensemble pour une information de meilleure qualité.

Observateur des médias et des médiateurs, Marc-François Bernier<sup>27</sup> remet en cause la crédibilité d'un médiateur qui connaît trop bien son employeur : « de par son histoire dans le média, le médiateur peut-il blâmer des confrères avec qui il a apprécié de travailler ? »

On pourrait reprocher à certains médiateurs de trop bien connaître le média qui les embauche ou qui les fait accéder à cette fonction honorifique. D'y être à ce point attaché, parce que salariés depuis de nombreuses années, qu'ils pourraient perdre leur indépendance.

Trop impliqués.

Mais connaître les rouages du média et ses journalistes, peut aussi faciliter le travail. Connaître les contraintes de fabrication d'un journal, d'une radio ou d'une télé, les avoir vécu ou subi, semble faciliter la mission du médiateur : « Il est préférable de

---

26 « Les cahiers du journalisme n°18 », mars 2008

27 Professeur agrégé en communication à l'université d'Ottawa, ancien journaliste et auteur de plusieurs livres sur les médias

bien connaître l'entreprise. On bénéficie d'une efficacité en interne et on est identifiable à l'extérieur », confessent plusieurs médiateurs. A contrario, Loïc Hervouet n'avait jamais travaillé à RFI avant d'y accepter le poste de médiateur. Il y voit même peut-être un « avantage ».

Chère indépendance... une charte (comme à RFI ou France Télévisions, par exemple) vient parfois sauver la mise. Il y est inscrit noir sur blanc : « le médiateur est indépendant, il n'a de comptes à rendre à personne ». Que ceux qui en doutent encore lèvent la main.

### Le beau Zorro est une « personnalité »

Avant tout, le médiateur a pour bagage son expérience ; gage de crédibilité et de respect dans les rédactions. Il a donc souvent un « certain » âge et termine souvent sa carrière à ce poste : « Il faut avoir la sagesse de la vie. Si vous avez une morphologie de jeune premier, ça ne passe pas ! » remarque Emmanuel Schmutz.

Yves Agnès<sup>28</sup> insiste beaucoup sur la nécessité d'un parcours « synonyme d'autorité, de respect et de crédibilité dans les rédactions ». La carrière du médiateur doit imposer le respect : la moindre des choses pour se permettre des remarques, pour éviter les « mais pour qui il/elle se prend ? », pour que les remarques soient ressenties comme « légitimes » par la rédaction.

#### DES C.V. DE RÊVE

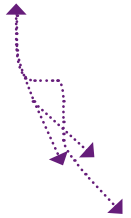
A France 2, Christian-Marie Monnot a occupé les postes de journaliste, rédacteur en chef, grand reporter, présentateur, correspondant à l'étranger, secrétaire général de la rédaction... L'homme au nœud papillon connaît donc bien « la maison ».

A France 3, Marie-Laure Augry n'a besoin d'aucun curriculum vitae : la présentation du journal de 13 heures sur TF1 avec Yves Mourousi pendant 7 ans suffit, à elle seule, de carte de visite !

En radio, à RFI, Loïc Hervouet est sorti de l'École Supérieure de Journalisme de Lille en 1966, il a été notamment journaliste à Europe 1, Ouest-France, directeur de *La Charente libre*, directeur général de l'ESJ Lille...

Véronique Maurus a fait toute sa carrière au journal *Le Monde*, après y être entrée en 1973 ; elle y est médiatrice depuis fin 2006. Chargée des dossiers économiques, responsable de la rubrique Energie puis du supplément économique hebdomadaire, elle a aussi été grand reporter et chef adjoint du service Enquêtes et reportages.

En Suisse, Daniel Cornu, médiateur de *La Tribune de Genève*, a été journaliste et rédacteur en chef du quotidien, chargé de cours au Centre d'éthique de l'Université de Zurich. Il a également assuré la vice-présidence du Conseil suisse de la presse.



28 Ancien rédacteur en chef au journal *Le Monde*, auteur d'une enquête sur les médiateurs

## Il n'a pas de comptes à rendre

Les médiateurs n'ont pas de comptes à rendre, mais ceux de la plupart des médias de service public ont l'obligation de rédiger un rapport annuel d'activité : RFI, la RTBF, France 2, France 3, SRC Radio Canada.

Ce rapport reprend les motifs pour lesquels les médiateurs ont été saisis et quelles ont été leurs réponses.

Même s'il n'est pas embauché par la RTSR – Radio et Télévision Suisse Romande –, ce travail de synthèse fait également partie des missions du médiateur.

En général, les rapports sont consultables sur le site internet du média concerné.

L'ombudsman d'Afrique du Sud, bien que ne dépendant d'aucun organe de presse, effectue lui aussi ce travail.

### ÉMISSION, BLOG ET CHRONIQUE

#### • PRESSE ÉCRITE : CHRONIQUE

Au Brésil, l'ombudsman de la *Folha de São Paulo* publie une chronique du lundi au jeudi. En France, les médiateurs du *Monde*, de *Midi Libre*, *l'Est Républicain* (sur Internet), de *l'Express*, de *Sud-Ouest*, etc., publient une chronique hebdomadaire. En Suisse, chronique bimensuelle sur Internet pour le médiateur de *La Tribune de Genève*.

