

# rapp annuel

du médiateur  
de l'information 2012  
nicolas jacobs

à l'image de la vie

2

A decorative graphic consisting of a grid of red squares in the top-left corner, a solid red horizontal bar at the top, a solid red vertical bar on the left, and a single red square in the bottom-right corner. The word "SOMMAIRE" is centered in a red, outlined, sans-serif font.

# SOMMAIRE

<b>AVANT-PROPOS</b> .....	<b>4</b>
<b>LES MOTS CLÉS</b> .....	<b>5</b>
<b>L'ANNÉE EN CHIFFRES</b> .....	<b>6</b>
<b>1. ÉCONOMIE, UNE CRISE DE CONFIANCE</b> .....	<b>8</b>
1.1 La rédaction est-elle (néo)libérale ?	
1.2 Des experts multiples, une pensée unique	
1.3 La crise, (re)dites-vous ?	
1.4 Mauvais scénarios	
1.5 Du positif, s'il vous plaît	
1.6 Sociale TV	
<b>2. LE « OUI, MAIS... » DES ÉLECTIONS</b> .....	<b>16</b>
2.1 Les Félicitations	
2.2 Mais où est passé le premier tour ?	
2.3 Des débats bienvenus	
2.4 Soirées politiques ou soirées de « Gala » ?	
2.5 Le Club de la presse	
2.6 Tribune libre des médiateurs de presse	
<b>3. LA JUSTE PLACE</b> .....	<b>26</b>
3.1 Ouvertures condamnées	
3.2 La BFMisation	
3.3 Du bon usage des envoyés spéciaux	
<b>4. DEUX POIDS DEUX MESURES</b> .....	<b>32</b>
4.1 Vérité le jeudi... Erreur le samedi	
4.2 Fautes avouées...	
4.3 Le Panthéon de France 2	
4.4 Le Monde d'en haut, le Monde d'en bas...	
4.5 Musée haut, musée bas...	
<b>CLUB DES MÉDIATEURS DE LA PRESSE AUDIOVISUELLE ET ÉCRITE</b> .....	<b>38</b>
<b>CONTACTS</b> .....	<b>38</b>
<b>ANNEXE</b> .....	<b>39</b>



# AVANT- PR

Tout au long de l'année 2012, le ton s'est durci. Parmi les **26 618 courriels et 830 courriers postaux** reçus l'année dernière se trouvent toujours, bien sûr, des textes outranciers, voire injurieux, dont l'usage pour le médiateur est des plus limités. Cependant, il faut signaler qu'arrivent de plus en plus de remarques et critiques rédigées sur un ton que je qualifierais d'excédé.

J'ai choisi d'ordonner les différents chapitres de ce rapport, non pas en fonction de la chronologie, mais en fonction du nombre de courriels reçus et / ou de l'importance des questions soulevées. Il est vrai que le médiateur est confronté à un matériel qui n'a pas valeur d'échantillon statistique. Les gens satisfaits écrivent peu ! Il n'empêche que de la masse des courriels et de leur recoupement émergent des idées-forces. Régulièrement exprimées par nos correspondants, elles révèlent petit à petit de véritables tendances\* et portent moins sur les fautes ponctuelles (mauvaise information ou fautes d'orthographe, par exemple) que sur le fond :

- Le regard porté sur notre activité est devenu très politique, au sens idéologique du terme. **L'analyse de la crise**, exposée par les JT de France 2, concentre l'essentiel des critiques, au point de constituer la « case courrier » la plus fournie. Elle est « *univoque et même très engagée* », nous reprochent nos correspondants qui n'y voient qu'un prêche néolibéral. À propos de la crise, il faut noter également la multiplication des courriels demandant **un contenu plus positif** de nos journaux. Leur nombre, autrefois anecdotique, est devenu significatif. C'est peut-être la raison du fort écho et des **élans de solidarité** que suscitent les reportages montrant des personnes en difficultés.
- Les réactions reçues concernant les débats politiques à l'occasion de la campagne

# O P O S

présidentielle, ainsi que le traitement des à-côtés de celle-ci ont été également très nombreuses. France 2 est considérée comme **la chaîne de référence** en matière d'information politique, mais deux critiques principales sont apparues pendant la campagne présidentielle : la focalisation sur les « gros » candidats et la *pipolisation*\*\* des sujets.

- Autre source importante de mécontentement : **la hiérarchisation de l'information**. Sensibilité accrue des téléspectateurs ou inflexion de la ligne rédactionnelle ? Ce n'est pas au médiateur de répondre, mais l'augmentation du nombre de courriels et le durcissement de leur ton sont des indicateurs flagrants. Les critiques concernent toutes les éditions. Le plus souvent, elles sont formulées au nom d'une certaine idée du service public.
- Enfin, les téléspectateurs ne manquent pas de constater un « **deux poids deux mesures** » concernant le traitement de l'information. Couverture inégale des catastrophes naturelles selon les pays, hommages excessifs de personnalités médiatiques disparues, diffusion d'un reportage qui écorne l'image d'une ville... Les téléspectateurs s'insurgent, demandent des excuses et une reconsidération des valeurs de la chaîne.

\*Les tendances décrites dans ce rapport tombent dans le domaine de l'information et concernent particulièrement les journaux télévisés. Je ne traiterai pas spécifiquement des magazines d'information, dont les remarques et critiques sont, pour l'essentiel, similaires à celles adressées aux journaux.

\*\*En conformité avec les recommandations du CSA, j'emploierai les termes « pipole » et « pipolisation » dans la suite de ce rapport.

## LES MOTS CLÉS

La lecture quotidienne des courriels est riche d'enseignements. Elle apporte, en particulier, un éclairage intéressant sur l'évolution du comportement des téléspectateurs et sur les références étayant leurs jugements. À ce propos, les mots utilisés sont révélateurs. Voici le quintet de tête :

*Honte*  
*Service public*  
*TF1*  
*Pipolisation*  
*Redevance*

Les mots utilisés ont peu varié par rapport à 2011, avec tout de même les nouveautés « pipole » et « pipolisation ». Inutile de souligner la connotation méprisante qu'y mettent ceux qui nous écrivent.

L'usage répété du mot « honte » est caractéristique. Le téléspectateur place d'abord sa critique sur un registre moral. Dans ce domaine, il est beaucoup plus exigeant envers le service public qu'il ne l'est envers nos concurrents privés.

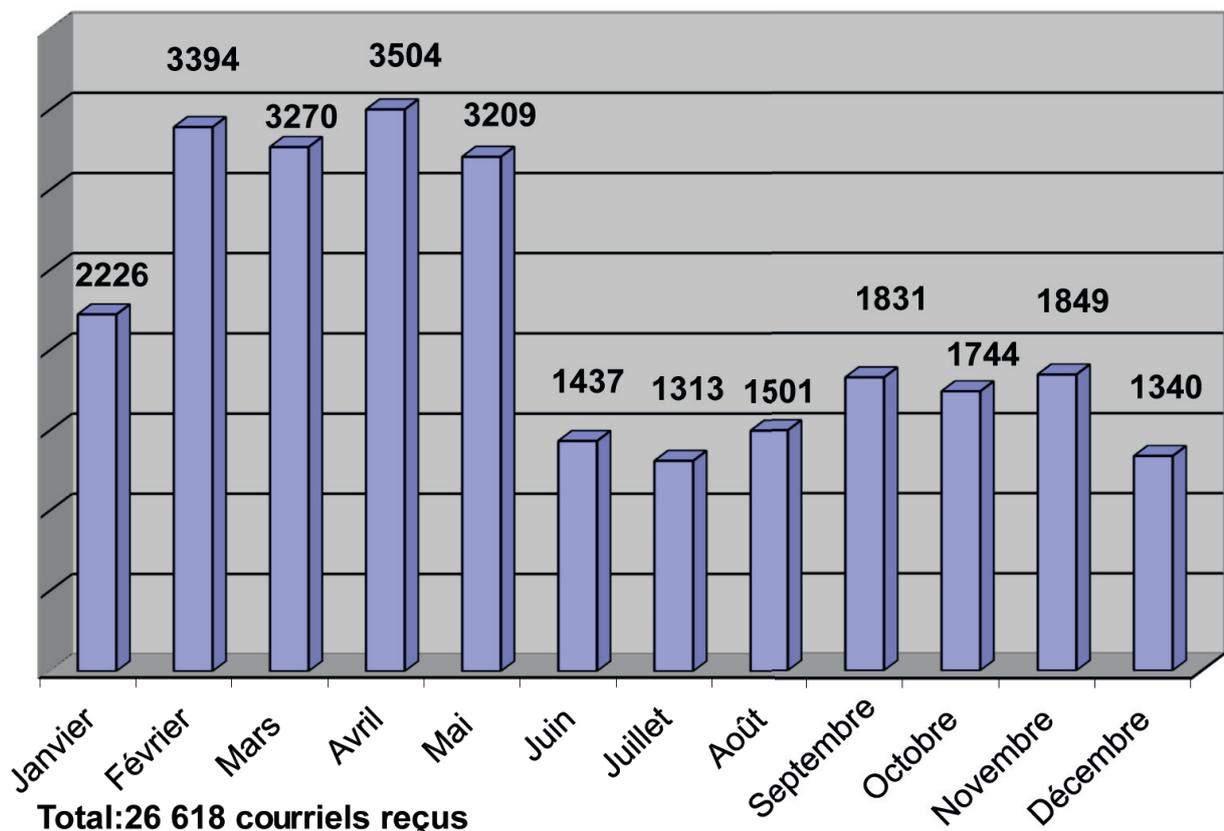
France 2 est une chaîne de référence. Il nous le rappelle de façon très explicite en brandissant, telle une image diabolique, le sigle TF1.

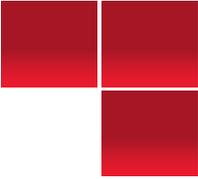
Enfin, France 2 appartient à tous les citoyens. La preuve en est le paiement de la redevance. Chaque téléspectateur estime qu'il est en droit d'exiger des comptes.

**Nicolas Jacobs**

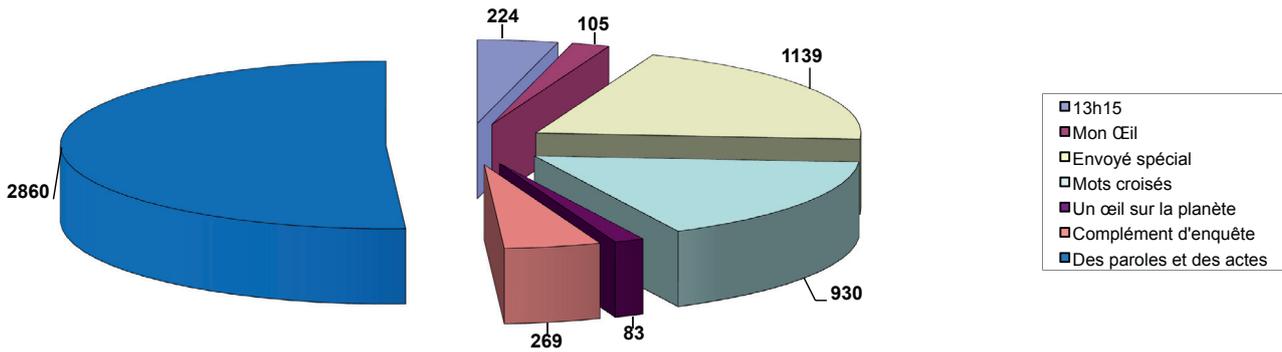
# L'ANNÉE EN CHIFFRES

Nombre de courriels en 2012

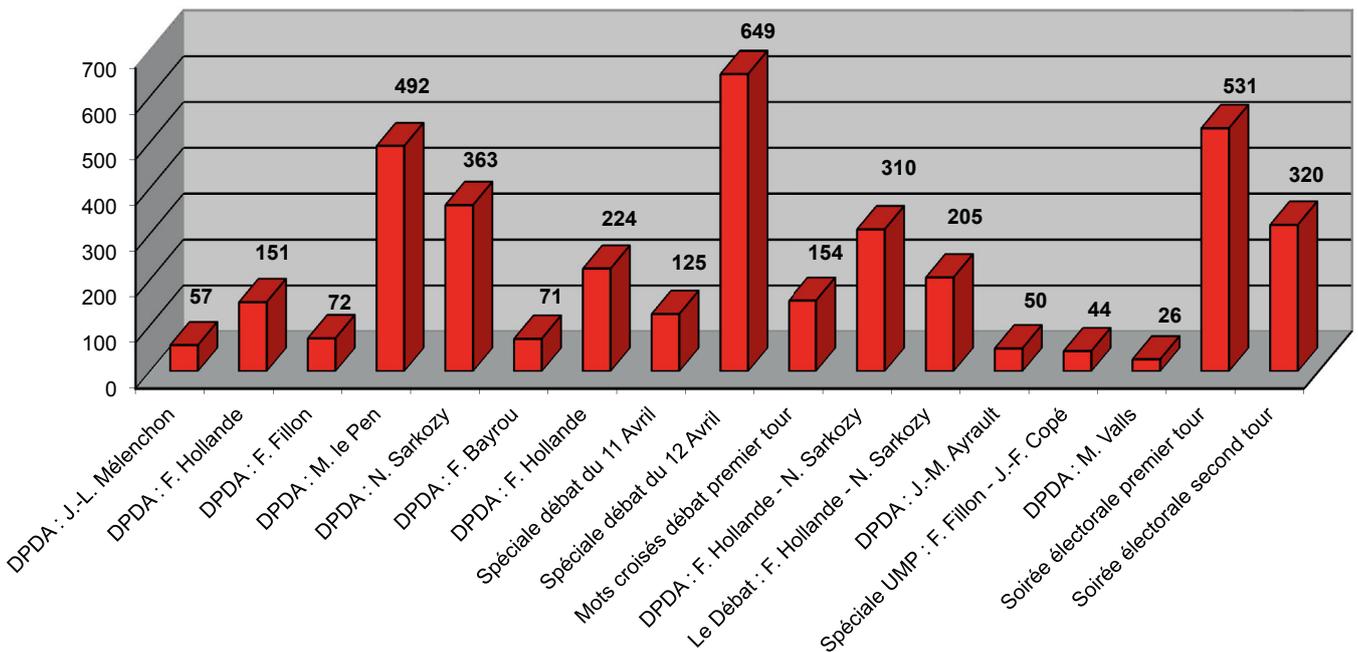




### Les magazines de la rédaction Nombre de courriels reçus en 2012



### Les Magazines politiques de la rédaction Nombre de courriels reçus en 2012



# 1. ÉCONOMIE, UNE CRISE DE CONFIANCE

## 1.1 LA RÉDACTION DE FRANCE 2 EST-ELLE (NÉO)LIBÉRALE ?



La question est abrupte et peut paraître, inutilement, provocatrice. Pourtant, elle correspond exactement au contenu des courriels reçus en flot continu tout au long de l'année et qui s'est accru considérablement depuis la rentrée de septembre. Le plus souvent, nos correspondants ne s'arrêtent pas à la question. Ils y répondent directement par l'affirmative, avec une constante que l'on peut résumer ainsi : « *sous couvert de pédagogie, vous développez un point de vue idéologique.* » Plus largement, ils nous reprochent de fermer la porte à tout débat et à l'émergence de nouvelles idées.



