



# Rapport annuel du médiateur de l'information

**Nicolas Jacobs**



# Sommaire

Sommaire

<b>AVANT-PROPOS .....</b>	<b>4</b>
2015 : année de plomb	
2015 : année de braises	
<b>1. L'INFORMATION À GRANDE VITESSE .....</b>	<b>6</b>
1.1 Laisser les forces de l'ordre faire leur travail	
1.2 Ne pas risquer la vie des otages et des policiers	
1.3 A la loupe : ce qui a fait réagir les téléspectateurs entre le 7 et le 20 janvier	
- Satisfaits	
- Le traitement des attentats selon le baromètre annuel <i>La Croix/TNS-Sofres</i>	
<b>2. LA FORCE DES IMAGES .....</b>	<b>14</b>
2.1 Aylan : réveiller les consciences	
2.2 Casa Nostra : la caméra voyeuse	
2.3 Images d'amateurs	
2.4 Anonyme ou voilée ?	
2.5 Les visages des terroristes	
<b>3. LA VALEUR DES MOTS.....</b>	<b>22</b>
3.1 « Migrants » ou « réfugiés » ?	
3.2 Terroristes	
3.3 Martyrs ou bourreaux ?	
3.4 Guerre sainte ?	
3.5 Des hommes ?	
<b>4. ÉMOTIONS SUSPECTES.....</b>	<b>26</b>
4.1 Le crash de l'Airbus de la Germanwings	
4.2 L'accident de bus à Puisseguin	
4.3 Les inondations	
<b>5. REPORTAGES ET REPORTERS.....</b>	<b>31</b>
5.1 Les sujets incarnés	
5.2 Les micros-trottoirs	
5.3 Les reporters	
5.4 Les magazines	
<i>Envoyé spécial</i>	
<i>13H15</i>	
<i>Cash investigation</i>	
<i>Complément d'enquête</i>	
<i>L'Angle éco</i>	
<i>Un œil sur la planète</i>	
5.5 Les sujets « fraises des bois »	
<b>6. COMMUNICATIONS BROUILLÉES.....</b>	<b>40</b>
6.1 Marine Le Pen à <i>Des paroles et des actes</i>	
6.2 Philippe Verdier	
6.3 Prise d'antenne tardive	
<b>LES LETTRES DU MÉDIATEUR.....</b>	<b>44</b>
<b>CONTACTS.....</b>	<b>72</b>
<b>LE CERCLE DES MÉDIATEURS DE PRESSE .....</b>	<b>73</b>
<b>LE CLUB DES MÉDIATEURS DE SERVICES AU PUBLIC .....</b>	<b>73</b>
<b>LE STATUT DU MÉDIATEUR.....</b>	<b>74</b>
<b>BLOG ET PAGE FACEBOOK.....</b>	<b>75</b>



# Avant-propos

Nicolas Jacobs



## 2015 : ANNÉE DE PLOMB

Rarement année n'a été marquée par autant d'événements importants et dramatiques touchant de très près les Français.

Pour mémoire : les opérations terroristes contre *Charlie* et l'Hypercacher (janvier), le crash de l'Airbus de la Germanwings et celui de l'hélicoptère transportant les candidats d'un jeu (mars), l'attaque terroriste au musée du Bardo près de Tunis (mars), le séisme au Népal (avril), le massacre terroriste sur la plage de Sousse en Tunisie (juin), les vagues de réfugiés fuyant la zone de guerre syrienne (à partir de juillet), l'attaque contre des passagers dans le Thalys (août), l'accident dramatique d'un autocar en Gironde (octobre), le déraillement d'un TGV en essayage, les attaques terroristes à Paris (novembre) et à Bamako au Mali (novembre).

Les audiences des journaux télévisés, magazines et émissions spéciales ont montré que les téléspectateurs faisaient confiance et se tournaient vers France 2 pour suivre et comprendre les événements. Et ils ont été très réactifs. Par exemple, les seuls attentats de janvier ont généré 1 125 courriels en deux semaines. Des courriels souvent de grande qualité posant les bonnes questions et soulignant à juste titre des erreurs ou des manquements.

Au total près de 19 900 courriels et courriers ont été adressés au médiateur de l'information de France 2.



## 2015 : ANNÉE DE BRAISES



Plus de 30 heures de direct pour *Charlie* et l'Hypercacher, près de 38 heures pour le Bataclan. Couverture étendue également pour le crash de l'Airbus de la Germanwings et l'accident d'autocar de Puisseguin en Gironde. Grâce à ses émissions spéciales, France 2, chaîne généraliste, s'est à plusieurs reprises transformée en chaîne d'information en continu, suivant minute par minute l'enchaînement des événements.

L'événement en direct à la télévision n'est pas un exercice nouveau (en 1953, le couronnement d'Élisabeth d'Angleterre...), mais, cette fois, s'est ajoutée une particularité fondamentale : le caractère totalement imprévisible des événements. En rendre compte a été un exercice éminemment périlleux qui n'a pas toujours évité les pièges tels que : primat de l'émotion, informations non vérifiées, images choquantes, mise en danger des otages et des enquêteurs, tenue coûte que coûte de l'antenne...

Plutôt que de passer en revue chronologiquement les événements, j'ai préféré en dégager les grandes thématiques développées par les téléspectateurs. Sans surprise, ce sont principalement les attentats terroristes et les drames de l'Airbus et de l'autobus de Puisseguin qui ont suscité le plus de critiques et de réflexions à propos de la pratique journalistique.