#### • RADIO : ÉMISSION

Le médiateur du groupe Radio France, Patrick Pépin, s'exprime dans quatre émissions : « Tout s'explique » sur France Info, « Médiations » sur France Inter, « Service Compris » sur France Bleue et « Place de la Toile » sur France Culture. La radio publique belge diffuse, quant à elle, une émission mensuelle d'une heure.

#### • TÉLÉVISION : ÉMISSION

En Belgique, la RTBF propose également une émission mensuelle d'une trentaine de minutes « De code » le samedi midi sur La Une. A France 2 le médiateur anime tous les samedis pendant 15 minutes et après le journal de 13h, « L'hebdo du médiateur ». Des téléspectateurs participent, certains ne se déplacent pas mais interviennent en duplex. A France 3, Marie-Laure Augry présente et anime « Votre télé et vous », une émission mensuelle de 26 minutes diffusée sur l'antenne nationale le samedi. Des téléspectateurs sont invités en plateau.

#### • LES BLOGS

Depuis, janvier 2008, « la médiatrice des rédactions » de France 3 anime un blog.

Pour RFI, Loïc Hervouet, anime le sien sous la forme de cinq rubriques :

« Dans le courrier du médiateur » : publication de courriels et de réponses à des auditeurs, pour peu qu'il s'agisse d'un sujet d'intérêt général relatif au traitement de l'information ;

« C'est vous qui le dites » : publication de réactions d'auditeurs qui relèvent de points de vue intéressants mais ne comportant pas de mise en cause de la station et ne nécessitant pas de longs commentaires en réponse. C'est un peu un courrier des lecteurs... ;

« La citation de la semaine » : un mot d'auteur sur le journalisme, ou pouvant s'y appliquer, renouvelé chaque semaine pour entretenir l'intérêt et donner matière à réflexion ;

« La fabrique de l'info » : un article sur la machine interne de RFI, destiné à mieux faire comprendre le fonctionnement des médias ;

« Textes de référence » : les éléments propres à RFI (cahier des charges, charte, etc.) mais aussi d'autres textes utiles sur l'information.

Les lecteurs du *Monde*, sont, eux, invités à réagir sur le site Internet du journal, aux articles de la médiatrice Véronique Maurus, sans que le format « blog » ne soit revendiqué.





## Le médiateur est armé

Zorro a un vieux cheval, un lasso, un flingue et un vieux banjo. Mais de quoi disposent les médiateurs pour accomplir leur mission ? Les « armes » sont variées selon les médias et les médiateurs.

La toute première arme s'impose comme « la » référence, un document incontournable : le code de déontologie (quand il existe, évidemment). Qu'il soit commun à tous les médias, rédigé par un Conseil de presse, ou interne à un média (RFI, France Télévisions, Radio Canada, *Le Monde*, *Sud-Ouest*... disposent comme bien d'autres d'une charte de déontologie). Le médiateur peut aussi disposer d'une chronique, d'une émission ou d'un blog. Favoriser le dialogue en le rendant accessible à tous, en le partageant.

« La médiation prend pleinement son sens  
quand elle se finalise à l'antenne. » Marie-Laure Augry

Cette visibilité à l'antenne ou dans les colonnes permet de fidéliser le public et de conforter le concept de médiation, même si la médiatrice de France 3 émet une réserve : « il est difficile de fidéliser les téléspectateurs avec une mensuelle, mais cela permet de consacrer plus de temps aux réponses, de thématiser. L'émission devient un lieu d'échange, de réflexion et prolonge le débat. La médiation prend pleinement son sens quand elle se finalise à l'antenne dans un esprit de dialogue, d'écoute et de réflexion. Les téléspectateurs sont très sensibles à cet espace de paroles qui leur est réservé. C'est la concrétisation de leur rôle de partenaires d'une télévision de service public. »

Evidemment, Internet permet de répondre aux courriels – la grande majorité des saisines des médiateurs – mais aussi de diffuser des courriers internes, des newsletters, pour susciter le débat au sein des rédactions.

Petite précision pour mesurer l'ampleur des messages qui transitent dans la boîte des médiateurs...

A RFI, en 2002, le médiateur a reçu 77.000 courriels, soit 200 par jour. En 2006, ce chiffre a presque triplé : 200.000 courriels, soit 548 par jour.

En 2006, le service médiation de la RTBF en a traité 21.285. « Il y a 2 ans je recevais environ 60.000 messages, aujourd'hui environ 100.000 par an », décompte Marie-Laure Augry.

Les chiffres sont moins impressionnants pour la presse quotidienne régionale. Olivier Clerc, médiateur du *Midi Libre*, reçoit en moyenne une dizaine de courriels par jour, parfois jusqu'à quarante ou cinquante.

Au regard de cette progression, il semble bien qu'une « culture de médiation » soit en train de se développer entre les médias et leur public.

### Le médiateur est parfois... isolé

Cet isolement, qui peut être un peu lourd à porter, est à la fois la cause et la garantie de son indépendance. Entre le public et ses confrères, le médiateur est souvent confronté à la suspicion, voire l'agressivité des uns et des autres.