*Revenu du Canada après une année de césure, j'ai regardé votre journal de 20h cette semaine. Je suis absolument atterré par le choix de vos éditos, la façon dont ils sont présentés, le ton paternaliste avec lequel vous nous présentez **vo**tre soit-disant **vérité économique**.*

*J'aimerais voir un peu plus sur votre antenne les derniers prix Nobel d'économie s'exprimant tous contre le pacte budgétaire européen dont vous encensez jour après jour les mérites.*

*Bref, dois-je vous rappeler également que vous êtes une chaîne publique rémunérée par les impôts de nos concitoyens et, qu'à ce titre, vous avez un rôle à jouer dans la société ?*

@ Leo C.

*Les Diafoirus de l'économie posent leur (indiscutable) diagnostic, prescrivent leurs saignées, et vous nous faites avaler le tout ! Ne croyez-vous pas qu'il y a **pour**tant **mat**ière à **réflexion** ? Cela n'entraîne-t-il pas*

*une démarche journalistique ? Vous avez montré, pendant la campagne électorale, que vous pouviez être animateurs du débat démocratique. Pourquoi ne pas avoir la même ambition lorsqu'il s'agit d'économie ? Je trouve que cela serait très... service public !*

@ Pascale F.

*Si l'économie se résumait à ce que vous nous dites, cela se saurait. **Jamais vous n'êtes capables de nous expliquer plusieurs points de vue économiques**, or l'économie est bien une science non exacte. Pire, vous nous imposez des graphes pour écoliers en culotte courte – on peut faire dire ce que l'on veut à un graphe, c'est bien connu. Le JT de France 2, en invitant toujours les mêmes commentateurs qui nous servent des discours sans pensée critique, participe plus de la propagande que de l'information. Cordialement.*

@ Laurence T.



Vous n'avez pas l'impression de donner un peu dans la **propagande néolibérale** au JT de France 2 ? À force de matraquer les téléspectateurs avec les « charges », le coût du travail et la compétitivité ? La redistribution des revenus, vous n'en avez jamais entendu parler ?

@ Dumont

J'aimerais savoir pourquoi les reportages du JT ne présentent pas les défauts du modèle allemand au regard de ses avantages (cf. reportage du 20h du 4/12/2012). Il y a effectivement des points positifs dans ce modèle, par exemple, au niveau économique. Mais pourquoi les conséquences négatives, notamment au niveau social, ne sont-elles jamais abordées ?

Ayant travaillé à l'ambassade de France en Allemagne, j'ai vécu deux ans à Berlin et j'ai été assez surprise de l'état de pauvreté de la population dont l'image est très peu véhiculée en France : pas de salaire minimum ; rémunération de certains emplois à un euro de l'heure ; retraités obligés de travailler chez McDonald's ou de porter des sacs de courses pour survivre...

Personne ne sait que le taux de pauvreté en Allemagne est supérieur à celui de la France. **N'est-ce pas aux journalistes d'informer le public de manière complète, sans sélectionner les informations ?** Si la France souhaite suivre ce modèle, nous devons être informés de toutes les conséquences que cela implique.

@ Claire C.

Je viens d'écouter le journal de 20h et je souhaite vous faire part d'une réflexion suite à l'intervention de François Lenglet, dont j'apprécie souvent les interventions.

Il commentait alors l'évolution de l'industrie française en indiquant que Barack Obama avait nationalisé dans le secteur de l'industrie automobile, non pas pour sauver l'emploi, mais pour sauver les entreprises, au prix de restructurations drastiques pour que le secteur redevienne compétitif. En France, dans le cas de la nationalisation évoquée pour Florange, le sauvetage des salariés passait avant celui de l'entreprise.

Puis, François Lenglet a généralisé ce commentaire dans un plaidoyer parlant de l'évolution obligée et souhaitable du monde, qu'il fallait bien sûr accompagner de formations et de créativité pour favoriser l'émergence de nouvelles entreprises.

Ce faisant devant des milliers de téléspectateurs, souvent peu armés face à des argumentations bien construites d'un « journaliste » théoriquement « neutre » politiquement, ce dernier a, avec la bénédiction de l'équipe rédactionnelle, abusé du pouvoir d'écouter d'une grande chaîne publique. Il a défendu comme **une seule et unique vérité** son point de vue sur un sujet ô combien sensible de l'évolution (naturelle ?) de nos sociétés et des possibles options politiques face à ces évolutions.

La moindre des choses, en termes d'honnêteté journalistique du service public, serait de ne jamais délivrer un positionnement unique, qui plus est par une personnalité reconnue, sur un 20h, sans prendre certaines précautions indispensables consistant, soit

à conclure que cet avis n'engageait bien sûr que la rédaction de France 2, soit, encore mieux, à recevoir un contradicteur lui aussi connu, ayant la possibilité d'exprimer d'une manière concise un point de vue différent. Monsieur le Médiateur, ma remarque n'est pas anodine. Elle touche un problème de fond : l'équilibre de l'information publique dans la démocratie qui est la nôtre. Afin de rester très court et très concret, j'attends de vous, Monsieur le Médiateur, que vous demandiez à la rédaction de France 2 de diffuser un message indiquant que sa position TINA (There Is No Alternative, slogan politique couramment attribué à Margaret Thatcher, NDRL) n'est que la sienne et que d'autres personnes peuvent avoir une conception différente. Cordialement.

@ Georges G., citoyen ordinaire

Je regarde le JT tous les soirs ou presque et je le trouve très bien. Je vous remercie. Mais je trouve que vous devriez faire intervenir plusieurs économistes et non pas un seul. Vous savez, c'est quelquefois agaçant d'écouter presque tout le temps **la même version**.

J'aimerais que l'on puisse **comparer les idées**. Cordialement.

@ Emma C.

La politique économique est trop subjective pour ne demander l'avis que d'un seul spécialiste. En cette matière, **toute réflexion demande une contradiction**.

@ Boronat P.

## 1.2 DES EXPERTS MULTIPLES, UNE PENSÉE UNIQUE

Dans le même ordre d'idée de ce qui précède : la mise en cause des experts invités pour parler économie et social. Reproches récurrents : ressemblances idéologiques et intérêts multicartes.

*Il n'y a jamais de contradicteur au JT pour donner un autre point de vue, plus équilibré et moins partisan. Pourquoi agir ainsi ? Pourquoi ne pas proposer des points de vue opposés ?*  
@ Jérôme F.

*Pourquoi vos « experts » économiques sont-ils toujours **des ultralibéraux** et jamais des keynésiens, alors même que le libéralisme fait des ravages ?*  
@ Patrick S.

*Nous avons perdu le triple A et, pour commenter l'événement, c'est encore M. Dessertine qu'on voit sur votre plateau. Ainsi, en invitant toujours les mêmes « experts », vous êtes assurés d'avoir toujours les mêmes réponses. Il y a pourtant en France des économistes qui proposent d'autres solutions. Sans prendre parti, ne serait-il pas possible de leur donner également la parole pour que les citoyens aient un jugement éclairé ? Dans l'état actuel, **on a la désagréable impression qu'aucun choix n'est possible**. Autrefois, on qualifiait une telle situation de dictature.*  
@ Jacques S.

*Toujours la même clique d'économistes trustant toutes les émissions et **rabâchant ad nauseam la doxa néolibérale**, seule susceptible de nous sauver de la crise... dans laquelle elle nous a pourtant plongés... Bref, un énorme RAS-LE-BOL [...].*  
@ Christian V.

*Arrêtez, s'il vous plaît, de ne faire intervenir que des partisans de la **pensée unique** qui viennent déballer les opinions prémâchées.*  
@ Abdoul C.

*Lorsque vous invitez des « experts » économiques pour nous expliquer la crise, il serait bon de présenter toutes leurs casquettes. **Je pense que ces messieurs ont d'énormes problèmes de conflits d'intérêts** et qu'ils doivent avoir du mal à critiquer un système dont ils font partie intégrante et qui les fait vivre grassement. Dans ce genre, Olivier Pastré, que vous présentez comme professeur d'économie à Paris VII, mais jamais comme président de la banque tunisienne IMBank, ni comme membre du conseil d'administration de la banque Crédit municipal de Paris et de l'Institut Europlace Finance, ni comme membre de l'Association des directeurs de banque. La liste est longue : Patrick Artus (Natixis ; Total), Lorenzi (PagesJaunes ; BNP Parisbas ; Merrill Lynch ; Edmond de Rothschild et j'en passe...), Élie Cohen (PagesJaunes ; EDF), Jacques Mistral (BNP Parisbas assurances), Daniel Cohen (Banque Lazard), etc.*

*Il serait bon, je pense, que les téléspectateurs soient informés des différentes casquettes de ces « experts » pour qu'ils puissent juger de leurs arguments en connaissance de cause.*

*Sinon, merci pour la qualité globale de vos émissions.*  
@ Auguste M.



### 1.3 LA CRISE, (RE)DITES-VOUS ?

La crise est probablement le mot le plus fréquemment prononcé dans les journaux. Que recouvre-t-il exactement ? Quelles en sont les conséquences ? L'austérité en est-elle le remède obligatoire ? Plus que des questions, ce sont des doutes dont nous font part les téléspectateurs. Ils nous soupçonnent de manquer de curiosité quant à l'origine de cette crise et de reproduire le discours dominant, sans chercher d'autres analyses, d'autres opinions.

Quelle est cette crise dont vous rebattez les oreilles ? Un cataclysme déclenché par des éléments que l'homme ne peut contrôler ? Un fléau qui, telle une nuée de sauterelles, s'abat injustement sur notre économie ? Ou un alibi commode pour éviter de s'interroger sur les responsabilités et, accessoirement, faire passer des mesures violentes ? **Plutôt que de reprendre « innocemment » et à tout bout de champ ce discours, vous pourriez peut-être prendre un peu de recul.** C'est aussi cela le boulot de journaliste !  
@ Michael M.

La crise, donc l'austérité. C'est le credo que vous rabâchez à longueur de journaux. En êtes-vous bien sûrs ? **Ou répétez-vous le message que l'establishment veut à tout prix faire passer ?** Lui a tout intérêt à faire gober cette (fausse ?) évidence. Mais vous... ?  
@ Catherine B.

J'ai le sentiment, depuis vingt-cinq ans, d'entendre les mêmes choses sur la crise. Réfléchissez à ce mot. Une crise, c'est un moment qui a un début et une fin. Là, ce n'est pas le cas. Mes enfants ont grandi avec ce mot. Les politiques de droite comme de gauche nous ont menés dans le mur par une déstructuration du monde du travail, de

la santé, des valeurs. **Bien relayés par les médias, ils traitent par le mépris tous les espaces de paroles** qui ne soient pas dans le politiquement correct [...]. Vous pourriez au moins changer d'analystes et d'invités pour nous permettre d'accéder à d'autres analyses.  
@ Jocelyne C.

**[...] Est-ce que l'on nous dit vraiment la vérité sur cette crise ?**  
@ Christophe C.

**Vous êtes bien sûrs de vous.** Crise, donc austérité. C'est génial ! Je ne comprends pas pourquoi vos journalistes n'ont pas encore été nommés à la tête de l'économie française, voire mondiale !  
@ Jérôme L.

**Vos présentateurs sont-ils payés au nombre de fois qu'ils prononcent le mot « crise » ?** Pour des raisons professionnelles, je voyage beaucoup en Europe et aux États-Unis et je peux vous dire que c'est une particularité française.  
@ Serge K.

Visiblement, vous vous sentez dépositaires de LA vérité. En vous cachant derrière des chiffres (forcemment objectifs !), **vous**

**rabâchez la pensée néolibérale.** Est-ce le rôle des journalistes de servir de porte-parole ?  
@ Marie G.

Ce que je déplore le plus, c'est que **les journalistes ne permettent pas à tout un chacun de se faire sa propre opinion**, que ce soit pour ou contre les politiques d'austérité...  
@ T. O.

Vous avez une grande responsabilité lorsque vous véhiculez et relayer un discours qui utilise la crise pour nous contraindre à accepter la rigueur. La tétanie qu'elle provoque dans les esprits, grâce à vous, permet d'imposer un modèle où le service public (école, hôpital, justice, police, fonctionnaire anticorruption garant de l'intérêt commun...) risque d'être détruit pour devenir un nouveau marché juteux ! Les mots ont leur poids. Choisissez-les bien ! Je vous conjure de bien comprendre votre rôle et de ne plus vous contenter de relayer ces « **évidences** » qui formatent les esprits et nous mènent tous, y compris vous, dans le mur ! Vous ne pouvez l'ignorer ! Si vous pouviez m'entendre !  
@ Agnès M.

C'est peu dire que la diffusion, le 20 décembre, de deux scénarios 2013, l'un noir, l'autre rose, a suscité des réactions indignées. Mise à part la polémique sur la viande halal, aucun autre sujet n'a provoqué cette année une telle rage épistolaire.