# 1.

## L'information à grande vitesse

Le suivi au plus près des événements est la base évidente du journalisme. En revanche, en rendre compte en direct « sans filet » est un exercice extrêmement risqué, pas toujours compatible avec les règles de vérification et de mise en perspective des informations. Chacun a pu s'en rendre compte lors des attentats de janvier, certaines informations ont été divulguées à l'antenne alors qu'elles étaient potentiellement dangereuses pour la vie des otages ou celle des forces de l'ordre. Les réactions des téléspectateurs ont été en général très vives, condamnant sans circonstances atténuantes. Mais il faut noter que ces critiques ne seront pas réitérées lors des attentats de novembre, beaucoup de téléspectateurs reconnaissant que la rédaction avait tiré les leçons qui s'imposaient.



*Est-ce bien le rôle de France 2 de coller ainsi aux événements. Votre rôle est bien sûr d'informer mais de façon fiable et avec recul. Or, à occuper l'antenne minute par minute pour suivre un événement dont vous ne savez pas grand-chose, vous participez à une dramaturgie malsaine. Il y a des chaînes pour cela ! Cela m'ennuie de voir des journalistes que j'estime enchaîner les ah... les heu... et toutes ces explications qui ne tiendront que le temps d'être démenties. Salutations respectueuses.*  
@Ninon S.

*(...) Visiblement, vous apprenez en marchant. Vous vous êtes lancé dans la course à l'info mais ne maîtrisez pas grand-chose. Je trouve que vous n'êtes pas respectueux des téléspectateurs : vous vous devez de nous donner des informations « béton ».*  
@Serge T.

*Laissez les chaînes d'info déverser leur flot. Vous n'êtes pas un robinet grand ouvert, vous êtes un filtre.*  
@Anne-Lise C.

*Il est tout à fait exagéré de maintenir l'antenne pendant des heures après que l'essentiel a été dit ; après, que du bla-bla avec un maximum de questions dignes de gogols. Trop, c'est trop, vous les médias n'avez aucun sens de la mesure, sauf votre prétention.*  
@Gérard L.

*Je viens de lire dans le dernier roman de Michel Houellebecq à propos du travail de la presse : « Les journalistes arrivaient assez correctement à dissimuler le fait qu'ils ne disposaient d'aucune information réelle. » Ce n'est que du roman ?*  
@Bienvenue C.

**L'information à grande vitesse représente un risque important de « collision » avec le travail des forces de l'ordre. Cela a été régulièrement souligné par les téléspectateurs. En cause : le comportement des journalistes sur le terrain mais aussi les explications « trop complètes » des experts en plateau. La liberté des médias ne les exempte pas de leurs responsabilités, soulignent beaucoup de courriels.**





## 1.1 LAISSER LES FORCES DE L'ORDRE FAIRE LEUR TRAVAIL.

Vos présentateurs (qui devraient réfléchir un peu plus avant de parler) ont-ils si peu d'intelligence pour demander à un ancien responsable de nos forces spéciales de dévoiler les techniques et stratégies d'intervention dans le cadre de prises d'otages telles que celle qu'il y a eu dans ce magasin caché ? Cela dépasse l'entendement et permettra aux prochains

fous de Dieu de tirer nos policiers, gendarmes, GIGN, Raid, etc., passez-moi l'expression, « de les tirer comme des lapins ». Je suis offusquée. @Martine F

Excellent votre expert. Grâce à lui les terroristes ont un mode d'emploi complet des opérations du Raid et du GIGN ! @Konrad W.

Je trouve ça inadmissible de montrer les images de l'opération du Raid et du GIGN dans l'épicerie et d'analyser chaque image. Les djihadistes qui voient ces images se réjouissent de voir leurs camarades mourir en martyrs et cela révèle des positions stratégiques des polices d'élite. Nous ne sommes pas dans une série américaine, il faut cesser ce voyeurisme de la part des médias ! @Margot C.

## 1.2 NE PAS RISQUER LA VIE DES OTAGES ET DES POLICIERS.

C'est l'une des accusations les plus graves formulées par les téléspectateurs : par des mots (la révélation fortuite de la présence d'un otage caché dans l'imprimerie à Dammartin-en-Goële) ou des images (les forces de l'ordre préparant l'assaut de l'Hypercacher), les journalistes ont fait courir un risque aux otages. La liberté des médias ne les exempte pas de leurs responsabilités, soulignent beaucoup de courriels.

Savez-vous que les « méchants » peuvent avoir la télé, une tablette, un ordi ? Pluzz, vous connaissez ? Un complice à l'extérieur qui rapporte tout avec ce fameux mobile que vous aimez tant, vous y avez pensé ? Ce comportement est juste **irresponsable**. Mais ce n'est pas votre faute, toutes les chaînes d'info le font... Mais non, vous n'êtes pas les autres chaînes et je le sais ; alors je vous en prie, ressaisissez-vous.

être seul à m'énervé... Il semblerait, avec le recul, que ce soit faux... Même le CSA s'est fendu d'un communiqué pour vous remettre dans les clous, ce qui dans leur langage signifie une très grosse colère. Voilà, c'est dit. Je veux que vous sachiez que c'est la première fois que je prends mon clavier pour m'exprimer ainsi, que je ne me lâche jamais sur les forums que je trouve trop souvent d'un niveau angoissant.

Cette semaine a été dure, très dure. La France a l'air de se placer largement au niveau de l'enjeu. Le peuple français

est plus que respectable. Les gendarmes et les policiers, quant à eux, forcent l'admiration. Même les politiques que nous critiquons tant sont dignes et responsables.

Il aurait été réconfortant de constater que les médias télévisuels et plus particulièrement « mon service public » se montre en ce jour dramatique au meilleur de lui-même... C'est malheureusement raté et j'en suis désolé.

@Jean L.

Juste une question. Quel est ce « nouveau truc » ? Rentrer téléphoniquement en contact avec les gens au plus près de l'action et les balancer en direct. Qu'est-ce que cela apporte ?

Au téléspectateur, de mon point de vue, à 95 %, rien.