Jean-Claude Allanic, ancien médiateur de France 2, reconnaît « quelques prises de bec » avec certains journalistes de la rédaction : « Pour les remarques positives des téléspectateurs, aucun problème. Mais dès qu'il s'agissait de transmettre les critiques négatives, la médiation devenait inutile, de la « connerie » même. »

A *Midi Libre*, Olivier Clerc se dit tout juste toléré dans certains services : « Ça fait partie du jeu ». Le médiateur n'est pas forcément suivi dans ses remarques : « Quelquefois je pique des colères parce que les journalistes s'assoient sur le droit de réponse. Ils sont pourtant bien contents que quelqu'un s'occupe pour eux des litiges, ils sont bien contents d'avoir quelqu'un qui dépassionne le débat pour eux. »

Exposé en première ligne, le médiateur focalise aussi les rancœurs du public, et le contenu des blogs est parfois édifiant. « Vous appelez ça de la médiation ? Ce texte du médiateur est une honte... » Le médiateur a intérêt à avoir les épaules solides.

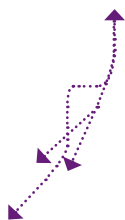
#### L'AUBERGE DES ZORROS

Ici et là, les médiateurs se regroupent pour partager, échanger leur pratique, se sentir moins seuls face au flou de la fonction, à l'adversité ou à la solitude professionnelle.

Créée en 2006 sous la houlette de Patrick Pépin, médiateur de Radio France, le « Club français des médiateurs de presse » tient une réunion d'échanges et de réflexion par trimestre.

Les médiateurs des radios et télévisions se sont associés dans une « Communauté des Télévisions Francophones » et se réunissent deux fois par an.

Depuis 1980, l'organisation internationale ONO (Organization of News Ombudsman) invite ses membres une fois par an pour deux jours d'échange sur les pratiques et les expériences des uns et des autres.



## PAS DE RETRAITE POUR ZORRO ?

### Qu'est-ce que le médiateur a changé ?

A la fois peu de choses et beaucoup de choses.

Modeste, le médiateur s'avoue « rassuré et soulagé » lorsqu'il réussit à initier un débat au sein de la rédaction sur des pratiques journalistiques particulières.

France 2 a ainsi organisé un séminaire interne autour du traitement de l'immigration et des banlieues.

A France 3, le nombre de voitures brûlées pendant la crise des banlieues de novembre 2005 n'a plus été donné à l'antenne : « Avec l'intervention du médiateur, les rédactions de France 3 ont vite mesuré l'impact des images et le risque qu'il y avait à provoquer la compétition inter-cités. Des réflexions se sont engagées dans chaque rédaction, y compris celles qui n'étaient pas au cœur de la tourmente. Une volonté est apparue, celle de tenter de porter un autre regard sur ces quartiers défavorisés en mettant en valeur des initiatives ou en adoptant des méthodes de travail différentes. Cette crise des banlieues aura eu comme effet bénéfique de nous interpellé dans notre pratique journalistique. » Effets réels mais homéopathiques au regret de la médiatrice.

A RFI, un livre d'antenne regroupe dorénavant les « bonnes pratiques ». Prendre en compte les réflexions des téléspectateurs a également permis au médiateur d'insister sur l'importance de la rectification des informations.

« Chacun se sait plus responsable. »  
Renaud Gilbert

Rendre plus responsable : au Canada, Renaud Gilbert, ancien médiateur de Radio Canada, remarque les changements induits par sa présence : « l'ombudsman infuse, dans tout le système de production et de diffusion de l'information, le souci du respect des Normes et Pratiques Journalistiques, et l'idée qu'il y a reddition de comptes. L'ombudsman n'a pas encore ouvert la bouche, n'a pas encore écrit un mot que déjà chacun se sait plus responsable. »

Parfois à peine perceptible, la présence du médiateur a modifié des comportements. Ainsi, à Radio France Internationale, Loïc Hervouet remarque que l'on sollicite ses conseils, a priori : « ce sont ici les dirigeants de la station, là les représentants du personnel, voire tel journaliste en questionnement vis-à-vis des pratiques du métier, qui sollicitent mon avis avant d'émettre le leur ».

Modifier le code de la presse : l'ombudsman de la presse sud-africaine est actuellement chargé de collecter les idées et suggestions pour modifier le code national de la presse.

« L'image du journal a changé. »  
Olivier Clerc

Modifier le regard du public : « L'image du journal a changé, ce n'est plus une forteresse, le journal est en mutation, il s'ouvre, se dépoussière, se modernise », constate le médiateur du *Midi Libre*.

En prenant conscience, parce qu'on le lui explique, de la difficulté de la fabrication des journaux ou des magazines d'information, le public change progressivement son regard sur les médias. Dévoiler les débats internes, révélateurs de l'attention collective à produire une information de qualité et rendre publics les dessous de la « fabrique de l'info » peut démystifier les procès d'intention, attester dans la plupart des cas que si l'erreur est humaine, et parfois partagée, elle n'est pas toujours volontaire.

#### UN MÉDIATEUR POUR L'AFP ?

Le cas spécifique d'une agence de presse, média des médias : l'Agence France Presse (AFP).

En 2007, la direction générale de l'AFP confie à l'un de ses journalistes une mission d'étude sur l'éventuelle création d'un poste de médiateur.