## 1.4 MAUVAIS SCÉNARIOS

*Choquée de constater que vos journalistes, bien à l'abri des préoccupations quotidiennes et financières du reste de la population, font joujou avec des projections sinistres et pessimistes pour 2013. Comme si notre quotidien n'était pas déjà si compliqué ! À trois jours de Noël, vous choisissez délibérément de saper le moral de la France. Pour un service dit public, c'est une honte !*  
@ Estelle M.

*Je tiens à vous faire part de ma surprise d'avoir vu hier soir, au JT de 20h, les journalistes de la rédaction se livrer à un exercice inédit de vision de l'avenir concernant l'année 2013, en se basant sur deux scénarios envisageables : un défavorable et un favorable. Tous les deux également stupides.*  
*Question : comment les journalistes peuvent-ils penser garder leur crédibilité quand ils se livrent, avec la même conviction dans l'expression, à de pareilles pitreries ? Dangereuses les pitreries, en l'occurrence. Le sujet ne mérite-t-il pas un peu plus de sérieux ? Que penser dorénavant des interventions futures des journalistes : analyse réfléchie ou spectacle clownesque ?*  
@ Maxence F.

*Ce n'est plus du journalisme ni de l'info, mais de la mauvaise télé-réalité indigne d'une chaîne publique ! Le top du mauvais goût et de l'indécence quant aux images tirées*

*des situations dramatiques que connaissent actuellement les pays de l'Union européenne.*  
@ Rose-Marie G.

*Je pensais que le rôle des journalistes était d'informer, et les voilà qui se mettent à la fiction ! Comment peut-on déontologiquement proposer ce genre de reportages ? Avez-vous si peu de matière dans votre journal ? Les Français n'ont plus guère confiance en la politique, mais si les journalistes s'y mettent...*  
@ Stéphanie J.

*La situation n'est-elle pas assez anxiogène pour qu'on se sente obligés, au JT, de présenter une version catastrophique du futur ? Même si elle est suivie d'un scénario aussi optimiste qu'irréaliste ?*  
@ Alain B.

*Avec le reportage fiction de ce soir, je vous remercie de ce coup de déprime ! J'hésite entre la corde ou le gaz ! C'est du grand n'importe quoi et, en matière de travail journalistique, cela va de mal en pis. Où sont les infos objectives, avec analyses et contextes ?*  
@ Nicolas G.

## 1.5 DU POSITIF, S'IL VOUS PLAÎT

Pour clore ce chapitre, notons la demande accrue de contenus plus positifs dans nos journaux. Le nombre de courriels exprimant ce souhait est suffisamment significatif et révèle une nouvelle tendance.

*Il est 20h : tous aux abris ! Une pluie d'infos anxiogènes va nous tomber dessus. De quoi couper à chacun l'envie de se lever, d'entreprendre, de rêver. En France, aujourd'hui, **tout va mal, on vous dit !***  
@ Patrick M.

***On a juste envie de se tirer une balle !** Excusez le terme, mais c'est l'impression générale de beaucoup de gens ! Montrez plutôt des exemples de reconversions réussies de personnes qui ont des idées, qui avancent, des créations d'entreprises... Vraiment, revisiter le journal serait une réussite et un moteur pour les téléspectateurs.*  
@ Isabel N.

*Vous êtes déprimants, en général. Les bonnes nouvelles sont indispensables si vous voulez aider à la reprise de l'économie et maintenir le moral des Français. Je travaille dans une PME qui a du mal parce que les gens sont frileux à cause de tout ce que vous dites. Hier, un reportage montrait un huissier passant chez des gens pour annoncer de mauvaises nouvelles, des gens qu'il connaît ! **Trouvez des reportages positifs.** Les gens ne savent pas où ils vont. Alors, n'en rajoutez pas. Merci.*  
@ Florence J.

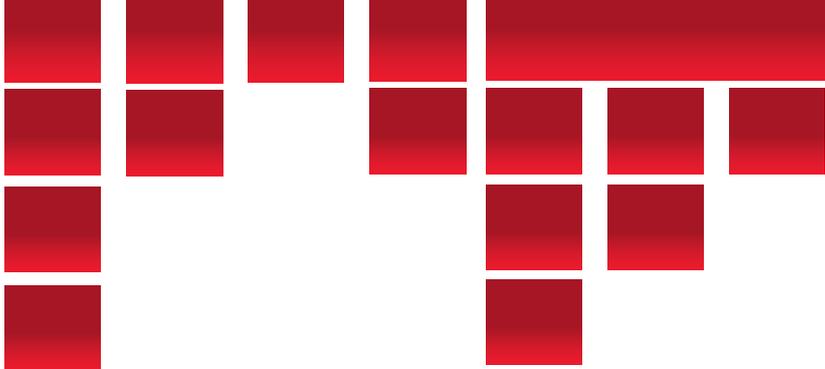
*Tous les jours, le journal de France 2 nous présente en détail le plan social du jour. Il ajoute, selon le jour, un sujet sur les SDF, un autre sur les ménages qui n'arrivent pas à boucler leur budget ou qui renoncent à se soigner faute de moyens (les exemples ne manquent pas dans ce domaine). Parfois, une nouvelle positive, mais c'est rare. Vous cherchez quoi et pourquoi ? Nous sommes en crise. **Quelle est la proportion d'infos positives et négatives dans vos journaux ?** Je suis curieux de connaître ce chiffre et je vous remercie de votre réponse. Meilleurs sentiments.*  
@ Philippe R.

*J'adore votre JT. Ma famille le regarde aussi. Il est bien présenté, pléthorique. En revanche, je souhaiterais que vous commenciez par des sujets positifs, quand c'est possible, pour stimuler les gens. **Il faut qu'on sorte de cette crise, et vous avez une énorme responsabilité** sur le mental des Français. Pas de propagande, juste démarrer par le positif, sans forcément parler des gagnants du Loto ! Un grand merci, bonne continuation.*  
@ Cyrille D. C.

*La crise est là et pour un bon moment. **Faut-il que l'on broie du noir quotidiennement** en regardant le JT ? L'actualité médiatique sera-t-elle enfin un vrai vecteur d'optimisme et une porte ouverte pour parler de ce qui marche, de ceux qui se démènent chaque jour pour innover, sauver des emplois, aider ses voisins et rendre la vie plus belle ?*  
@ Jocelyn B.

*Il y a des choses qui vont bien quand même ! Vos JT nous enfoncent encore un peu plus dans la tristesse et la dépression. **Faites au moins un sujet qui fasse chaud au cœur, s'il vous plaît !***  
@ Marie G.

*[...] Je peux affirmer, Monsieur le Médiateur, que jamais votre chaîne ne présente des **informations joyeuses, optimistes, agréables à voir.** C'est à croire que le peuple français est avide de violence, de délits, de mensonges.*  
@ Jacques L.



## 1.6 SOCIALE TV

Ce besoin de positif se traduit par l'écho très fort et les élans de solidarité que suscitent les reportages montrant des personnes en difficultés... La diffusion à peine terminée, les offres d'aides affluent, avec souvent une demande subsidiaire à la rédaction : « assurez le suivi ». Voici deux cas où la rédaction est allée plus loin que le simple exposé d'une situation difficile.



**Le 6 février, Le 20h diffuse un reportage sur deux femmes vivant dans leur voiture alors qu'il gèle.**

*Je viens de voir le reportage sur ces deux femmes dormant dans leur véhicule. J'ai honte de voir une telle misère dans mon pays ! **N'hésitez pas à me mettre en contact avec ces personnes !***  
@ Catherine J.

*J'habite une maison à moitié vide depuis le départ de mes enfants. **Puis-je aider cette femme** à passer un hiver moins rude et moins seule ?*  
@ Isabelle R.

*Fidèle à France 2, j'ai regardé un reportage sur une femme SDF de 60 ans qui dort dans*

*sa voiture. Comment faire pour la contacter ? Je vis seule. J'ai 59 ans et une chambre de libre. Bienvenue à Agnès. C'est son prénom ? **Je lui offre l'hospitalité.***  
Merci à vous. Cordialement.  
@ Annie Hadj

*Comment aider concrètement ces personnes ? Une entreprise ne pourrait-elle pas leur offrir un emploi, aussi modeste soit-il ? Comment leur offrir une chambre au chaud ? Comment signaler cette détresse humaine à un service social ? Si on pouvait leur trouver une solution, ce serait tout à l'honneur de ce reportage ! **Merci pour ce document poignant, mais on ne peut pas en rester là.***  
@ Dominique M.

**Les éventuels donateurs ont été orientés vers une association qui a géré toutes les propositions. Le 20h a assuré le suivi en diffusant dès le lendemain une suite.**

***Merci d'avoir diffusé ce reportage** et de votre aide. Merci pour elles.*  
@ Christine G.

*C'est cela **la vocation et la grandeur du service public.** Merci.*  
@ Jean N.

*Ne faudrait-il pas agir comme dans le cas de vos envoyés spéciaux, quand ils étaient otages en Afghanistan, c'est-à-dire **en parler tous les jours** pour tenter de débloquer la situation ? Merci.*  
@ Bernard N.

*Faisons un rêve : une télévision qui cultive, divertit, informe et... agit. **Une vraie télévision citoyenne.** Merci pour ce reportage.*  
@ Charles-Marie G.

**Le 26 novembre, c'est un jeune homme SDF qui est le sujet d'un reportage. Là encore, les courriels généreux affluent.**



Je souhaiterais être mise en relation avec le journaliste qui a réalisé ce reportage touchant. J'aimerais lui demander comment on peut aider ce jeune homme. On voit bien qu'il suffirait d'un mouvement de solidarité pour l'aider à se sortir de cette situation. Il a l'air encore très fort moralement, mais on sent que ça ne va pas durer. C'est bouleversant, la solitude. **C'est là que votre métier devient le plus beau et le plus utile.** J'espère seulement que tous les reportages de ce genre ont une suite ! Voilà un thème intéressant : quel est l'impact des reportages télé sur le devenir de ces personnes qui vivent des difficultés de tous ordres ?  
@ Bernadette T.

La misère gagne, gangrène. Elle est de plus en plus bruyante, voyante. Vous donnez la parole ce soir, 26 novembre, à ce jeune homme de 25 ans sans domicile, désespéré. Mais où est-il, ce politique, ce membre du gouvernement, ce représentant du peuple à qui vous devriez donner la parole sur votre plateau et sommer de s'expliquer sur ce qui est mis en œuvre pour endiguer cette grande pauvreté qui grignote notre société ? Comment justifier que rien n'est mis en œuvre ? **Le journaliste doit bousculer et interpeller.** C'est son devoir.  
@ Laurence C.

**Ce genre de reportages permet de resserrer les liens et l'estime entre spectateurs et journalistes. Preuve en est cet échange de courriels entre un téléspectateur et Sarah Bernuchon (coauteure du reportage avec Jean-Charles Guichard).**

Ce reportage m'a particulièrement touché car je suis guère plus âgé que ce jeune homme. J'ai la nette sensation qu'il essaie sincèrement de s'en sortir. Comme lui et tant d'autres personnes, j'ai eu des soucis d'argent. En revanche, j'ai toujours eu la chance d'avoir mes parents pour m'aider. Je vis seul et **je souhaiterais pouvoir aider** ce jeune homme qui m'a ému par ses larmes et sa solitude face à son destin. Je ne roule pas sur l'or, mais je peux au moins lui offrir le gîte et le couvert pendant quelque temps afin qu'il puisse sereinement trouver un emploi et un

chez lui. Je souhaiterais donc savoir si vous avez la possibilité de me mettre en contact avec lui.  
@ Nicolas M.

Je suis la journaliste qui a tourné le reportage avec le jeune sans-abri, André. Je voulais vous remercier tout d'abord de votre générosité. Nous avons reçu beaucoup de mails de la part des téléspectateurs. Face à l'affluence des propositions, nous allons transmettre, par le biais d'une association, toutes ces offres généreuses à André afin qu'il puisse vous contacter par la suite. Il a été très touché par l'aide spontanée qui lui a été proposée.  
Encore merci pour tout. Cordialement.  
@ Sarah Bernuchon

Merci pour votre rapidité de réponse. Votre reportage a bien porté ses fruits, et je suis content de toutes ces mains tendues vers André. Nous pourrions tous vivre sa situation, et c'est bon de voir un tel élan de générosité de nos jours. **Félicitations pour votre travail.** Vous pouvez en être fière. Continuez comme ça. C'est grâce à des gens comme vous que l'on voit l'humanité sous son meilleur jour.  
Bien cordialement.  
@ Nicolas M.

## 2. LE « OUI, MAIS... » DES



# ÉLECTIONS

Beaucoup de courriels reçus. L'appétit pour le débat politique, déjà sensible lors des primaires socialistes, ne s'est pas démenti à l'occasion de la campagne présidentielle.

La tonalité montre que, même en cas de griefs, France 2 est considérée comme la chaîne de référence en matière d'information politique, et c'est à ce titre que les téléspectateurs nous écrivent.

Ils font deux reproches majeurs. Le premier concerne le traitement de la campagne du premier tour : à trop se focaliser sur les « grands candidats », France 2 (comme le reste de la presse) a oublié les « petits », voire les « un peu moins gros ». Bref, le premier tour a été escamoté, appauvrissant ainsi le débat démocratique. L'intervention de Franz-Olivier Giesbert contre ces « petits candidats » a d'ailleurs été perçue comme la marque de l'élitisme méprisant des journalistes.

Autre source de critiques : les à-côtés de la campagne, particulièrement lors des soirées spéciales. Coulisses, motos et autres road-movies passent mal.

Les réactions reçues concernent les JT et l'ensemble des magazines. La difficulté du rôle de médiateur est le plus souvent d'observer avec des lunettes grossissantes (les réactions se focalisent sur un seul point négatif en ignorant tout le reste) et déformantes (on écrit peu pour féliciter !). Je commence donc par quelques exemples de compliments qui confortent, si besoin est, les fortes audiences.