À vous, rien non plus ; à part faire la course à tout prix avec les chaînes d'info continue. Jusqu'où peut-on aller ? On appelle les otages ? Les terroristes ? Le GIGN ou le Raid ? (...)

Autre question : y a-t-il un pilote dans l'avion au-dessus des présentateurs ? Et qui sait dire stop. Ce n'est pas la série Chérif. Entre autres, on ne montre pas les gendarmes sur les branches ou sur les toits des usines autour de l'imprimerie ou ceux qui sont à proximité directe du magasin Hypercacher.

On ne dit pas, par exemple, qu'il y a un otage dans l'usine ; avec en prime sa sœur que vous avez osé appeler en direct, expliquant au téléphone qu'il est peut-être caché avec son téléphone.

@Michel D.

**Ce téléspectateur pose parfaitement la question du bon positionnement des journalistes. Ils ne sont pas acteurs mais observateurs, insistent les téléspectateurs, qui précisent même, en quelque sorte, « observateurs responsables ».**

Je voulais témoigner de mon inquiétude face aux informations diffusées en direct sur les télévisions lors d'événements tels que les prises d'otages qui se sont déroulées quasiment en direct et minute par minute jusqu'au dénouement.

Il faut de l'information bien sûr, et je regarde très souvent votre chaîne, mais là je suis restée sidérée de voir qu'on pouvait donner autant de détails sur les otages qui pouvaient se trouver à l'intérieur, sur la façon dont les opérations allaient être menées, comment se positionnaient les forces d'intervention, alors que l'on se doute que les terroristes suivent peut-être en direct les événements et ont des informations qu'ils ne devraient pas avoir. On a même pu voir écrit en bas des écrans de télé « certains otages ont pu se cacher dans la chambre froide », sur une autre chaîne, on entendait en direct sur l'antenne la sœur de l'employé caché dans l'imprimerie dire « mon frère est parti travailler ce matin à l'imprimerie, on n'a plus de nouvelles, il ne répond plus au téléphone, donc on ne l'appelle plus car il se peut-être caché ».

J'ai cru halluciner en entendant ce témoignage en direct alors que se déroulait le drame et qu'il était loin d'être terminé. D'autres, anciens patrons de forces d'intervention, viennent expliquer sur les plateaux comment s'y prennent leurs hommes, quel matériel ils utilisent..



Incredible, je croyais rêver ! Et après on se demande comment ces terroristes sont si bien informés sur tout !

L'information est nécessaire, mais elle ne doit pas nuire et risquer de mettre en danger les populations, certaines informations et certains témoignages ou images n'ont pas à être diffusés en direct. Il ne faut pas faire de l'information pour meubler des heures d'antenne et faire du sensationnel, les informations doivent être utiles et avoir une valeur ajoutée à l'instant t. Certaines n'en avaient pas et pouvaient être dangereuses face aux événements en cours.

Ces heures d'antenne avec une surenchère d'informations m'ont vraiment mise en colère et inquiétée. Je pense que dans des conditions comme cela il faut vraiment être vigilant à tout ce qui se dit et se montre. Et pourquoi pas envoyer la prochaine fois un journaliste en caméra cachée filmer de l'intérieur la prise d'otages !!! Cela pourrait faire un peu plus d'Audimat !

J'ai vraiment l'impression maintenant qu'il n'y a plus de limite dans l'information ! @Chantal J.



## 1.3 À LA LOUPE : CE QUI A FAIT RÉAGIR LES TÉLÉSPECTATEURS ENTRE LE 7 ET LE 20 JANVIER.

Claire Sécaïl et Pierre Lefébure, deux chercheurs spécialistes des médias, ont dépouillé en détail 1 047 courriels reçus entre le 7 et le 20 janvier 2015 par la médiation de l'information de France 2. Pour eux, il s'agissait entre autre « de comprendre ce que la critique du traitement médiatique des attentats de janvier 2015 révèle des attentes spécifiques des publics ».



La première des critiques principales concerne le caractère inapproprié du choix éditorial (156 courriers). Les téléspectateurs reprochent en particulier à la rédaction de ne quasiment pas traiter le massacre de quelque 2 000 Nigériens par Boko Haram alors que les actes terroristes perpétrés sur le territoire français sont couverts en longueur (21 courriers) :

« Je vous adresse ce mail parce que, ce soir, je suis scandalisée. [...] Jeudi 7 janvier, la France vivait un terrible drame. Au même moment, au Nigeria, Boko Haram et ses hommes détruisaient 16 villages, faisant 2 000 morts et mettant 20 000 personnes en fuite. Qui a parlé de ça ? Ne serait-ce pas assez atroce pour le souligner dans vos journaux d'informations ? Nous nous sommes remarquablement d'ailleurs indignés de la mort de ces 17 personnes en France et avons défendu avec ferveur la liberté d'expression. Pourtant, quelle différence avec Boko Haram ? Il tue également ceux qui ne partagent pas ses idées, il tue des innocents. Je n'ai cessé d'entendre de fabuleux témoignages disant que l'on était tous des êtres humains égaux, mais aujourd'hui, en voyant vos journaux télé, je m'interroge. Une vie nigérienne ne semble malheureusement pas être à égalité avec une vie française. »

Il est également vivement reproché à l'équipe des « 4 Vérités » (interview politique de *Télématin*) d'avoir maintenu,

au lendemain de l'attaque contre *Charlie Hebdo*, l'invitation de Marine Le Pen, « présidente d'un parti qui a largement démontré, par son boycott contre Le Petit Journal, par des insultes et parfois des violences, sa vision des journalistes et de la liberté de la presse ».