De plus en plus, les dépêches de l'AFP sont consultables sur Internet, certains fournisseurs d'accès les affichant sur leur page d'accueil. En moyenne, 500 informations sont quotidiennement diffusées sur le fil français et 400 sur le fil anglais. On parle bien d'informations et non de dépêches : une information pouvant faire l'objet de plusieurs dépêches.

Les internautes ne manquent pas de réagir et l'AFP reçoit une centaine de messages par jour. Les dépêches sur Internet sont une vraie révolution pour l'agence de presse qui se retrouve pour la première fois en contact direct avec des internautes non-professionnels. Elle est exposée au regard du public, alors que jusqu'à présent seuls les professionnels de l'information y avaient accès par le

biais d'un abonnement.

24 heures sur 24, les internautes relèvent les erreurs, les imprécisions (« on brasse tellement d'informations, dit un journaliste de l'agence, elles sont inévitables »), ils protestent contre la place relative des informations (trop de Sarkozy, pas assez de mouvements sociaux ou de situations catastrophiques...), contre ce qu'ils jugent un parti pris de l'agence dans les conflits qui les concernent directement...

L'agence de presse a par ailleurs découvert que les Brésiliens et les Américains étaient plus prompts à se manifester que les Européens. Jusqu'à présent, personne n'a été officiellement désigné pour répondre à tous ces courriels. C'est le webmaster qui transmet aux journalistes intéressés.

Alors, un médiateur à l'AFP ? La décision à ce jour n'est pas prise. Il reste encore beaucoup de questions auxquelles il faudra répondre : nommé ? élu ? quel profil ? le moment est-il opportun ? La réflexion est engagée...

Un changement que note aussi Jean-Marie Charon, sociologue des médias français : « l'expérience des médiateurs constitue une forme de test tout à fait décisif quant à la volonté des entreprises comme de la profession, de vraiment nourrir, enrichir, traiter la question de l'éthique professionnelle comme celle de la reconnaissance du public, de la société civile en tant qu'interlocuteur naturel du débat public sur la question. »

L'omniprésence d'Internet se place au cœur de la réflexion sur l'avenir des médiateurs. En Belgique, Françoise De Thier évoque ainsi le développement des blogs et des forums à la RTBF, prévu dans son contrat de gestion. « Doit-il y avoir un régulateur ? Oui certainement ! Est-ce que c'est de la compétence du médiateur ? Peut-être, mais se pose alors un autre problème : celui des moyens ! »

Médiateur au *Guardian* et ancien président de l'ONO, Ian Mayes affirme que l'ombudsman est une réponse à l'autorégulation nécessaire de la presse, à l'environnement de plus en plus difficile et concurrentiel dans lequel les médias travaillent.

Faut-il ou non, dans ce contexte et au vu des résultats, multiplier les ombudsmen et médiateurs de presse ? Zorro est arrivé sans se presser...

Son avenir reste à écrire...

## ANNEXES

### Peut-être avez-vous envie de savoir ...

#### *The New York World*

Quotidien publié à New York de 1860 à 1931. Ce journal a joué un grand rôle dans l'histoire de la presse américaine (source Wikipédia).

#### *The Washington Post*

Quotidien généraliste américain – 700.000 exemplaires (source *Courrier International*)

#### *El País*

Quotidien national espagnol – 440.000 exemplaires – 770.000 le dimanche (source *Courrier International*)

#### *La Tribune de Genève*

Quotidien de suisse romande, diffusé en particulier dans le canton de Genève – 67 151 exemplaires – 175.000 lecteurs (source *La Tribune de Genève*)

#### *La Nouvelle République du Centre Ouest*

Quotidien régional français – 249.256 exemplaires (source OJD)

#### *Le Monde*

Quotidien national français – 462.475 exemplaires (source OJD)

#### SRC Radio Canada

Regroupement de la télévision et de la radio nationale canadienne de service public en langue française (CBC Radio Canada pour la partie en langue anglaise)

#### RFI – Radio France Internationale

Radio internationale publique française – 44 millions d'auditeurs réguliers dans le monde en 2006 selon une étude du Groupe d'Etudes de Démographie Appliquée, dont la plupart en Afrique, Proche et Moyen Orient. RFI diffuse 649 heures par semaine d'informations et de magazines en 19 langues étrangères (source RFI)

#### France Télévisions

Regroupement des chaînes nationales françaises de service public. En 2007 : France 2 (10.259.080 de téléspectateurs), France 3 (7.991.880 téléspectateurs), France 4, France 5 (3.684.200 téléspectateurs), France Ô, et RFO (source Médiamétrie)

#### *Yomiuri Shimbun*

Quotidien national japonais fondé en 1874 – 1er quotidien au monde pour la diffusion : 10.300.000 exemplaires pour l'édition du matin (source *Courrier International*)

#### *Midi Libre*

Quotidien régional français – 181.017 exemplaires (source OJD)

#### *Volkskrant*

Quotidien national néerlandais – 310.000 tirages (source *Courrier International*)

*Folha de São Paulo*

Quotidien national brésilien – 420.000 tirages (source *Courrier International*)

## La RTBF

Regroupe les chaînes nationales belges de radios et de télévisions de langue française du service public. 3 chaînes de télévision : La Une, La Deux, RTBF Sat ; et 5 chaînes de radio : La Première, Vivacité, Musiq'3, Classic 21, Pure FM, RTBF international.