## 2.1 LES FÉLICITATIONS

*On se manifeste le plus souvent pour exprimer un mécontentement. Il faut se manifester aussi lorsque l'on doit reconnaître un bon travail de service public. Alors **merci à la rédaction de l'information de France 2** pour les spéciales présidentielles. Sur l'ensemble des éditions, on peut considérer que chaque candidat a fait l'objet d'un traitement équilibré.*  
@ Laurent J.

*Je reste fidèle aux émissions politiques de France 2 et **j'espère qu'elles seront toujours de cette qualité.***  
@ Michèle M.

*Félicitations pour la bonne tenue des deux émissions diffusées en direct qui donnaient la parole aux dix candidats. **La pertinence des interviewers était remarquable.***  
@ Gilles G.

***Bravo et merci** d'avoir permis à une émission comme Des paroles et des actes d'exister et de faire vivre la politique.*  
@ A. D.

*Merci à France 2 pour toutes ces émissions politiques proposées régulièrement tout au long de l'année et souvent à des heures de grande écoute.*  
**Merci de continuer dans cette voie.**  
@ Jean-Michel Aubier



## 2.2 MAIS OÙ EST PASSÉ LE PREMIER TOUR ?

*Une question bête de ma part... Êtes-vous au courant, Messieurs les Journalistes, que l'élection présidentielle ne se résume pas qu'à deux candidats ? **Quid du pluralisme démocratique [...] ?***

@ Christine M.

*[...] Concernant l'égalité de la parole dans une démocratie, il est nécessaire de donner beaucoup plus de temps aux autres candidats afin que les médias ne relaient pas **l'idée que le second tour est déjà fait.***

@ Nicolas M.

***Je ne suis pas sûr que vous respectiez l'équité démocratique** en commentant et en suivant toujours les déplacements des mêmes candidats. En tant que téléspectateur d'une chaîne publique, je compte sur votre professionnalisme et votre conscience pour contribuer à une vraie démocratie.*

@ Nicolas L.

*Je vous fais part, une nouvelle fois, de mon indignation quant au contenu des informations relatives aux élections présidentielles [...]. Comme citoyen, j'ai des devoirs, mais aussi **le droit d'être informé des initiatives et programmes de tous les autres candidats.***

@ Michel G.

*J'en ai marre. Comme tous les autres médias (radios, journaux, Net...), vous résumez le débat politique à la lutte entre deux camps (UMP / PS) et encore plus, entre deux candidats, M. Sarkozy et M. Hollande. Cette approche, pourtant soi-disant contrôlée par le CSA, me semble dangereuse à plusieurs titres. Votre pouvoir dans notre société de plus en plus superficielle est considérable. Vous ne pouvez nier que **vos reportages ont une influence beaucoup plus importante que les programmes politiques eux-mêmes.** Dans l'inconscient de nos concitoyens et encore plus chez les jeunes électeurs, le vote sera pour celui qui aura, à l'image de la télé-réalité, fait le buzz. Aujourd'hui, compte tenu du contexte mondial, notre économie mérite de vrais débats, avec une diversité de propositions et d'opinions, quelles qu'elles soient.*

@ Fabrice P.

*[...] Ce n'est pas que les informations manquent, mais elles sont totalement insatisfaisantes sur le fond. **Les journalistes nous soulent avec l'inévitabilité de la bipolarisation.** Ils s'attardent sur des polémiques stériles et sur les gesticulations, quand ce n'est pas les invectives, des*

*candidats. Je vous demande avec insistance d'organiser au moins un débat avec tous les candidats et avec un temps de parole égal afin de pouvoir confronter les idées. Chacun pourrait exprimer ses idées et les autres, y répondre. Ce serait de la vraie information, et ça nous changerait du quotidien de cette pauvre campagne, finalement menée par des journalistes loin d'être des experts indépendants et impartiaux.*

@ Jean-François G.

*[...] Qui sont les autres candidats ? Quelles sont leurs idées ? Il est très difficile de le savoir car vous manquez à vos devoirs de journalistes. **L'échange d'idées fait avancer la démocratie.** Vous vous trompez dans votre démarche et votre traitement de l'information.*

@ Catherine T.

*J'ai l'impression de **me faire imposer deux candidats.***

@ Philippe D.

**Facteur aggravant : le 12 avril, lors du second débat diffusé dans l'émission Des paroles et des actes, la diatribe de Franz-Olivier Giesbert met en cause la légitimité de certains « petits » candidats dans la campagne. Cette seule séquence a motivé six cents courriels de protestations. Rappelons que, dans les entreprises et institutions ayant recours au service de la médiation, on estime qu'une plainte exprimée en relaie à peu près deux cents autres insatisfaites.**



*[...] C'est lamentable, ces propos de bistrot sans aucun respect ! **Depuis quand les journalistes méprisent-ils ainsi les petits candidats ?** En agissant ainsi, ce sont les Français qu'ils méprisent.*  
@ Albert S.

*Il est inacceptable que France 2 (chaîne du service public) ait permis à Franz-Olivier Giesbert de déblatérer en direct, au mépris de la déontologie journalistique la plus élémentaire, autant de **sarcasmes nauséabonds** à l'égard de candidats dits « petits ».*  
@ Maurice C.

*[...] **Ne répondez pas que c'est la liberté de ton !** Il s'agit d'un service public, et M. Giesbert ne rend service à personne en intervenant de cette manière.*  
@ Sébastien V.

*[...] **Quel mépris pour les autres !** Que de mots faciles ! Que de jugements à l'emporte-pièce [...] ! Hier, il a sali, par sa prestation inqualifiable, ce qui était jusque-là une série de superbes émissions.*  
@ Jean H.

## 2.3 DES DÉBATS BIENVENUS

Le début de la campagne a été marqué par une très forte demande de débats. Plus qu'une demande, une exigence au nom du service public. Autant dire que l'organisation par la chaîne de telles confrontations (après quelques tergiversations) a été bien reçue...

**Des paroles et des actes, débats des 11 et 12 avril et du 2 mai 2012.**

*La tenue de ce genre de débats est fondamentale en démocratie, et j'ai bon espoir, qu'en tant que chaîne publique au service des citoyens, vous ne faillirez pas.*  
@ Ben C.

*Cette émission fait du bien à la démocratie. N'en déplaise au méprisant patron du Point, il est intéressant d'**entendre TOUS les candidats** [...]. Bravo et merci.*  
@ Bernard O.

***[...] C'est sur le service public** que ça se passe, et j'en suis fort aise !*  
@ M. M.



**Mots croisés, débat du 16 avril 2012.**

*Donner la possibilité aux citoyens de s'informer sur les projets proposés par les dix candidats, c'est une **mission cruciale du service public** audiovisuel.*  
@ Gérard C.

*Bravo et merci pour ce vrai débat à dix. Pour moi, il s'agit tout simplement de **la plus belle réussite télévisuelle** de toute cette campagne, et Dieu sait si l'exercice s'annonçait complexe pour votre équipe ! J'ai l'impression d'avoir pu cerner la particularité de chaque candidat par rapport aux autres.*  
@ Benjamin V.



## 2.4 SOIRÉES POLITIQUES OU SOIRÉES DE « GALA » ?

Le portrait très personnalisé d'un candidat dans l'émission *Des paroles et des actes*, des sujets « coulisses » ou encore l'incontournable séquence « moto » dans les soirées spéciales... Autant de nouvelles fenêtres ouvertes qui font tousser nombre de téléspectateurs. Plutôt que des angles de vue originaux, nos correspondants y voient un signe certain de *pipolisation* de l'information. Ils utilisent volontiers et avec mépris ce néologisme pour définir une dérive condamnable de l'information.

**L'émission *Des paroles et des actes*, dans son ensemble, est reconnue comme incontournable, mais certaines rubriques et certaines questions ont du mal à passer.**

*Est-ce intéressant de savoir si François Hollande a des complexes sur son poids ? J'espère que mes remarques seront transmises aux **journalistes pipoles** que sont vos éminents confrères.*  
@ Claire F.

*Je suis en train de regarder l'émission avec François Hollande et, vraiment, **je trouve que ça vole bas**. Son régime, son plaisir pour les gâteaux... Je n'écoute pas cette émission*

*pour entendre de pareilles banalités. Je ne pensais pas que France 2 pourrait atteindre un tel niveau. Vous voulez battre TF1 dans la médiocrité ? Cordialement tout de même.*  
@ Philippe B.

*Une heure de questions sur les problèmes personnels, l'image de Nicolas Sarkozy dans les médias, le fameux « casse-toi, pauv'con »... C'est quoi ce journalisme digne de Paris Match ou de Voici ? **Ce ne sont pas des questions que l'on pose durant une campagne présidentielle.***  
@ Jean B.

*[...] Les questions posées sont souvent indiscreètes et ne font pas avancer le débat [...] Je trouve que vous privilégiez la forme par rapport au fond, de façon à créer du buzz avant, pendant et après l'émission. **Le téléspectateur qui ne sait pas pour qui voter reste sur sa faim.***  
@ Frédéric S.

*Vos questions, tout en se voulant pointues, ne sont que **superficielles et populistes**. À corriger si on veut donner de la substance à cette émission, par ailleurs bien conçue dans son principe.*  
@ Jacques P.

**Soirées spéciales du 22 avril  
et du 6 mai 2012.**



C'est la première fois que j'écris à un média, mais la soirée du premier tour des présidentielles sur France 2 m'a tellement choqué que je m'y résous. Sur le service public, nous avons eu le droit à :  
Primo, des images absurdes (des forêts de micros, des voitures à vitres teintées, des épaules de militants, des estrades vides, des candidats pas prêts, Bernard Tapie dans les coulisses [...]).  
Secundo, des journalistes inutiles qui transforment le résultat du scrutin en résultat du Loto, qui coupent la parole aux

politiques pour donner priorité au direct, qui tentent d'interviewer les vitres teintées de la voiture noire, qui n'opposent pas la moindre contradiction aux affirmations des candidats, qui sont incapables de modérer les débats... Tertio, un gloubi-boulga sonore totalement stérile, mélange de déclarations à l'emporte-pièce de militants pas très fins, d'engueulades entre politiques et de questions stupides des journalistes.

J'appelle de mes vœux plus de sérieux, de professionnalisme, de rigueur journalistique et de courage éditorial.  
Allez, les gars et les filles, il vous reste une semaine pour faire **BEAUCOUP** mieux à l'issue du second tour ! **Le service public, c'est exigeant, mais ça vaut le coup.**  
Cordialement.  
@ Erwan V.

Je regarde l'émission de France 2 sur les résultats du premier tour de l'élection présidentielle. Je trouve de plus en plus affligeant les comportements des journalistes. **Ceux-ci répètent à longueur d'antenne « priorité au direct »**. En tant que téléspectatrice, je souhaite connaître en direct les différents discours des hommes politiques et j'espérais entendre des débats politiques. Je ne souhaite pas observer des comportements à la limite de l'enfantillage de certains journalistes qui courent dans un escalier, montent sur une moto, tapent à la vitre d'une voiture pour obtenir une phrase qui n'apportera strictement aucune information aux téléspectateurs [...]. Cette soirée concerne les élections présidentielles, un thème donc particulièrement important pour notre pays. Merci de montrer un peu

plus de respect vis-à-vis des téléspectateurs qui souhaitent des informations et non du show. Nous ne sommes pas dans une série américaine !  
@ Mélanie C.

Je trouve que ce choix de couverture télévisée de la victoire de François Hollande est indécente. Cette façon de transformer cet événement en **émission de télé-réalité** (Thomas avec ses amis, Thomas au téléphone avec papa, François avec sa compagne dans son bureau...) est dégradante pour la vie politique.  
@ Laurent V. L.

L'info pour dire absolument quelque chose à l'antenne, ça n'apporte aucune plus-value. Il me semble que le travail du journaliste, dans ce temps fort de la vie politique, devrait être guidé par cet impératif : **apporter une plus-value aux téléspectateurs**. C'est sans doute une mission délicate, mais le journalisme de qualité devrait s'en inspirer...  
Ceci étant dit, il y a une grande partie du travail effectué par France 2, qui, globalement, reflète un souci d'explication, de clarté, dans un cadre abordable et relativement attrayant.  
@ Denis C.

Je souhaite exprimer ici ma consternation lorsque je vois, en direct à l'antenne, des journalistes courir après les voitures des candidats, faire les quatre cents pas dans les coulisses d'un studio (« Attention, il arrive ! Non... Si... ») ou encore présenter un plateau vide que l'on va pouvoir admirer pendant deux heures...

### **N'ont-ils rien de mieux à présenter ?**

*Une analyse, un descriptif de programme électoral ? Ce n'est pas du journalisme, mais tout juste un magazine pipole. Je trouve cela déplacé pour une chaîne du service public.*  
@ Meynier

*Merci de nous donner le bénéfice du doute ! Le doute que nous, citoyens français, sommes intéressés par le contenu et non la forme. Assez de « la priorité aux images et au direct » lorsque cela n'apporte rien de plus. Assez de zapping ! Assez de témoignages (on nous parle de « clins d'œil »), de personnalités qui n'apportent aucun éclairage pertinent supplémentaire ! Oui, vous pouvez vous adresser à notre intelligence !*

### **Journalistes du service public, ayez confiance en nous !**

@ Patricia E.

*Fidèle aux chaînes publiques, j'ai craqué hier soir, après avoir tenu plusieurs heures, et suis allé voir ailleurs. Voici quelques séquences qui m'ont déplu :*

- Des journalistes qui se prennent pour des animateurs de télé-réalité en nous faisant entrer en chuchotant ou en reculant dans les quartiers des candidats.
- Des poursuites à moto qui n'apportent rien à l'information.
- Une pléthore d'intervenants qui se succèdent sur le plateau de France 2, qui n'ont pas le temps de faire une analyse un peu fouillée des résultats, qui ne s'écoutent pas et qui sont coupés par Élise Lucet.
- L'intervention d'Eva Joly brutalement interrompue.