Autre grief, les « malfaçons journalistiques » (112 courriers) exaspèrent traditionnellement les téléspectateurs. Erreurs, approximations, comportements déplacés à l'antenne (ne pas mettre un costume noir en signe de deuil, consulter son téléphone portable en plateau, etc.), usage incorrect du français, fautes d'orthographe dans les infographies sont le lot quotidien des médiateurs successifs. Si la dénonciation des malfaçons se fait généralement sur un ton modéré (« négatif ») elles peuvent prendre la forme d'accusation en « incompetence » (84 courriers) lorsqu'elles portent sur des sujets qui heurtent particulièrement les publics. Ainsi, le 7 janvier au soir, la question de David Pujadas à Maryse Burgot (en duplex du ministère de l'Intérieur) à propos des terroristes en fuite (« Est-ce que ces hommes sont considérés comme dangereux ? ») relève davantage d'une incompetence que d'une malfaçon aux yeux des publics révoltés : « Question insupportable... puisqu'ils viennent de tuer 13 innocents. Vous nous donnez envie de gerber... Pujadas, réfléchis avant de dire

des conneries... Pensez à la famille et aux proches... Merci. Coup de gueule d'un soir en colère contre la liberté d'expression. »

Les accusations de « partialité » (93 courriers) sont un autre des blâmes les plus récurrents : à défaut d'un examen approfondi d'une situation et d'un recoupement d'informations, on suspecte une vision fragmentaire et biaisée. Lorsqu'elle touche au domaine politique (« non-respect du pluralisme », 22 courriers), l'accusation vise moins le collectif de la rédaction que des journalistes en particulier, notamment les éditorialistes et intervieweurs politiques (suspectés d'être partisans). L'exercice de la revue de presse n'est pas exempt de critiques régulières de la part de téléspectateurs, notamment de gauche : « Hier, 12 janvier 2015, la une de L'Humanité était singulièrement absente de la revue de presse à laquelle s'est livrée votre chaîne dans son JT de la demi-journée. Qu'est-ce qui vous gênait au juste ? La photo de la place de la République noire de monde, le titre "Un peuple se lève" ? Ou bien n'est-ce pas votre attitude permanente d'ostracisme politique ? »

Trois objets de critiques sont plus exceptionnellement liés au contexte des attentats de janvier 2015. En premier lieu, on retrouve dans 84 courriers le reproche principal de « faire le jeu du terrorisme ». Ici, les téléspectateurs désapprouvent en particulier la diffusion en boucle des

visages des terroristes et de leurs actions qui n'ont d'autre effet que d'assurer leur notoriété et de remplir les objectifs de propagande des criminels. Dans son émission de janvier, la médiatrice de la rédaction de France 3 confirme que ce motif a aussi été massivement mentionné dans les courriers qu'elle a reçus. Également plus inhabituels pour le médiateur, 65 courriers dénoncent la « mise en danger de la vie d'autrui », c'est-à-dire la vie des personnes séquestrées par les terroristes et celle des forces de l'ordre qui se préparent à l'assaut le 9 janvier. Enfin, une dernière critique liée au contexte des attentats vise la nocivité des journalistes qui font « obstruction à l'enquête » (55 courriers), soit en gênant les forces de l'ordre sur le terrain, soit en communiquant à l'antenne des informations susceptibles d'aider les terroristes. L'accusation de « sensationnalisme » arrive en 7<sup>e</sup> place des critiques principales (61 courriers). Mais c'est surtout en critique secondaire qu'elle est la plus mentionnée, occupant alors la 1<sup>re</sup> place (64). En effet, le réquisitoire contre la spectacularisation de l'information et la recherche du scoop par les journalistes vaut surtout par sa corrélation avec une première critique d'abord identifiée par les téléspectateurs, à savoir principalement ici : « faire le jeu du terrorisme » (12), « mise en danger d'autrui » (12), « incompetence » (11) et « obstruction à l'enquête » (10). La

dénonciation du sensationnalisme est ainsi la critique secondaire qui, en volume, est articulée à la plus grande gamme de critiques principales. La combinaison de critiques principale et secondaire la plus fréquente concerne la « malfaçon journalistique » et la « stigmatisation » (42) – ou l'inverse (20) – et vise en particulier le lancement malheureux d'un reportage par David Pujadas. Enfin, l'ensemble des critiques principales ou secondaires qui mobilisent un sens politique sont sensiblement plus formulées par des hommes que par des femmes : « partialité » (55 contre 40), « non-respect du pluralisme » (18 contre 6), « manipulation » (36 contre 20), « faire le jeu du terrorisme » (59 contre 29). Les hommes formulent ainsi presque les deux tiers de ces critiques, ce qui suggère une sensibilité différenciée au sujet du traitement journalistique des attentats et de leurs suites.

(Extrait de *Le Défi Charlie* : Les médias à l'épreuve des attentats, sous la direction de Pierre Lefébure et Claire Sécaïl, Lemieux éditeur)



## SATISFAITS

**Des questions, des critiques, des indignations mais aussi des félicitations. C'est un fait remarquable à souligner : le nombre inhabituel de courriels de téléspectateurs faisant part de leur satisfaction.**

### « Charlie » et Vincennes

De la Belgique où nous suivons les JT de France 2. Votre approche de l'actualité est d'une très grande qualité. Merci de nous informer avec compétence, dignité, précision (...) Vive le service public et vive la France ! @David Y.

Merci mille fois pour l'excellente et intelligente couverture des événements tragiques de Charlie Hebdo et Vincennes. Vraiment remarquable. @sabelle V.

Bonjour, la France est en deuil, mais elle reste debout ! Vive la France. Samedi je suis allée à la marche républicaine à Nice. Dimanche je suis allée au rassemblement à Nice. Ensuite j'ai regardé France 2. Merci à tous pour cette journée en direct, merci pour la soirée diffusée en direct. Merci aux journalistes, SVP faites plus souvent des directs, pour concurrencer ces chaînes qui ne vérifient rien, qui parlent trop et trop vite sans réfléchir. @Nathalie M.