*L'Express*

Hebdomadaire d'actualité générale français – 649.264 exemplaires (source OJD)

## Radio France

Groupement des radios françaises de service public : Fip, France Inter, France Info, France Bleu, France Musique, France Culture, Le Mouv', France Vivace, Elisa – 13.195.410 auditeurs entre septembre et octobre 2007 (source Médiamétrie)

## Organization of News Ombudsmen – ONO

Association créée en 1980 qui regroupe les médiateurs et ombudsman à travers le monde, organise une conférence annuelle, lieu d'échange et de réflexion sur les pratiques professionnelles. <http://www.newsombudsmen.org>

*The Guardian*

Quotidien national anglais – 364.600 exemplaires (source *Courrier International*)

## RTSR

Regroupe la radio et la télévision suisse romande de service public. 2 chaînes de télévision : TSR1 et TSR2. 4 radios : La 1ère, Espace 2, Couleur 3, Option Musique.

*La Vie*

Hebdomadaire d'actualités générales français – 145.420 exemplaires (source OJD)

*Daily Sun*

Tabloïd sud-africain créé en 2002. Il serait le titre le plus lu dans le pays avec près de 4 millions de lecteurs

*La Dépêche du Midi*

Quotidien régional français – 226.298 exemplaires (source OJD)

## Agence France-Presse – AFP

A succédé à la Libération à l'Agence Havas, créée en 1835 par Charles Havas. L'AFP couvre l'actualité du monde entier et fournit des informations aux médias (mais aussi entreprises et administrations) sous forme d'abonnement. Sa production est distribuée sous forme de dépêches pour le texte, de photos et d'infographies. Plus de 3.000 journalistes, 7000 clients. (source AFP)

## Quelques idées de lecture... sur Internet :

<http://www.esj-lille.fr/spip.php?article470>

site de l'Ecole Supérieure de Journalisme de Lille « Les médiateurs de presse – L'interactivité dans les médias »

[http://w3.u-grenoble3.fr/les\\_enjeux/2005/RomeyerBernier/index.php](http://w3.u-grenoble3.fr/les_enjeux/2005/RomeyerBernier/index.php)

« France 2 et Radio-Canada : deux conceptions de la médiation » article de Marc-François Bernier et Hélène Romeyer

<http://www.radio-canada.ca/Ombudsman/index.shtml>

site internet de Radio Canada : adresse de l'ombudsman Julie Miville-Dechêne

<http://www.alliance-journalistes.net>

« Les médiateurs de presse en France : une réponse (aux critiques du public) qui responsabilise médias et journalistes », Yves Agnès, mars 2006

[http://www.strategies.fr/archives/1392/page\\_28744/management\\_les\\_mediateurs\\_entre\\_marteau\\_et\\_enclume.html](http://www.strategies.fr/archives/1392/page_28744/management_les_mediateurs_entre_marteau_et_enclume.html)

Stratégies n°1392 du 01/12/2005 (page 52), « Les médiateurs entre marteau et enclume », Anne-Lise Carlo

[http://www.cahiersdujournalisme.net/pdf/13/16\\_Ferreira\\_Maia.pdf](http://www.cahiersdujournalisme.net/pdf/13/16_Ferreira_Maia.pdf)

Les Cahiers du journalisme n°13, printemps 2004 « Médiateur de presse : un métier en quête de légitimité professionnelle », Kenia FERREIRA-MAIA

[http://www.cahiersdujournalisme.net/pdf/10/04\\_Bernier.pdf](http://www.cahiersdujournalisme.net/pdf/10/04_Bernier.pdf)

Les Cahiers du journalisme n°10, printemps-été 2002 « Tous égaux devant l'ombudsman de la Société Radio-Canada ? » Marc-François Bernier

<http://www.ombudsman.org.za/content/default.asp>

site internet du médiateur d'Afrique du Sud, E.H. Linington, Press Ombudsman, 30 mai 2006

<http://www.po.se>

Site des médiateurs de presse suédois

[http://newexpress.theoconcept.com/index?id=38&nom\\_chat=Questions\\_a\\_Vincent\\_Olivier](http://newexpress.theoconcept.com/index?id=38&nom_chat=Questions_a_Vincent_Olivier)

Questions à Vincent Olivier, « Le médiateur de L'Express répond à vos questions »

<http://www.mediateur.edipresse.ch/?p=29>

Site de Daniel Cornu, médiateur des publications Edipresse Suisse

<http://www.washingtonpost.com/wpdyn/content/linkset/2005/03/25/LI2005032500838.html>

Site de la médiatrice du *Washington Post*

## Quelques idées de lecture... à piocher dans les librairies ou bibliothèques :

**NOYER Jacques** (mars 2008) *Interroger l'image et ses usages : enjeux d'un débat récurrent dans la médiation de l'information télévisée sur France 2*, Les Cahiers du journalisme, n°18

**PEPIN Patrick** (décembre 2007) *Vertus, faiblesses et ambiguïtés de la médiation de presse*, Les Cahiers du journalisme, n°18

**AMAR Henri** (décembre 2007) *Presse régionale : un médiateur, pourquoi faire ?*, Les Cahiers du journalisme, n°18



**HERVOUET Loïc**, *Spécificités d'une médiation dans un média international : le cas de RFI*, Les cahiers du journalisme, n°18