*- Un plateau hilare, voire moqueur, durant l'intervention en direct du journaliste de Guadeloupe.*  
@ Courtois

*Je suis consterné de voir les journalistes de France 2 suivre la voiture du président candidat comme de vulgaires paparazzi, mendiant « un mot pour France 2, Monsieur Sarkozy ! » ou une belle image du visage présidentiel. Quelle information cela apporte-t-il ?*

*En quoi le téléspectateur serait-il mieux informé s'il voyait la figure du président derrière la vitre, ou si celui-ci disait « Bonsoir aux téléspectateurs de France 2 » ?*

@ Hottier

*[...] Quand vous avez sur votre plateau des responsables politiques, des élus et qu'au lieu de leur donner la parole, vous préférez suivre des voitures aux vitres teintées, vous franchissez allègrement la frontière entre information et presse pipole. Un pic a été atteint lors du premier tour, lorsque votre journaliste frappe à la vitre teintée de M. Sarkozy pour avoir une réaction. Il aurait aussi pu poser la question aux chevaux de la Garde républicaine pour voir s'ils n'avaient pas une info !*

*Concernant le second tour, le fait de filmer Thomas Hollande en train de répondre à l'appel de son père nous plonge aussi dans le désarroi le plus total [...]. **Vous avez mis en avant des idées pendant six mois et vous vous rabaissez au niveau de la presse pipole dans les dernières heures.***

@ Alexandre S.

*Je voulais vous féliciter pour votre diffusion, en continu et sur la moitié de l'écran, des images prises de nuit de la route entre Tulle et Brive. **L'intérêt de ces images est absolument sidérant !***

@ Tadek D.

*Je regarde la soirée électorale et **je regrette les choix du traitement de l'image**. En effet, les cadres miniatures sont réservés aux personnes qui parlent, alors que le cadre principal diffuse des images d'intérêt secondaire (trajet du nouveau président sur autoroute, place de la Bastille sans le son, etc.).*

@ Patrick F.

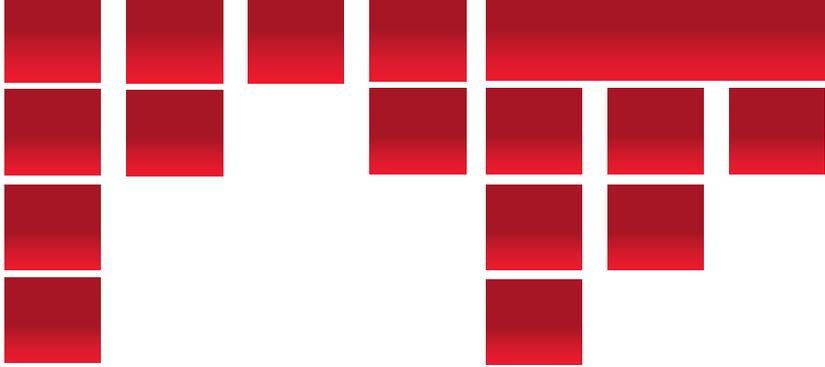
*J'ai trouvé particulièrement intéressant et instructif de regarder les motos suivre la voiture de François Hollande pendant un très long moment.*

### **Bravo au service public !**

@ Jocelyne M.

*Bravo pour les interviews de qualité ! Thomas Hollande au téléphone avec son père... Oh là là ! Bravo ! Quel direct ! **J'ai même pensé m'être assis sur la télécommande** et avoir mis M6 ou TF1.*

@ Romain R.



## 2.5 LE CLUB DE LA PRESSE

Le sentiment est que les journalistes forment un petit monde fonctionnant en vase clos, où les ascenseurs se renvoient allègrement. Cela ne surprendra aucun d'entre nous : l'évocation d'un fossé se creusant entre les journalistes et le public est devenue un classique. La conclusion de l'émission *Des paroles et des actes* faite par des journalistes et, plus largement, la présence régulière de confrères sur les plateaux des magazines et des JT sont considérées par les téléspectateurs comme emblématiques du clanisme médiatique.

### **Conclusion de l'émission *Des paroles et des actes* faite par des journalistes.**

*Comment accepter que deux journalistes s'autorisent à noter la prestation du Premier ministre ? Chacun doit se forger une opinion à la lumière des échanges, et il n'est nul besoin de professeurs sanctionnant une prestation.*

@ Patrick G.

*Le jugement du « doigt de Dieu » des deux journalistes sur la conviction et la performance des candidats est assez malheureux. Qu'a-t-on à faire de leur avis ? C'est comme s'ils étaient là pour penser à la place des téléspectateurs et leur dire « vous voyez, c'est ça qu'il faut penser » !*

@ Joseph G.

*C'est particulièrement antidémocratique d'entendre, avant même d'avoir digéré les prestations des candidats, les avis de journalistes très partiaux et pas forcément pertinents. On n'a pas besoin d'eux pour penser !*

@ Sylviane H.

*Croyez-vous que les téléspectateurs soient si bêtes qu'il faille leur expliquer ce qui a été dit ? Je pense que la très grande majorité d'entre nous comprend les paroles de l'invité et n'a pas besoin d'un prédicateur dont certains propos déforment ce qui a été précédemment dit.*

@ Pierre C.

*Nous ne sommes pas des ânes et nous pouvons avoir notre propre opinion.*

*Finally, les journalistes ne veulent-ils pas simplement se faire plaisir en se mettant dans la peau du futur président ?*

@ Béatrice T.

### **Présence régulière des confrères sur les plateaux des magazines et des JT.**

*Quand aurons-nous la possibilité d'avoir d'autres opinions que celles des éternels invités permanents (Alain Duhamel, Christophe Barbier, Laurent Joffrin, Caroline Fourest, etc.) ? Jamais je n'ai vu un journaliste de L'Humanité une seule fois participer à vos émissions d'informations politiques. Un peu plus de diversité dans le panel des journalistes, s'il vous plaît.*

@ Christiane G.

*Si je comprends bien la composition de vos plateaux, seuls les journalistes détiennent la vérité et... l'intelligence ! Et si je vous disais que les avis d'un Christophe Barbier, d'un Alain Duhamel ou encore d'une Caroline Fourest ne sont que des versions prétentieuses de discussions de café ?*

*Quant à leur indépendance...*

@ Antoine V.

*Vous ne vous sentez pas suffisamment sûrs de vous pour aller chercher du renfort ou des amis dans d'autres journaux ?*

@ Jean L.

*Pourquoi, à chaque interview de nos candidats à la présidence, la chaîne nous impose-t-elle un journaliste-politologue ?*

@ Pierre C.

## 2.6 TRIBUNE LIBRE DES MÉDIATEURS DE PRESSE

### L'APPEL DES MÉDIATEURS DE PRESSE

Au mois de mars 2012, les médiateurs de la presse écrite et audiovisuelle ont fait paraître, dans « Le Monde », une tribune libre consacrée aux règles régissant les temps et conditions de paroles sur les antennes pendant la campagne électorale.

### LES RÈGLES DU CSA SONT INAPPLICABLES !

Nous, médiateurs de presse, sommes chaque jour interpellés sur l'équilibre éditorial des médias où nous officions. Certains de ces médias relèvent de l'autorité du Conseil supérieur de l'audiovisuel (CSA), d'autres non, mais les attentes qu'expriment nos publics ne sont pas différentes pour autant.

Nos publics nous demandent de traiter de la même manière les propositions ou les programmes des candidats à l'élection présidentielle. Ils nous réclament moins de petites phrases et plus de débats de fond. Ils ne veulent pas qu'une forme d'addiction aux sondages nous transforme en simples commentateurs de courses de chevaux. Ils n'aiment pas qu'au nom de la bipolarisation constatée par ces enquêtes d'opinion nous trahissions la campagne du premier tour comme si nous étions déjà au second... Bref, nos publics attendent de nous une information honnête et de qualité, mais aucun ne nous réclame de peser au trébuchet le nombre de mots, de sons ou de vidéos que nous consacrons à chacun de ces candidats. Ils ne nous demandent pas une quelconque égalité comptable, mais une véritable équité dans notre traitement éditorial. Ce souci d'équité peut-il être garanti par de strictes règles d'égalité ? Nous ne le pensons pas !

Les règles d'égalité telles qu'elles ont été édictées par le CSA et le Conseil constitutionnel lors de la recommandation du 30 novembre 2011 sont inapplicables dans la forme et discutables sur le fond. Inapplicables, car l'obligation qui nous est

faite d'accorder le même nombre de minutes à chaque candidat dans les cinq dernières semaines de la campagne conduit soit à "exploser" les formats de journaux existants au-delà de toute logique éditoriale ; soit, comme en 2007, à supprimer les émissions politiques hebdomadaires de référence par impossibilité de pouvoir recevoir tous les candidats du premier tour.

Discutables, car comment justifier, devant le public citoyen, que l'on consacre autant d'attention à ceux qui peuvent prétendre diriger notre pays pendant cinq ans et à ceux qui n'y songent même pas ? Il y a pour cela la campagne officielle. Ce n'est pas le rôle des journalistes de la dupliquer !

Discutables aussi, parce que cette réglementation est en soi une négation de la responsabilité individuelle et collective des journalistes et des directeurs de publication. Elle conduit même à une déresponsabilisation des rédactions sur ces questions. Pourquoi nous référer à la déontologie de nos métiers puisque l'instance de régulation ne retient d'elle que son bilan chiffré ?

#### LIGNES MAGINOT

Discutables enfin, parce que ce dispositif ne s'applique qu'à quelques-uns. La totalité de la presse écrite, l'ensemble des sites Internet et des réseaux sociaux et même certaines télévisions les plus en lien avec la chose politique comme Public Sénat ou LCP-AN ne sont pas astreintes à ces règles d'égalité. Que vaut une règle si elle n'est pas compréhensible et applicable par tous ?

Ceux d'entre nous qui travaillent pour les grands titres de la presse écrite, en particulier la presse régionale, où nos journaux jouent un rôle évident de service public, n'envoient pas chaque semaine leurs relevés de compte ! Cela n'empêche pas nos rédactions, par le seul respect de nos métiers et de nos publics, d'observer un strict respect de l'équité démocratique. Chacun sent bien que nos lignes Maginot actuelles sont obsolètes. C'est pourquoi nous appelons de nos vœux un vaste débat avec tous les acteurs concernés pour définir ensemble les bonnes pratiques qui n'opposent plus qualité éditoriale et qualité démocratique.

Selon la recommandation du CSA du 30 novembre 2011, les candidats à la présidentielle bénéficient d'un temps de parole égal et d'un temps d'antenne équitable du 20 mars au 9 avril, puis d'un temps de parole et d'un temps d'antenne égaux du 9 avril au 6 mai.

---

Henri Amar, *La Dépêche du Midi* ; Jean-Louis Antoine, *L'Est Républicain* ; Marie-Laure Augry, *France 3* ; Jérôme Bouvier, *Radio France* ; Dominique Burg, *RFI* ; Pascal Galinier, *Le Monde* ; Nicolas Jacobs, *France 2* ; Alain Le Garrec, *France Télévisions* ; Thierry Magnol, *Sud Ouest* ; Guillaume Malaurie, *Le Nouvel Observateur* ; Françoise-Marie Morel, *TF1* ; Yves Mary, *La Nouvelle République du Centre-Ouest*.

# 3. LA JUSTE PLACE



Autre source de mécontentement : la hiérarchisation de l'information. Sensibilité accrue des téléspectateurs ou inflexion de la ligne rédactionnelle ? Ce n'est pas au médiateur de répondre, mais l'augmentation du nombre de courriels et le durcissement de leur ton sont des indicateurs flagrants.

Les critiques concernent toutes les éditions. Elles sont formulées en fonction des valeurs que chaque téléspectateur prête à la chaîne. À ce titre, je ne surprendrai personne en soulignant la référence fréquente à la notion « service public ».

Je l'ai déjà écrit dans mon rapport 2011. Pour nos correspondants, il y a une hiérarchie de l'information du « service public » qui n'a rien à voir avec celle de TF1 (les autres chaînes privées faisant de l'information ne sont jamais citées).

Que vaut un gagnant de l'Euromillions ou encore l'annonce d'une vague neigeuse ? « *Sûrement pas l'ouverture du JT* », nous écrivent les auteurs des très (très) nombreux courriels. Aux yeux de nos téléspectateurs, c'est une règle à ne pas transgresser : le premier sujet d'un JT traite d'une information plus importante que celle du cinquième sujet. C'est une constante dans le courrier, sans jamais la moindre inflexion.

## 3.1 OUVERTURES CONDAMNÉES

### Le 4 mars 2012, un accident de luge faisant deux enfants blessés fait l'ouverture du 20h.

Quelques mots à propos de la hiérarchisation des informations dans le journal de ce jour. Vous ouvrez le journal avec un accident qui touche deux enfants ayant heurté un engin de damage sur une piste de ski. Plus tard, et sans doute relégué au rang des événements anecdotiques, un énorme accident industriel au Congo. On dénombre déjà deux cents victimes. **Cherchez l'erreur...** Je ne vous félicite pas pour ce choix éditorial qui ne risque guère d'élever le niveau de conscience et de réflexion du téléspectateur.  
@ Martine T.

Après l'accident de manège il y a quelque temps, ouverture ce soir du journal sur un accident de luge ! **Je ne comprends pas ce recours au sensationnalisme.**  
@ Yves M.

Il est **incompréhensible** que l'ouverture d'un journal télévisé soit réalisée sur un accident de luge. Le journal d'une chaîne nationale publique ne doit pas verser dans le fait divers et le sensationnalisme. Cordialement.  
@ Rémi B.