Merci pour les infos pendant les jours difficiles de la semaine dernière, merci aux journalistes qui sont restés des heures de suite à nous tenir informés. Même si quelquefois j'ai eu un peu peur que les détails qui étaient donnés permettent aux terroristes de se tenir informés du déroulement des opérations ! Encore merci, défendons notre liberté d'expression !! @Jocelyne L.

Je reste convaincue que vous avez fait du bon boulot pour relayer l'esprit de Charlie Hebdo, pour aider à éveiller les esprits.. Mais qu'est-ce qui vous empêche de vous sentir concernés aussi par les victimes hors France (les massacres de Boko Haram) ? Espérant que vous allez vraiment continuer à pratiquer le TOUS Charlie... et éviter le nombrilisme ! @Hélène R.

Bravo à tous pour le suivi des événements, concernant Charlie Hebdo. Bravo pour les commentaires, les personnalités, les intervieweurs, le suivi en direct. Bravo aux journalistes compétents et clairs dans leurs questions. @Jean-Pierre M.

Vous avez réalisé un très bon travail d'information, de retransmission, et d'explication ces derniers jours et nous vous en remercions. Vous avez aussi fait preuve d'humilité et de justesse. Continuez

ainsi et ne sacrifiez pas aux sirènes de l'Audimat. Soulignez le bon et ne laissons pas le pessimisme s'installer et endormir notre société ! Merci ! Nous sommes tous Charlie ! @Marjorie U.

(J'ai apprécié) la qualité des reportages, analyses, débats, échanges, etc, sur les événements liés au terrorisme de ce mercredi 7 janvier.. Bravo à F2 qui a été ma compagne (de solitude) pendant ces moments.. @Jean-Pierre J.

Bravo et merci pour votre travail d'information et les directs pour l'attentat de Charlie Hebdo et les jours suivants. Merci à France Télévisions pour la qualité de vos infos et le travail de toutes vos équipes. Et que vive Charlie ! @Anne-Marie P.

Humaines ! Toute cette actualité violente pendant trois jours. Merci à eux, c'est du bon travail. Malgré les circonstances, une bonne année. @Adrienne C.

## Les attentats de novembre

Juste pour dire merci à tous vos journalistes qui nous ont tenus informés avec retenue et une émotion vraie. Merci à eux, à leur courage professionnel. La minute de silence fut intense. Courage à tous. @Brigitte B.

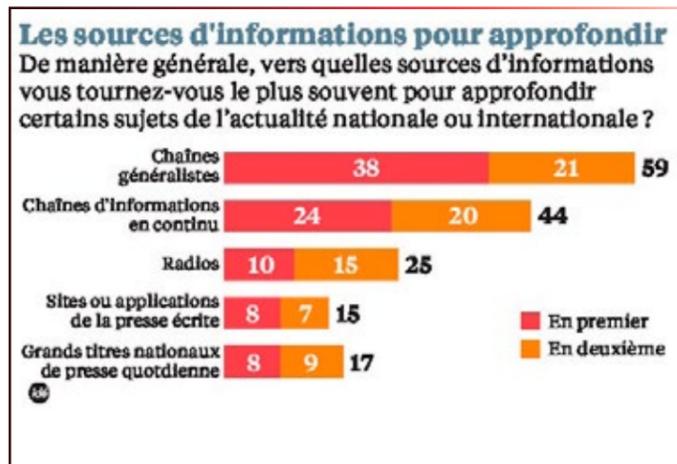
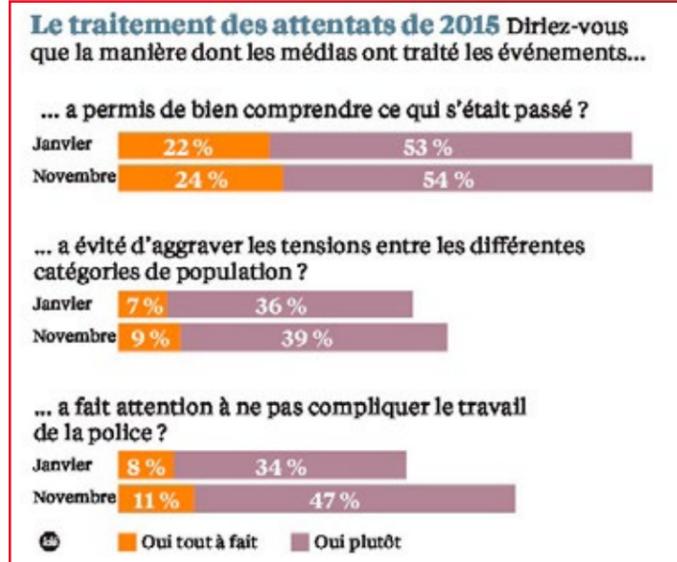
Vous avez tiré les enseignements de Charlie. Je trouve que vous avez fait preuve de retenue et de rigueur dans la couverture de cette horreur. Merci à toute la rédaction de France 2. @Joël R.

Je félicite vos journalistes pour leur travail continu pour couvrir l'attentat du Bataclan. @Tereziha R.

(...) Ce n'était pas facile et je trouve que vos journalistes ont trouvé la bonne façon de rendre compte des événements sans racolage et de donner des informations de bonne qualité sans entrer dans des détails malsains. Je ne suis pas déçue du service public. @Claire V.

(...) C'est une page noire qui s'est écrite. Elle restera dans l'histoire grâce à votre travail. @Annette W.

Chaque année le journal *La Croix* mesure la confiance que les Français accordent à la presse. Cette année, ce sont, bien entendu, la couverture des attentats qui a constitué l'essentiel des questions posées par TNS Sofres. Les résultats recourent les tendances observées dans les courriels reçus par la médiation.