**SOLÉ Robert** (octobre 1999) *Le Médiateur du 'Monde'*, Les cahiers du journalisme, n°6

**BERNIER Marc-François**, (2005) *L'ombudsman de Radio-Canada : protecteur des journalistes ou du public ?* Sainte-Foy, Presses de l'Université Laval, coll. Éthique et philosophie de la communication

**CHARON Jean-Marie**, (octobre 2007) *Les journalistes et leur public : le grand malentendu*, Paris, éditions Vuibert, coll. Comprendre les médias

**CHARON Jean-Marie**, (8 juillet 1999) *Réflexions et propositions sur la déontologie de l'information*, Rapport à madame la ministre de la culture et de la communication Catherine Trautmann

**ANTOINE Frédéric**, (oct. 2000) *Le feedback des usagers dans les médias*, Université Catholique de Louvain, l'Observatoire du récit médiatique (ORM)

**FERREIRA MAIA Kenia Beatriz** (10 janvier 2003) *Approche comparative de la fonction de médiateur de presse dans les quotidiens brésilien 'Folha de São Paulo' et français 'Le Monde'*, Thèse de 3ème cycle pour le doctorat en Sciences de l'Information et de la Communication, Université de Grenoble 3

**CORNU Daniel** (2002) *La déontologie entre l'évolution des pratiques, la sédimentation des idées reçues et la permanence des valeurs. Journalisme et objectifs commerciaux*, Université de Neuchâtel, Centre Romand de formation des journalistes, « Questions de journalisme »

**ROMEYER Hélène**, (15 décembre 2004) *L'auto réflexivité télévisuelle en France : entre communication médiatique et espace public de débat. Les cas Arrêt sur images et l'Hebdo du médiateur*, Volume principal et annexe, Thèse de 3ème cycle pour le doctorat en Sciences de l'Information et de la Communication, Université de Grenoble 3

**DU ROY Albert**, (octobre 2007) « *La mort de l'information* », Paris, éditions Stock

**AUGRY Marie-Laure**, (saison 2003/2004) *Des téléspectateurs partenaires ...* Rapport annuel de la médiation des rédactions de France 3

**AUGRY Marie-Laure** (saison 2005/2006) *Des téléspectateurs citoyens...* Rapport annuel de la médiation des rédactions de France 3

**CHAMPAGNE Patrick** (2000) *Le médiateur entre deux Monde*, Actes de la recherche en sciences sociales, Volume 131, n°1

**BALLE Francis**, (1987) *Et si la presse n'existait pas ?* Editions Lattès, chapitre 4 « le privilège de la médiation »

## LA MÉDIATION DE PRESSE EN SUISSE : UN MODÈLE ATYPIQUE

par Daniel Cornu

Selon une recension opérée au début 2006, la Suisse apparaît comme le pays européen le plus richement pourvu en médiateurs de presse écrite<sup>29</sup>. Elle en compte neuf. Deux ans plus tard, le tableau prend cependant des allures de trompe-l'œil. La Suisse peut-elle encore prétendre au statut de championne de la médiation ? Elle a perdu en 2007 deux médiateurs attachés à des titres et la fonction d'un troisième s'est fractionnée au point qu'il devient difficile de la reconnaître comme une médiation véritable.

La presse suisse présente une image unique en Europe, et même dans le monde : les médiateurs en activité travaillent pour la plupart pour des groupes de presse, qui détiennent plusieurs journaux et même, dans certains cas, plusieurs médias. Ils sont quatre à se trouver dans cette situation.

### Médiateurs de groupes...

L'ombudsman du groupe alémanique Tamedia AG, nommé en janvier 1999, fonctionne par exemple pour le quotidien zurichois *Tages-Anzeiger*, l'hebdomadaire dominical *Sontags Zeitung*, le quotidien gratuit *20 Minuten* ou encore le journal économique *Finanz und Wirtschaft* ; le groupe inclut des médias électroniques.

L'ombudsman du groupe AZ Medien, en charge depuis janvier 2003, s'occupe du quotidien *Aargauer Zeitung/Mittelland Zeitung*, issu de fusions et de regroupements de plusieurs titres de la région située entre Berne et Zurich ; le groupe possède aussi une radio et une télévision privées. Le rachat en 2007 du groupe Jean Frey AG par Axel Springer (Schweiz) change la donne. Le médiateur en place depuis septembre 2004 continue cependant de fonctionner pour deux titres principalement, les périodiques *Bilanz* et *Beobachter*. L'hebdomadaire *Die Weltwoche*, qui s'est détaché du groupe, n'a plus de médiateur.

Dans la presse francophone, un changement significatif s'opère en mai 2007. Parmi d'autres mesures visant à rationaliser les activités du groupe, Édipresse supprime les charges de médiateurs de titres, qu'il a instituées en 1998 pour les trois quotidiens romands *24 Heures*, *Le Matin* et la *Tribune de Genève* (le quotidien genevois lui appartient depuis 1991). Un poste de médiateur unique pour l'ensemble des

---

29 Cristina Elia, Gli ombudsmen dei giornali come strumento di gestione della qualità giornalistica. Thèse présentée à la Faculté des Sciences de la communication. Université de la Suisse italienne, Lugano, mai 2007.

publications suisses du groupe est créé. Il est confié à l'ancien médiateur de la *Tribune de Genève*, qui se trouve ainsi en fonction depuis dix ans<sup>30</sup>.