### Le 31 mars 2012, trois gagnants au Loto américain se partagent 640 millions de dollars.

Vous avez commencé le journal de 20h de ce samedi par une page consacrée aux gagnants du Loto américain, avec un reportage de plusieurs minutes sur ce qu'on peut s'offrir si on devient milliardaire grâce à ce jeu. Le présentateur a ensuite terminé le JT en rappelant cet événement comme étant la principale information du jour ! Comment pouvez-vous vous laisser aller à une légèreté aussi stupide ? Comment pouvez-vous mettre la richesse matérielle en valeur de cette façon, avec tout ce que cela implique d'individualisme, de perte de solidarité, de déni des valeurs de la démocratie ? Si vous vouliez (à juste titre) introduire dans le journal une touche de bonne humeur, de gaieté, d'espérance, ne pouvait-on pas trouver un sujet valorisant des actions de partage, de solidarité, de joie de vivre à travers le monde plutôt que cette course destructrice après l'argent-roi ? Je ne me permets pas de donner des leçons, mais **je ne peux m'empêcher de vous exprimer mon étonnement.** Je ne voudrais pas que France 2 devienne aussi stupide que tant d'autres médias. Avec mes remerciements pour votre travail et mes salutations.  
@ Jackie D.

Samedi, le premier titre du journal présente un reportage d'environ cinq minutes sur un gagnant du Loto. Le présentateur ajoute benoîtement que cette somme peut apparaître indécente à certains. Mais **ce qui est indécent, c'est d'ouvrir le JT d'une chaîne publique avec un tel sujet,**

alors qu'une plate-forme pétrolière risque d'exploser, alors que nous sommes en pleine campagne électorale, alors que des islamistes sont en garde à vue...  
@ Daniel P.

[...] Je peux comprendre que ce soit un événement, mais de là à en faire la une du journal ! **Je trouve cette façon de faire irrespectueuse.**  
@ Florence D.

Je ne comprends pas. **J'ai toujours cru que le premier sujet du JT reflétait le sujet le plus important de l'info !**  
@ Véronique R.

### Le 9 septembre 2012, un incident à la centrale de Fessenheim blesse deux personnes.



La une du 20h du mercredi 5 septembre et les très longues minutes sur le déclenchement d'une alerte incendie suite à une réaction chimique à base d'eau oxygénée à la centrale de Fessenheim illustre à merveille **la culture de l'information-spectacle.** N'y avait-il pas d'informations plus importantes ?  
@ Olivier M.

Trouvez-vous normal de faire la une avec une information relevant du fait divers concernant la centrale de Fessenheim ? C'est un événement d'une importance mineure et sans aucune répercussion sur le fonctionnement de la centrale. **Où est le discernement du journaliste** dans la hiérarchisation de l'information ? Pour une télévision censée être informative et un peu moins aguicheuse que les autres, on en est loin !  
@ Marcello P.

De plus en plus de manipulation médiatique, de détournement de l'information, de pipolisation, de **sensationalisme** de l'information... C'est insupportable. Ce soir encore, avec Fessenheim, on nous annonce quelque chose de grave en sous-entendant un incident nucléaire, alors qu'il ne s'agissait que d'un accident de travail...  
@ Frederick B.

Que signifie ce délire à propos de l'incident à Fessenheim ? Deux personnes se blessent légèrement au cours de travaux qui ne concernent pas les activités nucléaires. **Y a-t-il de quoi faire la une du 20h ?** Cordialement.  
@ Marcello C.

Le traitement de l'incident de ce jour à la centrale alsacienne est d'un ridicule absolu. Deux intervenants sont légèrement brûlés par des vapeurs d'eau oxygénée dans une zone sans risque. **Ce fait divers fait la une du JT.** Assez !  
@ Gilbert P.

**Les sujets relatifs à la situation météorologique sont sans aucun doute ceux qui fâchent le plus. Leur intérêt intrinsèque n'est pas remis en question. C'est leur place dans les journaux que les téléspectateurs estiment nécessaire de réexaminer. Ces derniers pensent que**

**ces sujets ne peuvent pas occuper les premières places (sauf phénomène grave, bien sûr) au détriment d'informations jugées plus nobles.**

La canicule ! Voilà le titre principal de l'actualité ce soir. **Il faut attendre 20h25 pour que France 2 daigne parler d'autre chose.** Trente-cinq mineurs se font tirer dessus comme des lapins en Afrique du Sud par des policiers hystériques ; trois minettes se font condamner à deux ans de camp par un Poutine au meilleur de sa forme... Que l'on ne vienne pas critiquer l'info des télévisions russe et sud-africaine !  
@ Franck P.

Franchement, les journalistes sont des professionnels impayables : **quel scoop ! Quel professionnalisme !** À l'approche de l'hiver, il fait froid, il neige et parfois, il y a du verglas. Sans doute a-t-il fallu de longues journées d'investigations pour pouvoir recueillir cette information si pertinente ! Il faut au moins avoir une carte de presse pour réaliser et présenter de tels reportages. C'est toujours avec un grand plaisir que je paie ma redevance télé quand je vois la qualité de ces reportages. La pente est rude. Ce n'est pas grave. On accélère et on klaxonne.  
@ Jérôme A.

J'habite un village de soixante-dix habitants, dans une zone profondément rurale. Cette fois, je dois avouer que nous sommes battus par les plus brillants intellectuels parisiens. Nous ne saurions tenir plus de quinze minutes de discussion quotidienne sur le froid très relatif avec la voisine. Et pourtant vous, vous y arrivez et, qui plus est, dans le JT de 20h. **Ne se passe-t-il donc rien d'important dans le monde ?**  
@ Stéphane G.

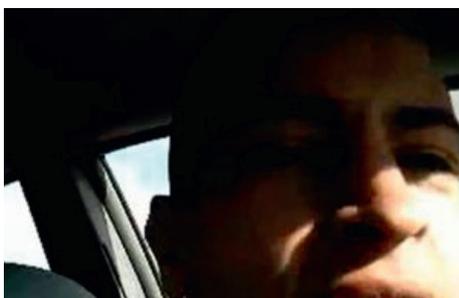
Quel dommage que nos infos de 13h se TF1nisent. Aujourd'hui, il a fallu attendre dix-sept minutes avant d'écouter un sujet sur la Syrie ou sur la politique française. Il fait froid, certes, mais **le tour de France quotidien des correspondants régionaux qui nous expliquent qu'il fait froid quand il neige**, c'est un véritable gâchis.  
@ Christophe S.

D'accord, aujourd'hui, il y a la neige et tous les problèmes que cela entraîne. Mais de grâce, est-il besoin d'y consacrer vingt minutes ? Il y a la Syrie, les primaires aux États-Unis, l'économie, la façon d'économiser de l'énergie pendant les grands froids, etc. **Imaginez ce que représente cette pauvreté du contenu** pour des jeunes de 15/20 ans que l'on veut intéresser à la vie politique et économique. Sans parler de nous, en cheveux blancs, qui bouillons d'insatisfaction dans notre fauteuil !  
@ Pierre B.

Je me permets de vous faire part de ma déception de plus en plus grande lorsque je décide de m'informer de l'actualité en suivant vos journaux. Les sujets sans intérêt (le temps qu'il fait, l'affluence dans les grands magasins...) sont de plus en plus nombreux, et cela m'inquiète. Je fais partie de ceux qui attendent encore autre chose de la part du service public que toutes ces bassesses façon TF1. Je vous en prie, ne tombez pas là-dedans. **Peut-être la diminution de vos moyens ne vous permet-il plus de couvrir des sujets de fond ?** Je m'interroge...  
@ Michel T.

## 3.2 LA BFMISATION

Ce néologisme a eu beaucoup de succès en 2012. Il est régulièrement utilisé par nos correspondants pour définir (et dénoncer !) le sensationnalisme, l'info-spectacle et l'abus de plateaux de situation, particulièrement à deux occasions : le drame attendu, mais jamais arrivé, du paquebot *Costa Allegra* et le suivi du retranchement, puis de la mort de Mohamed Merah. Sur ce dernier point, les téléspectateurs relèvent, non pas des informations erronées, mais une couverture bien trop exhaustive.



**Le 21 et 22 mars 2012, l'assaut est donné contre Mohamed Merah.**

*Je suis profondément agacé par le traitement de tous ces faits d'actualité (tuerie de Toulouse, entre autres). Pourquoi cette avalanche de reporters pour interroger les voisins ou les spécialistes ? Pourquoi rajouter de la banalité à la profondeur de la douleur ? Pourquoi échafauder des hypothèses évidentes (le présumé coupable va se rendre, se suicider ou...). Il n'est point besoin non plus d'étaler les méthodes de la police, les sources de renseignements possibles, etc. Il me semble que **la sobriété en tous points serait tout aussi efficace, percutante** et particulièrement adaptée à des situations d'une telle gravité. Il n'est pas nécessaire d'alimenter aussi copieusement un tel voyeurisme. Votre audience n'a rien à y gagner. Je vous remercie.*  
@ Michel L.

*Fort Chabrol ou Jules Bonnot ? Tenir l'antenne pendant près d'une heure pour **montrer qu'il ne se passe rien**, mis à part des propos oiseux et insipides, chapeau !*  
@ Vicky



*Ce mercredi soir, on a répété, pendant plus de trente minutes, tout ce que l'on savait déjà. Cinq minutes auraient suffi pour nous dire ce qui se passait, mais à chaque fois, on répète tout. À croire qu'il ne se passe rien d'autre dans le monde... **Trop de rabâchage tue l'information.** Je ne pense pas être le seul à penser cela. Avec mes salutations.*  
@ Paradis

*J'en ai marre des « Il semble que, il se pourrait que, selon X », etc. Tous ces termes permettent de dire n'importe quoi sans avouer que l'on ne sait rien. **Quel est l'intérêt d'avoir un envoyé spécial en duplex pour qu'il ne voie rien ?** J'en ai assez de cette information de bistrot. D'après moi, quand on ne sait pas, on se tait. Merci pour votre attention.*  
@ Pierre L.

À trop en parler, les journaux font de cet assassin terroriste un héros. On montre une photo où il affiche un sourire resplendissant en se prenant pour James Bond, on rappelle ses œuvres, ses ratages, ses voyages... Bref, une mise en spectacle qui lui fait une publicité très dangereuse. Les esprits faibles sont susceptibles de se reconnaître dans ce sinistre et misérable individu. Les médias lui confèrent la surpuissance (involontairement, bien sûr). La stratégie terroriste se fonde sur cette mécanique de l'info qui oublie que le contenu, horrible et lamentable, est largement dépassé par **la mise en spectacle des médias** qui sublime ces terroristes. Ne pensez-vous pas que les médias font le jeu du terrorisme en relayant de cette manière les actes criminels dont le but est bien la propagande ? Le contrôle des esprits, plus que le sang versé des malheureuses victimes...

@ Michèle D.

Ce qui m'indigne dans cette affaire, c'est que les médias soient la raison d'être du terrorisme sous couvert d'informer la population. Il n'y a que la couleur des sous-vêtements de l'individu en question que nous ne connaissions pas. **Il a voulu faire parler de lui, et vous avez été l'instrument de sa réussite.** Oui, il fallait informer. Oui, il faut être solidaire des familles des victimes. Mais ce n'est pas avec un tel tapage que l'on va dissuader les successeurs de ce terroriste ! Seules les familles des victimes doivent connaître tous les détails de l'opération. Ce fou dangereux se croyait investi d'une mission, celle de faire trembler toute une nation. Il aura réussi un peu grâce aux médias. Mais rassurez-vous. Vous n'êtes qu'en partie responsable, car l'autorité du pays trouve bien son compte dans cette affaire.

@ Henry A.



**Si le suivi du naufrage du Costa Concordia n'a donné lieu à aucune critique, il n'en est pas de même pour l'aventure de son sister-ship, le Costa Allegra. Un problème de moteur, suite à un incendie, l'immobilise sans que, à aucun moment, la vie des passagers ne soit en danger.**

*Il ne se passe rien, mais vous faites quand même des reportages. Laissez cela aux chaînes d'information en continu !*

@ Gilbert F.

*Vous passez un reportage sur les « malheureux » qui ont vu leur croisière perturbée par une avarie du moteur. Quel intérêt ? Bon, on est d'accord. C'est bien dommage pour eux. Ils ont subi quelques désagréments, mais l'actualité est-elle si pauvre pour que vous en soyez réduits à faire du sous-TF1 ? Allez, ressaisissez-vous et proposez-nous de la bonne information !*

@ Luc G.

*L'ouverture du journal de 13h sur les croisiéristes du Costa Allegra et leurs souffrances est franchement déplacée.*

**On se demande s'il n'y a pas d'autres**



**urgences.** *Peut-être devrait-on poser la question aux Syriens, par exemple. Cordialement.*

@ Jacques M.

*Quelques minutes sur les graves événements en Syrie et une éternité sur les passagers du Costa Allegra ! Décidemment, **quelle est votre priorité ?** Nous informer sur les événements importants, sur des gens qui ont passé trois jours légèrement difficiles ou sur des personnes qui meurent sous les bombes ?*

@ Nelly D.

*Le bateau est en panne, et s'il y avait un danger quelconque, les passagers auraient été évacués. Donc, **cessez de mobiliser plusieurs minutes du journal pour des faits sans importance.***

@ Alain D.

### 3.3 DU BON USAGE DES ENVOYÉS SPÉCIAUX

Rarissimes sont les critiques à propos du travail des envoyés spéciaux. Et même dans ce cas, celles-ci sont empreintes de respect. C'est leur emploi dans les JT qui suscite des contestations.

*Je regarde assez régulièrement les journaux de 20h (France 2) ou de 19h30 (France 3) et je supporte de moins en moins les interventions directes de vos journalistes sur le terrain. Quel que soit le sujet, après le court reportage, on donne la parole au journaliste qui est sur place, parfois sous la pluie ou la neige. Or, cette intervention n'apporte rien de plus par rapport à un commentaire exprimée sur le plateau ou tout simplement par rapport à ce qui a déjà été dit au cours du reportage. **Cela fait une débauche de moyens** qui justifie sans doute les effectifs importants des deux chaînes mais, de grâce, revenez à l'essentiel: l'information. Abandonnez les gadgets.*  
@ Thérèse C.

***Quel est, franchement, l'intérêt que des journalistes interviennent en direct devant l'Élysée** ou devant tel autre bâtiment ? Mis à part le cas de l'interview qui ne peut se faire qu'en extérieur, je n'en vois pas. Le pompon, ce soir, est votre journaliste, trempé, devant la gendarmerie de Sainte-Maxime. Excusez-moi, mais c'est du grand n'importe quoi !*  
@ Véronique Q.