# 2.

## La force des images

Voyeuses ou témoins ? Décents ou indignes ? Insupportables ou symboliques ? Plus que jamais, les téléspectateurs ont réagi aux images. Tous les cas de figure se sont présentés cette année : de la photo terrible du corps du petit Aylan qu'on nous reproche d'avoir floutée à l'enregistrement d'une caméra de surveillance que nous n'aurions pas dû montrer, en passant par un visage voilé mal venu.

À noter que le choix (justifié) de la rédaction de ne pas diffuser l'exécution d'un policier près de l'immeuble de « Charlie » n'a pas provoqué de réactions particulières, alors qu'il est certain que le choix inverse aurait déclenché des protestations.



### 2.1 AYLAN : RÉVEILLER LES CONSCIENCES

*Comment toute une rédaction peut-elle parler de « respecter » le petit corps d'un enfant noyé en floutant l'image? (...) Ce n'est pas le drame de l'été, ni celui d'une famille ! Mais celui d'une population entière ! Toute notre humanité a échoué sur cette plage et toute notre inhumanité en parle...*

*Plutôt que de se couvrir de la blancheur respectable du respect, pourquoi ne pas pleurer, s'indigner, hurler et briser les tabous en dénonçant la complicité de tous les politiques !*

*Si l'ennemi était seul et identifié, tout cela serait facile, mais quels sont les intérêts et les alliances qui bloquent nos réactions ? Arrêtons d'être les témoins impassibles des horreurs*

*planétaires ; arrêtons de les commenter, de les analyser ; arrêtons d'être des journalistes pâles et passifs. Le respect de l'autre trouve ses racines dans la révolte et l'action. Aujourd'hui, la dignité, c'est de montrer et de dénoncer ces horreurs ; et surtout de bousculer les consciences ! @Christophe R.*

*J'ai eu la surprise à l'instant de voir que vous avez flouté l'image de l'enfant immigré mort noyé dans le journal. Ici, en Suisse, la RTS, chaîne officielle, a décidé de ne pas la flouter.*

*Je n'apprécie pas que la chaîne de mon pays de naissance floute ces images comme les pudiques Anglo-Saxons ! Nous avons des valeurs francophones*

*différentes, merci de les respecter comme le fait le petit pays qu'est la Suisse. @Julien G.*

*Pour secouer tous ces gouvernements endormis, je propose que, comme pour les journalistes retenus en otage, les TV diffusent la photo d'Aylan tous les jours jusqu'à ce qu'une solution humaniste soit mise en place pour tous ces migrants, nos frères, en n'oubliant pas que tous les pays occidentaux, entre autres, se sont créés grâce et par les migrants. @Yves R.*



## 2.2 CASA NOSTRA : LA CAMÉRA VOYEUSE

La diffusion de l'enregistrement de la caméra de surveillance de la pizzeria « Casa Nostra » (20 heures du 19-11) a été considérée comme choquante. Cette séquence a été achetée par des confrères britanniques puis, après diffusion, proposée à d'autres médias comme France 2.



Je vous remercie pour ce journal télévisé qui est, dans l'ensemble, d'une grande qualité.

Je vous contacte parce que j'ai quatre questions quant à la vidéo de la fusillade enregistrée par la caméra du café.

1/ Quelles sont les raisons qui vous ont incités à la diffuser ?

2/ Quelles émotions pensez-vous que cela produisent chez les spectateurs et notamment certaines cibles (enfants, adolescents, personnes âgées...)?

3/ Quelles sont vos critères pour diffuser ou non ces vidéos qui heurtent la sensibilité ?

4/ Si je vous dis que j'ai été très choquée, est-ce que vous le prenez en compte ?  
@Chloé M.

N'avez-vous donc pas de respect pour les familles des victimes ? Estimez-vous que les Français et le monde aient besoin de mettre des images sur ces horreurs ? La vidéo montrant l'explosion du (ou de la) kamikaze est déjà limite, mais la vidéo surveillance du restaurant : là, c'est vraiment trop ! Par la diffusion de ces images, vous contribuez à maintenir

et intensifier un climat de terreur. Je trouve que l'information a des limites, et je trouve que ce soir vous les avez largement franchies. @Magali E.

Cette vidéo n'a aucune valeur informative. Elle nous transforme en voyeur d'une scène morbide. Etait-ce votre intention ? @Franck R.

Je suis choquée de la diffusion de la vidéo de surveillance de ce restaurant... Vous diffusez les images de l'assassinat de cinq personnes, de la terreur d'autres. Vous jouez le jeu de ces assassins, leur permettant de se glorifier encore un peu plus. Vous jouez avec les peurs des Français. J'avais entendu parler de la circulation de cette vidéo par le Dailymotion Mail. Tout le bureau en parlait ce jour, choqué. Nous nous sommes interrogés sur les limites si souvent dépassées par votre profession depuis quelque temps. Je suis atterrée de voir que vous osez la diffuser. Où s'arrête la décence au profit du buzz : Honte à vous. C'est à vomir, vraiment. Votre acte me fait pleurer tout autant que ce triste week-end. Vous demandez

régulièrement aux politiques de se remettre en question. Et vous, c'est pour quand ? Pour moi, la presse TV, c'est officiellement fini. J'imagine que cet email restera sans réponse. J'espère que vous vous questionnez, sur vos actes et leurs conséquences. Quelle génération future façonnez-vous ? Pensez bien à ces terroristes qui rigolent en regardant votre journal. Vous avez vraiment un comportement d'empoisonnés. C'est dégueulasse, vraiment. Votre récupération de l'horreur est méprisante. Quelle horreur. @Victoria M.