### ...et médiateurs de titres

Les médiateurs « classiques », attachés à un seul titre, sont désormais les moins nombreux.

La *Neue Luzerner Zeitung* est le journal suisse dont le poste d'ombudsman est le plus ancien. La NLZ commence par constituer en 1996 un conseil des lecteurs (« Leserschaftsrat »), dont la présidence est confiée au directeur sortant du centre de formation des journalistes en Suisse alémanique (*Medienausbildungszentrum* ou MAZ). L'idée première est de prévenir les réclamations de lecteurs des petits cantons de Suisse centrale (Uri, Schwyz, Obwald et Nidwald), désormais servis par un seul quotidien édité à Lucerne, à la suite de concentrations. De fait, les réclamations touchant au monopole sont rarissimes. Le conseil des lecteurs se penche sur diverses thématiques (culture, sport, illustrations, etc.), en vue d'aider le journal à réfléchir à son contenu et aux attentes du public. Quant au président du conseil, il traite de plus en plus de plaintes à la manière d'un médiateur ordinaire. Il abandonne ses fonctions en décembre 2007, après douze ans d'activité. À partir du 1er janvier 2008, le poste de médiateur est occupé par un successeur venu de la *Berner Zeitung*. Son cahier des charges se distingue depuis lors des attributions du conseil des lecteurs, dont la structure s'adapte aux cinq éditions régionales du journal.

Un « garante dei Lettori » (garant des lecteurs) est attaché au quotidien tessinois *La Regione Ticino* depuis septembre 1998. La charge est d'abord confiée à un ancien rédacteur en chef adjoint. Elle est liée à la gestion du courrier des lecteurs et passe principalement par des contacts personnels. La part d'intervention du « garante » comme arbitre dans des litiges est rare. Le titulaire signe toutefois des commentaires sur les pratiques journalistiques (mention des identités dans les chroniques judiciaires, propos révisionnistes, menaces sur la liberté de la presse). Il passe le témoin en 2001, année de sa retraite. Il le reprend cependant en septembre 2005, sans plus intervenir dans la gestion des lettres de lecteurs. Il règle à l'amiable quelques malentendus. De son propre aveu, recueilli en 2007, il est très peu interpellé.

Le *St. Galler Tagblatt*, en Suisse orientale, recourt en novembre 1999 à un observateur extérieur, professeur de sociologie. Qualifié de « Merker » (une sorte de guetteur), il a pour mission principale de s'assurer du respect de la pluralité des idées et des faits par le journal. Comme à Lucerne, l'éditeur craint une réaction de rejet de la part d'une partie du lectorat, à la suite de l'absorption du quotidien *Die Ostschweiz*, héritier d'une autre tradition politique. Le premier titulaire de la charge la conçoit

---

30 Il s'agit de l'auteur du présent article. L'expérience de dix ans de médiation de presse est relatée dans un ouvrage récent : Daniel Cornu, Médias mode d'emploi. Le journaliste face à son public, Genève, Labor et Fides, 2008.

néanmoins comme une « critique du journal dans le journal »<sup>31</sup>. Il la quitte après un an seulement.

Ses successeurs, dont une femme, exercent la fonction avec le même statut. Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2007, ce n'est plus un seul « Merker » qui est appelé à porter un regard critique sur le journal, mais trois. L'un d'eux se voit chargé d'une mission d'observation générale ; un autre veille au respect de la langue et de l'expression ; un troisième enfin se place du point de vue de la jeune génération. L'éclatement de la fonction introduit le doute : le lien qui rattache la fonction de « Merker » à celle d'ombudsman semble disparaître.

### Initiatives éphémères

Deux autres initiatives de la médiation, au sens large, ont connu une existence éphémère. Un conseil des lecteurs (« Leserrat ») est constitué par le quotidien bernois *Der Bund* le 1er juillet 2004. Il est coprésidé par le président du conseil d'administration du journal et par un professeur de l'Université de Berne, ancien président du Conseil suisse de la presse. Sans disposer des compétences de médiation, cet organe alimente une rubrique publiée tous les deux ou trois mois dans les colonnes du *Bund*, ce qui lui assure un début de visibilité. Il est dissout en décembre 2005, pour des raisons économiques.

La création du conseil a été annoncée sur une pleine page du journal, sa suppression reste confidentielle.

En Suisse romande, enfin, le rédacteur en chef du quotidien valaisan *Le Nouvelliste* se voit confier une tâche de médiation au moment de sa retraite anticipée, début 2004. Il est à la fois chroniqueur et médiateur. Il fonctionne ainsi jusqu'en mai 2006, au rythme de douze à quinze interventions par an, qui ne font pas l'objet de publicité ; quelques-unes portent sur des cas substantiels. Alors qu'il atteint l'âge légal de la retraite, le journal lui propose un statut de médiateur « à l'appel ». Après un an, il considère que la fonction n'est plus assez solidement établie, que l'absence de chronique n'assure plus aucune visibilité. Il renonce. La nouvelle rédaction en chef du journal ne le remplace pas.