*Pourquoi les envoyés spéciaux, qu'ils soient à l'Élysée, à Londres ou à Berlin, été comme hiver, sont toujours dehors, frigorifiés ? Pour nous prouver que ce sont bien des envoyés spéciaux ? **Ont-ils une prime quand il pleut ?***  
@ Christian B.

*[...] Combien d'envoyés spéciaux plantés devant une mairie, un commissariat, un tribunal ou autres lieux, **qui répètent exactement ce que vient de dire le présentateur ?***

*Bref, beaucoup de communication, beaucoup de racolage et de course à l'audience !*  
@ Françoise M.

*Je suggère au directeur de l'information d'aller **encore plus loin dans le « reportage-réalité »**. Lors des coups de vent sur Marseille, pourquoi, en plus de laisser le reporter sous la pluie, ne pas lui mettre les pieds dans l'eau pour émouvoir les téléspectateurs ? Ces interventions tournent au ridicule !*  
@ Alain D.

***Trois envoyés spéciaux pour rapporter que la neige tombe en décembre...** Bravo à vous de traiter ce sujet ô combien original, avec autant de dynamisme !*  
@ Gregory D.

*Surprenant, ce journal qui débute en consacrant dix minutes aux départs en vacances pour **ne rien dire, sinon nous en mettre plein la vue avec des directs de partout**. À Denver et Damas, il se passe des choses, des événements qui auraient dû ouvrir le journal. C'est désolant.*  
@ Dominique G.

# 4. DEUX POIDS DEUX MESURES

## 4.1 VÉRITÉ LE JEUDI... ERREUR LE SAMEDI



C'est un sentiment de confusion que beaucoup ont exprimé lors de l'affaire de la viande halal. L'enquête d'*Envoyé spécial* du 16 février 2012 sur les abattoirs, puis l'appropriation du sujet par Marine Le Pen a suscité un nombre important de courriels. Des critiques et des compliments dès le jeudi soir, mais c'est à partir du samedi suivant qu'un reproche voit le jour, un reproche qui va d'ailleurs devenir une constante : le manque de cohérence éditoriale entre le magazine et les journaux.

*La polémique sur la viande halal a été lancée par l'émission *Envoyé spécial* qui a affirmé que les cinq abattoirs de l'Île-de-France utilisaient la procédure halal à 100 %. Depuis que Marine Le Pen s'est emparée du sujet, France 2 semble faire du retropédalage. Élise Lucet et David Pujadas, qui sont par ailleurs d'excellents journalistes, parlent du débat lancé par Mme Le Pen en ayant l'air de douter de ses affirmations et sans rappeler que l'information provient de France 2.*

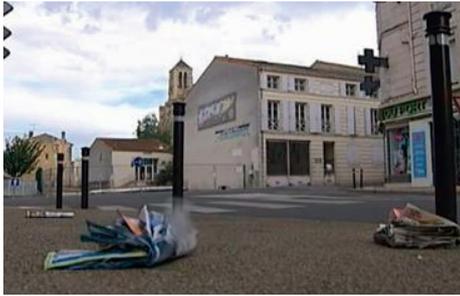
**L'information transmise par *Envoyé spécial* est-elle juste oui ou non ?** France 2 doit assumer ses informations quelles que soient les positions de Marine Le Pen.  
@ Bertrand B.

*J'entends sur votre chaîne des démentis concernant les propos de Marine Le Pen relatifs aux abattages halal en Île-de-France. Pourtant, cette information a été donnée dans l'émission *Envoyé spécial* de jeudi dernier. Rendons à César ce qui lui appartient ! Vous devez, au titre de cette émission, **infirmer ou affirmer** ce point.*  
@ Jacques P.

**Je vous trouve culottés.** Vous mettez en doute dans le 20h les propos de Marine Le Pen alors que c'est vous, dans *Envoyé spécial*, qui avez proposé des témoignages glanés dans les abattoirs. Soit l'émission de jeudi soir repose sur des contrevérités, soit vous ne regardez pas France 2.  
@ Claude S.

**France 2 n'assume pas les propos rapportés lors de l'émission *Envoyé Spécial*.** Lorsque c'est Marine Le Pen qui exprime les mêmes affirmations concernant la viande halal en Île-de-France, cela devient du conditionnel... Il faut avoir le courage de ses opinions !  
@ Alain B.

*J'ai regardé jeudi soir le reportage d'*Envoyé spécial* sur les abattoirs et les modes d'abattage et, en le voyant, je me suis demandé pourquoi, surtout en cette période électorale, la chaîne avait décidé de soulever ce lièvre. Il est évident que ce reportage allait être interprété comme une manifestation de l'envahissement de la religion musulmane et, évidemment, ça n'a pas raté (cf. déclarations de Marine Le Pen). **Un tel reportage aurait dû être présenté de façon beaucoup plus prudente** et impartiale, en soulignant que le mode d'abattage n'est pas assimilable à la religion. À mon avis, il faudrait [...] bien réfléchir avant d'aborder de tels sujets qui font remonter en chacun de nous, presque sans y penser, je l'espère, des sentiments ambigus.*  
@ Monique T.



## 4.2 FAUTES AVOUÉES...

Lors de la journée du 15 août, les villes sont désertes, et les marronniers fleurissent. Cette année, c'est Niort (dans les Deux-Sèvres) qui en a fait les frais dans le JT de 13h. Réactions immédiates et virulentes des Niortais et de leurs élus : ils ont le sentiment qu'en filigrane du phénomène saisonnier, c'est le portrait d'une ville fantôme qui est décrit.

*J'ai été outrée par votre reportage sur la ville de Niort. Certes, c'est une ville calme, mais qui bouge. Forcément, en filmant un 15 août, les commerces sont fermés, logique ! Et les gens partent au bord de la mer, logique aussi ! Votre reportage était donc **inutile, insultant**. Nous avons perdu notre temps et vous, le vôtre.*

*Une Niortaise.*  
@ Fanny B.

*Je regrette votre présentation de Niort, la ville où je suis né. Vous ignorez tout simplement la culture et les richesses de cette région. **Votre parisianisme me révolte.***

@ Mathieu T.

*[...] De fausses vérités (le marché n'a jamais lieu le mercredi, mais le jeudi), des raccourcis faciles, **des stéréotypes dignes de TF1**... Je demande à ce que France 2 diffuse un autre reportage ou rétablisse publiquement la vérité sur la ville de Niort.*

@ Jérôme D.

**Face à l'ampleur des réactions largement relayées par la presse régionale, Agnès Molinier, rédactrice en chef du 13h, a décidé de présenter ses excuses dans les colonnes de La Nouvelle République : « Je suis profondément désolée que ce sujet ait été mal pris. Si nous avons choqué les gens, ce n'était pas le but. On s'est trompés. Au lieu d'être pris comme "le 15 août, c'est mort", cela a été interprété comme "Niort est une ville fantôme" », écrit-elle, expliquant que la rédaction du journal « ne voulait surtout pas faire le sujet dans la capitale, sous peine d'être taxés de parisianisme, et à juste titre ».**

**Dès la publication de ces excuses, les critiques se sont tues. Même si l'exercice est (forcément) douloureux, il est sans aucun doute salutaire. Les téléspectateurs apprécient cette honnêteté. Un autre exemple intéressant : la mise à l'antenne, lors du 20h, d'un sujet reconnaissant et corrigeant les nombreuses erreurs commises lors d'un reportage sur le Venezuela diffusé dans une édition précédente.**

*Contente de voir que votre journal, par le biais d'un reportage diffusé hier soir, a **reconnu avoir délivré des contrevérités** à propos du bilan de Chavez. Il était temps... Comment des journalistes dignes de ce nom, des professionnels du service public, peuvent donner autant de fausses infos pourtant si faciles à vérifier ?*

@ Nathalie L.

*Cela n'excuse pas la faute, mais **bravo quand même** pour le rectificatif.*

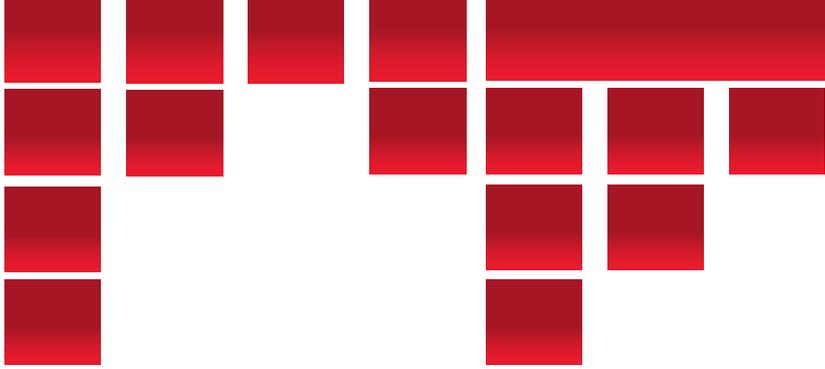
@ Robert S.

*Ce rectificatif est tout à votre honneur. J'espère que cette pratique est et sera systématique.*

@ Denis R.

*C'est quand même inquiétant de constater que de telles énormités peuvent passer à l'antenne. C'est bien de faire un rectificatif, mais je pense que cela aurait été encore mieux de **présenter des excuses**.*

@ Olivier J.



## 4.3 LE PANTHÉON DE FRANCE 2

Les historiens du futur auront du mal à retracer la vie intellectuelle et artistique de notre époque à travers les nécrologies diffusées dans nos journaux. Le panthéon du JT de France 2 est hanté de personnages médiatiques et ne semble pas accorder de véritable place à ceux qui laisseront, sans doute, une empreinte plus marquée.

### Les nommés !

*Je partage l'émotion suscitée par le décès de **Jean-Luc Delarue**. Pour autant, était-il bien nécessaire de consacrer à cet événement dix minutes lors de l'ouverture du JT de 20h de vendredi, puis dix autres minutes lors de sa clôture ? Ce choix me semble tout à fait disproportionné, avec un réel décalage entre la portée de l'information et le temps qui lui a été accordé.*  
@ Alice A.

*Hier, nous avons appris la triste nouvelle du décès de Jean-Luc Delarue. Sans remettre en cause ses qualités, je tiens à vous faire part de ma lassitude. Le temps qui lui a été consacré pendant le journal télévisé me paraît démesuré [...]. Et le service public nous impose cela ! Il y a peu, c'était Thierry Roland. Assez ! Le contribuable vous demande de stopper ce **corporatisme indécent**.*  
@ Christine B.

*L'hommage rendu à Thierry Roland pendant près de quinze minutes est stupéfiant. On en fait beaucoup moins pour un prix Nobel, un savant ou un philosophe [...]. **Savez-vous distinguer l'essentiel de l'anecdotique ?***  
@ Roselyne R.

***Thierry Roland** est-il un bienfaiteur de l'humanité ? Non. Il a commenté des matches de foot. Il a été vulgaire, grossier, parfois raciste. Son hommage est bien trop excessif. Le respect pour le mort est suffisant.*  
@ Jean C.

## Les recalés !

Comment avez-vous pu annoncer le décès de Madame **Brigitte Engerer** de la façon la plus banale et la plus rapide qui soit, sans même faire un petit reportage sur sa carrière ? Je vous rappelle qu'elle était l'une des pianistes les plus brillantes et connue dans le monde entier ! [...] Le monde de la musique attend un hommage digne de ce nom à un horaire d'écoute décent !  
@ Pierre S.

Un journaliste sportif qui meurt a le droit à un temps d'antenne équivalent au tiers de la durée totale du JT, et cela, à plusieurs reprises. Une immense pianiste, **Brigitte Engerer**, décède, et on ne lui accorde même pas vingt secondes ! Vive le journalisme !  
@ Marie-Rose N.

Je comprends que vous annonciez le décès d'un des membres des Bee Gees, mais vous auriez pu mentionner aussi celui de **Dietrich Fischer-Dieskau**, l'un des plus grands barytons de la fin du XX<sup>e</sup> siècle.  
@ Geneviève G.

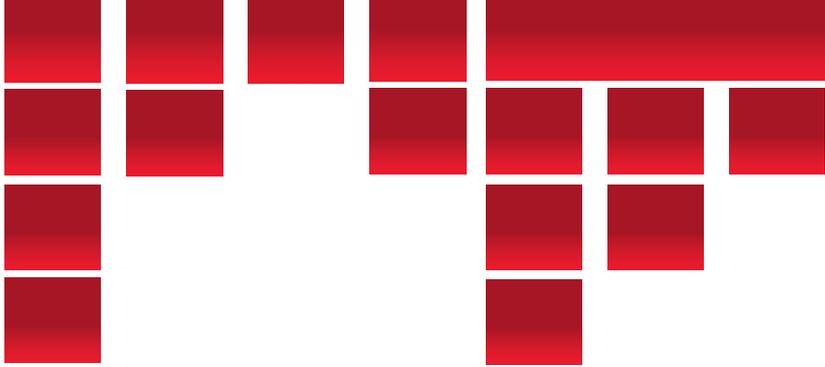
Merci pour votre hommage de trente secondes à **Maurice André**. Maurice André ? Oui, ce trompettiste de 78 ans issu d'un milieu défavorisé. S'agit-il d'un sujet qui choque, à cette heure de grande écoute, pour l'expédier de cette manière ? Enfin, on aura peut-être droit à un hommage à une heure du matin.  
@ Régis K.

[...] De par son travail, il est devenu le meilleur trompettiste du monde. Il a porté, pendant plus de cinquante ans et à travers le monde

entier, l'art français au niveau de l'excellence. Il est un modèle de travail, de persévérance. Il a permis d'aller au-delà des déterminismes sociaux. Sa mort, aujourd'hui, n'aura mérité que quelque quinze secondes d'attention au JT de France 2. **Nous vivons une époque méprisable...**  
@ Antoine D.

Merci pour l'hommage rendu à l'écrivain populaire **Robert Sabatier** !  
@ Jean-Loup M.