J'ai regardé Le Petit Journal hier. J'avais déjà été extrêmement choquée de voir que vos JT diffusaient les images de télésurveillance de l'un des établissements dans lesquels les attentats avaient eu lieu. J'attends – mais peut-être suis-je naïve – davantage de recul et de professionnalisme de la part des organes publics de télévision... Apprendre hier que vous n'avez même pas eu l'intégrité journalistique et la déontologie de vérifier l'origine des images m'a écoeurée. C'est dans ce genre de « journalisme » que va ma redevance télé ? Au secours ! Des excuses publiques, via un communiqué officiel et des mea culpa de vos « journalistes » aux téléspectateurs (et contribuables), s'imposent, il me semble. @Marie R.

## 2.3 IMAGES D'AMATEURS

Le 18 novembre, une séquence filmée avec un téléphone portable montre au plus près des policiers sécurisant, avec beaucoup de nervosité, une rue de Saint-Denis.



Je suis surprise et choquée que vous choisissiez de diffuser le film amateur d'un passant qui suivait la police lors du raid ce matin à Saint-Denis. En quoi était-ce pertinent de nous le montrer, et quel message envoyez-vous à la population ? Qu'il faut filmer à tout moment et n'importe quelle scène sans discernement et coûte que coûte pour ensuite la monnayer auprès de journalistes comme cela a été le cas ce vendredi après les attentats ? Ne pouvez-vous faire votre travail de journalistes sans avoir à passer en boucle les mêmes images ou sans avoir recours à ces vidéos amateurs sans véritable contenu informatif mais à visée sensationnaliste ? Je suis enseignante, et tout le monde attendait beaucoup de l'école ce lundi pour expliquer, rassurer, être là auprès des enfants. Il faut expliquer l'horreur, la barbarie, la violence en trouvant les mots justes. Quelle lourde tâche, à laquelle s'ajoute celle d'expliquer qu'il faut prendre du recul par rapport à ce que l'on nous montre. Ne pouvez-vous pas de votre



côté trouver les images « justes » ?  
@Fabienne BC.

Comment pouvez-vous diffuser des vidéos d'amateurs prises en courant derrière des policiers en action ? Vous encouragez l'inconscience totale de ces personnes, pour faire du buzz. Pourquoi imitez-vous ce qu'il y a de pire dans les chaînes d'info en continu ?  
@Marie-Hélène R.

Comment peut-on diffuser une vidéo « amateur » montrant des personnes suivant des policiers en action, armes au poing et qui préviennent ces personnes qu'elles pourraient recevoir une balle, ceci dans les rues de Saint-Denis ? Les implications d'une telle diffusion sont nombreuses. J'ai honte de mes chaînes publiques. @Elisabeth S.

Quelle bêtise a poussé la conférence de rédaction du 13 heures à prendre la décision de diffuser la vidéo amateur montrant la progression des forces de l'ordre à Saint-Denis ? À l'heure où

chacun peut se prendre pour un grand reporter grâce à son smartphone et mettre ainsi en péril sa vie et celle des gens qui l'entourent, ne pensez-vous pas que l'éthique dont une rédaction devrait faire preuve voudrait que ces vidéos incitatives ne soient pas diffusées à l'antenne ? Il ne s'agit nullement d'information, juste d'une forme de sensationnalisme qui pousse des personnes inconscientes à continuer à avoir ce type de comportement inadapté et, au-delà, dangereux. @Anita R.

Bonjour, je viens de voir avec SIDÉRATION votre journal... Comment pouvez-vous diffuser des vidéos d'amateurs prises en courant derrière des policiers en action ? Vous encouragez l'inconscience totale de ces personnes, pour faire du buzz. Pourquoi imitez-vous ce qu'il y a de pire dans les chaînes d'infos en continu ? Je suis complètement désappointé et très déçu ! @Joël B.

C'est quoi cette mascarade ? Présentation d'un film amateur de personnes qui suivent une brigade de police en train de sécuriser un périmètre avant l'assaut à Saint-Denis. C'est en plein jour ! Alors que l'intervention et sans doute la sécurisation ont eu lieu de nuit. Des civils qui suivent et qui filment, parfois qui devancent les policiers ! Pas très persuasifs et efficaces, ces policiers. Des policiers d'ailleurs peu protégés, pas couverts, certains se déplaçant en milieu



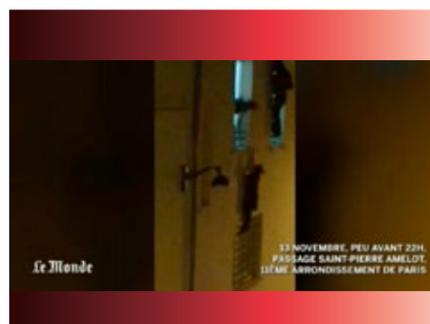
de rue ! Reportage très peu crédible qui mériterait des explications. La presse écrite aurait-elle eu besoin de photos pour illustrer ses reportages ?  
@Pierre-Yves C.

Je viens de regarder votre journal dans lequel vous avez diffusé un film amateur suivant les policiers. C'est inadmissible. En diffusant ce genre de vidéos, vous incitez les gens à prendre des risques et mettez aussi en péril les policiers. Ce n'est pas de l'information !

Nous n'avons pas besoin d'images pour comprendre que la police fait correctement son métier. @Claire G.

Comment ne pas être choqué lorsqu'à Saint-Denis les journalistes suivent en courant des policiers chargés de sécuriser et d'appréhender d'éventuels terroristes. C'est de l'inconscience, on ne peut faire tout et n'importe quoi sous le prétexte de l'information. @Dominique B.

C'est bien la première fois que j'allume mon ordinateur et écris à un quelconque média, forums. Je suis choquée par la diffusion d'une vidéo amateur ! Choquée par la diffusion (j'y reviendrai après) et, en premier lieu, par l'insouciance, que dis-je !, l'imbécillité des personnes qui, en quête de sensationnel, pour faire de l'argent, suivent des policiers, des forces de l'ordre, au plus près !, les gênant même dans leur travail de mise en sécurité d'un quartier de la ville de Saint-Denis ! Et vous, diffuseur, quel message envoyez-vous à ses imbéciles ? « Continuez, continuez, on diffusera votre vidéo ! » Honte à vous !!! Honte à vous !!! Honte aux imbéciles (et malheureusement ils sont nombreux) !!! Bien à vous ! @Paméla R.