### Interventions inégales

Les interventions publiques des médiateurs de groupes en Suisse alémanique se sont révélées inégales. Seul l'ombudsman d'AZ Medien publie une chronique régulière sur des cas précis ou des questions générales, y compris sur des prises de position du Conseil suisse de la presse. Il se déclare satisfait de son fonctionnement. Les deux autres se contentent pour l'essentiel d'interventions internes. Dans l'ensemble, les uns et les autres s'efforcent de répondre aux plaintes de lecteurs. Ils s'abstiennent

---

31 Interview dans Klartext 3, 2000.

lorsqu'une action est engagée devant les tribunaux. Cette règle d'abstention est aussi observée en Suisse romande par le médiateur d'Édipresse. Celui-ci continue de répondre individuellement aux questions des lecteurs, mais il déploie dans les colonnes des journaux une activité publique moins régulière qu'auparavant. En revanche, il alimente un blog, « La page du médiateur », à un rythme plus soutenu. Certains des billets « postés » sur le blog sont repris par *24 Heures* et la *Tribune de Genève* sous forme « papier ».

## Dans l'audiovisuel

Atypique dans la presse écrite, la fonction du médiateur en Suisse ne l'est pas moins dans l'audiovisuel. Notamment si on la compare au statut des médiateurs en France. Un organe de médiation de la radio et de la télévision est institué par une loi de 1992 (LRTV). Il a pour mission de traiter en première instance les plaintes destinées à l'organe de surveillance, lui-même installé en 1984 : l'Autorité indépendante d'examen des plaintes en matière de radiotélévision (AIEP). Il s'agit d'une tâche de conciliation et d'arbitrage entre les plaignants et les responsables des programmes. Si la médiation n'aboutit pas, le plaignant est renvoyé à l'AIEP.

La radio et la télévision de service public (SSR) sont ainsi dotées de médiateurs. Il en existe un par région linguistique (francophone, germanophone, italophone, romanche)<sup>32</sup>. Chaque diffuseur privé est également tenu d'offrir au public une possibilité de recours à la médiation. À la suite d'une révision de la loi entrée en vigueur en juillet 2007, il incombe à l'AIEP de désigner un médiateur pour les médias privés de chacune des régions linguistiques. Les médiateurs sont indépendants, mais ils n'ont aucune visibilité pour le public.

---

32 D'autres sociétés de la SSR en sont également pourvues (Télétext Suisse et Swissinfo).

La Fondation Charles Léopold Mayer pour le Progrès de l'homme (FPH), est une fondation indépendante de droit suisse, basée à Paris, qui soutient l'émergence d'une communauté mondiale. Elle travaille principalement autour des grandes questions de gouvernance, d'éthique et de nouveaux modèles de développement. La FPH est à l'origine de la création d'alliances citoyennes socioprofessionnelles. À ce titre, elle soutient l'alliance internationale de journalistes en tant qu'entité fondatrice mais aussi par son financement.

L'alliance internationale de journalistes est un espace constructif qui favorise l'échange et le débat, à travers le monde, avec l'ambition de créer de l'intelligence commune et du pouvoir collectif pour peser sur les pratiques journalistiques dont personne ne peut plus ignorer l'impact. Ouverte aux professionnels de l'information et à son public, l'alliance travaille sur la responsabilité des journalistes et la responsabilité des médias envers la société.

La collection «Journalisme responsable» regroupe des livrets thématiques relatifs à l'éthique, la déontologie, la qualité de l'information, la régulation ou l'auto-régulation de la profession, etc.

Sont déjà parus dans cette collection

en mars 2008 :

- **Sociétés de rédacteurs, sociétés de journalistes**, Bertrand Verfaillie
- **Médiateurs**, Frédérique Béal
- **Conseils de presse**, Gilles Labarthe

en juillet 2009 :

- **Formation au journalisme, formation des journalistes**, Bertrand Verfaillie
- **Formation des journalistes à l'éthique professionnelle**, Nathalie Dollé
- **Des formations au journalisme à travers le monde**, Collectif

en novembre 2010 :

- **Journalisme : la transmission informelle des savoir être et savoir-faire**, Thomas Ferenczi



## **Journalisme responsable**

une collection de regards  
sur l'éthique journalistique

« L'expérience des médiateurs constitue  
une forme de test tout à fait décisif  
quant à la volonté des entreprises  
comme de la profession, de vraiment (...)  
traiter la question de l'éthique professionnelle  
comme celle de la reconnaissance du public  
(...) en tant qu'interlocuteur naturel... »  
Jean-Marie Charon, sociologue des médias

Frédérique Béal a découvert la magie  
de la radio libre à 16 ans. A 17 ans elle présente  
son premier bulletin d'information. A 18 ans,  
premiers articles publiés dans *La Voix Du Nord*.  
A 22 ans, elle choisit l'univers de l'image  
et travaille à France 3 Lille comme scripte d'édition  
pendant plus de dix ans. Après un passage  
en Belgique à RTL-TV1, comme chef d'édition, elle  
est aujourd'hui journaliste-rédactrice à France 3.

Daniel Cornu, médiateur d'Edipresse Suisse ;  
professeur invité du Centre d'éthique de  
l'Université de Zurich (éthique des médias).