[...] J'ai un doute : **connaissez-vous Robert Sabatier** ? Il est vrai qu'à ma connaissance, il ne se consacrait ni au football ni à la drogue.  
@ Liliane A.



## 4.4 LE MONDE D'EN HAUT ET LE MONDE D'EN BAS

En octobre dernier, l'ouragan Sandy balayait les Caraïbes, faisant des victimes notamment en Haïti et des dégâts importants dans les îles de la région. Les téléspectateurs ont pourtant eu la désagréable impression que seules comptaient pour la rédaction de France 2 d'éventuelles destructions aux États-Unis. Quant au typhon Bopha qui a ravagé les Philippines et fait environ 700 morts au début du mois de décembre, la couverture s'est résumée à un sujet et quelques off.

*Vous avez largement (c'est peu de le dire) couvert la tempête aux États-Unis, en allant jusqu'à évoquer dans un reportage des solutions pour recharger son téléphone portable. Quant à la tempête Bopha, qui vient de faire 700 morts, vous l'évoquez à peine !*

*Êtes-vous, les journalistes, satisfaits de votre travail ? Vous semblez valider l'idée qu'un cadavre états-unien a plus de valeur qu'un autre.*  
@Éric L.

*À une certaine époque, quelqu'un disait qu'il y avait la France d'en bas et la France d'en haut. C'était bien vu. Au regard de vos JT, on peut voir qu'il y a un monde d'en bas et un monde d'en haut.*

@Motte

*Aujourd'hui, 31 octobre, je n'ai rien entendu sur le désastre en Haïti, où l'ouragan a causé plus de morts qu'aux États-Unis, où nombre de gens ont perdu leur misérable cabane, où 70 % des récoltes ont été détruites... Cela n'intéresse pas les journalistes. Aucun volontaire pour couvrir ce pays qui concentre toute la misère du monde ?*  
@Jean-Yves C.

*Je trouve regrettable que l'on mette sans cesse et de façon appuyée l'accent sur les États-Unis comme si les 280 autres pays du monde n'existaient pas. En mettant ainsi en avant les dommages causés par l'ouragan Sandy aux États-Unis, en passant presque sous silence les catastrophes qui font des centaines de morts en Asie, vous transmettez l'idée que les vies américaines valent plus que les autres.*  
@Karine R.

*Des dizaines de minutes d'antenne, pour ne pas dire des heures, sur les États-Unis, et rien sur les dégâts causés par Sandy ni à Cuba, où les autorités dénombrent onze morts, 200 000 sans-abris et où une partie du pays est toujours sans électricité à ce jour, ni en Haïti, un des pays les plus pauvres de la planète où l'on meurt de faim. C'est scandaleux !*

@Bernard B.

*Concernant l'ouragan Sandy, pas un mot sur Cuba ni Haïti. Par contre, savoir que ces pauvres New-Yorkais n'ont plus de wifi m'a franchement fait beaucoup de peine.*

@Alfredo G.

*Je suis vraiment désolé des difficultés rencontrées par les New-Yorkais qui attendent le retour de l'électricité. En revanche, je suis très heureux que les Haïtiens n'aient aucun problème suite au passage de Sandy !*

*Du moins, c'est ce que laisse à penser la couverture de l'événement par les journalistes du 20h de France 2 depuis une semaine.*

@Paul B.

**Une séquence montrant à New York des files devant des magasins, un commentaire comparant cette situation au quotidien que vivent les Africains... Des courriels scandalisés.**

*Quelle surprise désagréable, ce reportage du JT de 20h diffusé le 31 octobre au sujet de l'ouragan Sandy à New York ! Démarrer le reportage avec des images montrant les New-Yorkais faisant la queue devant les magasins en disant « non, nous ne sommes pas en Afrique » nous a laissés pantois ! Quel est le motif de cette comparaison ? Pourquoi la stigmatisation de tout un continent ? Comparer ce que vit New York à une situation de guerre ne pouvait-il pas suffire ? Sur une chaîne publique qui est censée faire de la pédagogie et ne pas stigmatiser ses téléspectateurs, je vous le dis, vous êtes tombés bien bas...*

@Marita C.

*Qui vous a dit qu'en Afrique, on éclaire encore à la bougie ? Vous êtes sérieux ? Vous auriez pu pousser la comparaison au Moyen Âge ! Et on vit de la chasse et de la cueillette aussi, comme l'homme de Cro-Magnon ? Déçu !*

@Franck A.



## 4.5 MUSÉE HAUT, MUSÉE BAS

Dans mon rapport 2011, j'avais intitulé un chapitre « Mais sur quelle planète vivez-vous ? », insistant sur l'impression qu'ont les téléspectateurs d'une élite (les journalistes) observant avec condescendance le monde des gens « normaux ». Les téléspectateurs sont, à ce sujet, hypersensibles et... hyperréactifs. Exemple lors de l'inauguration du Louvre-Lens dans le Nord-Pas-de-Calais.



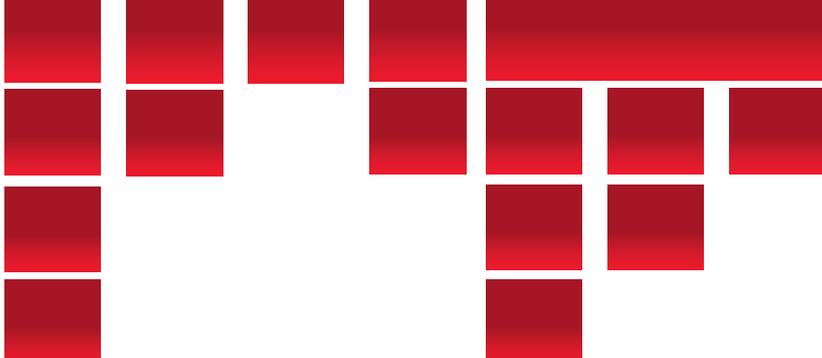
*Quelle déception en vous entendant parler d'un choc des cultures à propos de l'ouverture du Louvre-Lens ! Vous sous-entendez que l'art n'existait pas à Lens avant cette inauguration...*  
@ Marianne D.

*Pourquoi vous croyez-vous obligés de présenter l'inauguration du Louvre-Lens en précisant que c'est un choc des cultures ? Vous mentionnez de plus que c'est le département le plus sinistré de France, avec une population en majeure partie ouvrière... Il n'y donc **que des personnes incultes dans le Nord-Pas-de-Calais** ? Quelle discrimination !*  
@ Vivianne D.

*Affreux, sales et méchants... Et en plus, on leur offre le Louvre ! Vous avez raison. C'est un vrai choc des cultures. **Quel mépris** pour nous autres, pauvres péquenards !*  
@ Gregory W.

*J'aime beaucoup vos journaux télévisés, sincèrement. Cependant, vous saurez que les gens nés dans le Nord-Pas-de-Calais et surtout dans le bassin minier n'apprécient pas, tout comme moi, que vous puissiez désigner cette région comme la zone la plus pauvre de France. Oseriez-vous dire quelles sont les régions les plus riches de France ? Les plus sales ? **C'est bien dommage de qualifier notre région ainsi.** Quand vous en connaîtrez l'histoire, vous réfléchirez avant de parler trop vite.*  
@ Jérôme M.

*Je trouve honteux les propos tenus dans le journal de 13h qui, pour présenter l'inauguration du Louvre-Lens, qualifie cette ville d'« agglomération la plus pauvre de France ». Étant natif et habitant depuis toujours cette région, **je suis scandalisé** et j'attends tout au moins des excuses publiques.*  
@ Frédéric C.



# LES MÉDIATEURS DE FRANCE TÉLÉVISIONS



**Nicolas Jacobs**  
Médiateur de l'information France 2

7, esplanade Henri-de-France  
75907 Paris Cedex 15

mediateurinfo@france2.fr  
<http://info.france2.fr/mediateur/>



**Marie-Laure Augry**  
Médiatrice des rédactions France 3

7, esplanade Henri-de-France  
75907 Paris Cedex 15

mediateurinfo.france3@france3.fr  
<http://info.france3.fr/mediateur/>



**Alain Le Garrec**  
Médiateur des programmes  
France Télévisions

7, esplanade Henri-de-France  
75907 Paris Cedex 15

<http://www.francetelevisions.fr/contact/mediateurs.php>

À partir du mois d'avril 2013 nouvelle adresse du site du médiateur [www.france2.fr/mediateur-info](http://www.france2.fr/mediateur-info)

## CLUB DES MÉDIATEURS DE LA PRESSE AUDIOVISUELLE ET ÉCRITE

<b>Marie-Laure Augry</b>	Médiatrice des rédactions France 3
<b>Éric Bataillon</b>	Médiateur de <i>Radio France Internationale</i>
<b>Jérôme Bouvier</b>	Médiateur de Radio France
<b>Pascal Galinier</b>	Médiateur du journal <i>Le Monde</i>
<b>Nicolas Jacobs</b>	Médiateur de l'information France 2
<b>Alain Le Garrec</b>	Médiateur pour les programmes FTV
<b>Yves Mary</b>	Médiateur de <i>La Nouvelle République du Centre-Ouest</i>
<b>Françoise-Marie Morel</b>	Médiatrice de TF1

Les médiateurs sont également membres du Club des médiateurs du service public.  
La liste de ses membres est consultable sur le site <http://www.clubdesmediateurs.fr>

# STATUT DU MÉDIATEUR

Extrait de la Charte des antennes de France Télévisions\*

« France Télévisions s'est dotée de médiateurs dont le rôle est d'être l'intermédiaire entre le public et les chaînes, d'examiner les observations, remarques et plaintes éventuelles des téléspectateurs. Les médiateurs ont été mis en place pour offrir aux téléspectateurs la possibilité de se référer à une instance impartiale. Ils contribuent à établir une relation de qualité avec les téléspectateurs.

## Indépendance des médiateurs

Les médiateurs sont nommés pour trois ans par le président de France Télévisions et placés sous sa responsabilité directe. Ils sont indépendants de toute hiérarchie et n'exercent aucune responsabilité éditoriale. Ils n'interviennent jamais dans le choix, la préparation ou l'élaboration des programmes.

## Missions des médiateurs

Les médiateurs assurent l'interface entre les téléspectateurs et les chaînes France 2, France 3, France 5 et France Ô, par saisine directe des téléspectateurs. Les médiateurs n'interviennent jamais *a priori* mais *a posteriori*, lorsqu'ils sont saisis, par écrit, après diffusion. Ils ne donnent pas suite aux courriers ou messages électroniques anonymes. Par ailleurs, les services en relation avec les téléspectateurs (courrier, téléphone, Minitel, Internet) les informent de toutes les remarques, critiques, suggestions, protestations de téléspectateurs concernant :

– le traitement de l'information par les journaux et les magazines d'information de France 2 et France 3 pour les médiateurs des rédactions ;

– les programmes de France 2, France 3 et de France 5 pour le médiateur des programmes ;  
– le traitement de l'information et des programmes pour le médiateur de France Ô.

Les médiateurs examinent toutes les requêtes et décident de donner suite ou non aux réclamations. Ils communiquent leur avis aux parties concernées et décident, s'il y a lieu, de le rendre public. Quand ils l'estiment utile, et par les moyens d'intervention appropriés qui sont les leurs [...], ils expliquent aux téléspectateurs les choix des rédactions et des unités de programmes et les difficultés qu'ils rencontrent.

Les médiateurs peuvent également être saisis par le président de France Télévisions, les directeurs des chaînes ou les directeurs des rédactions. Ils doivent saisir, parallèlement à leur démarche, la direction juridique des dossiers pouvant entraîner des procédures. Enfin, ils peuvent mener une réflexion sur un certain nombre de thèmes récurrents en y associant les responsables des programmes, les directeurs des rédactions et les intervenants extérieurs qu'ils jugent compétents sur le sujet. Cette réflexion, validée par les directeurs des chaînes, peut conduire à l'élaboration de règles de bonne conduite sur un thème particulier.

## Moyens d'intervention des médiateurs

Les médiateurs des rédactions agissent en première instance. Le médiateur des programmes agit en deuxième instance, lorsque la première réponse apportée par les responsables du programme concerné par la

saisine ne satisfait pas le réclamant. Lorsque les médiateurs sont saisis, ils se mettent en rapport avec les responsables du programme ou de la rédaction en cause. Ils entendent toutes les parties concernées et ne forment leur opinion qu'au terme de ces consultations. Ils ont accès aux éléments nécessaires pour instruire le dossier. Ils peuvent consulter en interne et en externe toutes les personnes dont le point de vue peut éclairer la formation de leur jugement. En accord avec les directeurs des chaînes, ils peuvent être amenés à intervenir dans les émissions de France 2, France 3, France 5 ou France Ô. Ils peuvent par ailleurs être responsables, et seuls responsables, d'une émission régulière. Ils choisissent les thèmes à traiter lors de cette émission et les modes de traitement, avec le souci de donner la parole aux différentes parties en cause. Outre leurs interventions sur les antennes, ils peuvent faire connaître leur action sur le site Internet et les services télématiques. En interne, les médiateurs font une synthèse régulière des observations des téléspectateurs à l'intention des personnels. Par ailleurs, ils peuvent communiquer leur action sur le canal de télévision interne. Les médiateurs disposent de l'infrastructure nécessaire à l'exercice de leur fonction. Les médiateurs rendent compte de leur activité par un bilan annuel et public. »

\* Tous les médiateurs de France Télévisions ont participé aux travaux consacrés à la remise à jour de la Charte des antennes (disponible sur les sites de France Télévisions)

Documentation et collaboration :  
Marie-France Bertho Vivaldini

Édité par la direction de la communication - mars 2013  
**Directeur de la publication** : Rémy Pflimlin

**Directeur délégué du Studio** : Eric Martinet  
**Responsable du service PAO** : Nathalie Autexier  
**Responsables du service photo** : Violaine Petite – Sandra Roussel  
**Photos** : D.R.  
**Responsable de la direction artistique** : Philippe Baussant  
**Conception graphique** : Valérie Meylan  
**Secrétariat de rédaction** : Aline Guyard  
**Imprimeur** : service reprographie France Télévisions