De la même façon, les images de personnes fuyant par l'issue de secours du Bataclan filmées par un journaliste du Monde avec son téléphone (le 1<sup>er</sup> novembre) ont provoqué des réactions immédiates. La qualité de journaliste de Daniel Psenny, pourtant donnée d'emblée, n'a visiblement pas été entendue et le procès du « voyeur » immédiatement instruit. Cet exemple est significatif de l'effet pervers de ce genre de situation : les jugements vont aussi vite que les faits. Captivés, pour ne pas dire hypnotisés, les téléspectateurs n'entendent pas forcément les précisions données par les journalistes. Dans ce cas, il faudra l'annonce de la blessure de Daniel Psenny, alors qu'il aide une victime du Bataclan, pour que le ton des courriels change du tout au tout et que justice lui soit rendue.

Bonjour, toute la matinée, en boucle, la vidéo d'un amateur qui filme de sa fenêtre les spectateurs affolés qui sortent du Bataclan. Toute la matinée : « Mais qu'est-ce qui se passe ?... » Je comprends parfaitement que les journalistes et les policiers aient besoin de ces témoins et que ceux-ci n'aient pas à porter un jugement de valeur, mais honte à cet homme qui au lieu de demander à ces personnes traumatisées ce qui se passait, **aurait pu et dû descendre leur ouvrir la porte** et leur permettre de se mettre à l'abri « au cas où ». france 2 aurait aussi pu couper juste cette partie de l'enregistrement. J'espère au moins que la chaîne n'a pas monnayé cette vidéo. @Catherine B.

Pourriez-vous dire au **type qui filme de sa fenêtre** qu'il pourrait peut-être aider les malheureux qui sortent du Bataclan...  
@Maxime A.

Je viens vers vous car ce que j'ai pu voir sur votre édition spéciale de ce dimanche soir m'a profondément choquée. Je parle évidemment de la diffusion des vidéos amateurs au moment des attaques au Bataclan. Chaque citoyen français avait déjà eu sa dose d'effroi et d'horreur, il n'y avait pas besoin d'en rajouter. Chacun de nous a certainement assez de compassion et d'empathie pour être déjà suffisamment conscient et solidaire de ce qui s'est passé. Diffuser ces images n'a aucun

intérêt d'information, et pire encore, **on a plutôt l'impression d'un voyeurisme mal placé**, utile pour faire de l'audience... D'autant que vous n'avez pas prévenu les spectateurs de la violence des images, et qu'à cette heure-ci des enfants sont dans les salons.  
@Florence D

**Mea culpa**, depuis mon mail de ce matin j'ai appris par francetvinfo.fr que l'auteur de la vidéo diffusée par France 2 était un journaliste, Daniel Psenny, et qu'il avait été ensuite blessé en allant aider. Donc bravo et merci à lui qui a fait à la fois son métier et son devoir d'Homme. Ce qui n'enlève rien à ma constatation que nous devenons de plus en plus une société de voyeurs qui préfèrent filmer les événements avec un portable plutôt qu'intervenir. @Catherine B.

Toutes mes excuses, l'homme qui filme est lui aussi une victime. Je vous ai écrit trop vite. **Il mérite en fait toute notre considération**. Encore une fois, je m'excuse auprès de lui. @Véronique L.

## 2.4 ANONYME OU VOILÉE ?

Un raz de marée de courriels ! En réaction à l'interview le 18 novembre d'une voisine de l'appartement de Saint-Denis qui cachait derrière un voile la moitié de son visage. L'explication donnée par la rédaction selon laquelle cette femme ne voulait que protéger son anonymat n'y a rien fait. La sensibilité exacerbée par les événements a fait rejeter en bloc cette explication.



interdit la dissimulation du visage dans les lieux publics. Qu'est-ce que fait votre journaliste, de la **provocation** ?  
@Jean-Claude C.

Est-ce que vous réfléchissez parfois ? En ce moment, interviewer une femme voilée, c'est quoi ? **De l'inconscience ? De l'ignorance ? De la provocation ?**  
@Jacques V.

**Pourquoi avoir diffusé le témoignage d'une femme voilée** avec visage caché ? Il aurait été plus judicieux au regard de la loi du 11 octobre 2010 de l'entendre sans la voir. Que penser de cette séquence ? Sinon qu'il est possible dans notre pays de se promener ainsi en toute impunité ! @Marcel B.

Une femme voilée a été interrogée sur les événements de Saint-Denis mercredi 18/11/16. Je vous rappelle que la loi

La rédaction de France 2 a diffusé, à propos de l'opération antiterroriste à Saint-Denis, le témoignage d'une habitante au visage masqué par un voile islamique. J'ignore si les journalistes avaient **une intention cachée** ou s'ils étaient à la recherche d'un peu de sensationnel, mais diffuser, à plusieurs reprises, cette image d'un islam radical me paraît un très mauvais signal dans la situation actuelle. @Josseline D.



## 2.5 LES VISAGES DES TERRORISTES

**Faire disparaître les auteurs des attentats. Beaucoup de téléspectateurs demandent que les photos des terroristes ne soient plus utilisées, d'autant plus lorsqu'elles montrent des hommes souriants. Certains vont encore plus loin en souhaitant que leurs noms ne soient plus prononcés !**

Il est inadmissible que notre redevance serve à faire la publicité d'une femme voilée, témoin du raid de Saint-Denis, quelles que soient les mauvaises explications a posteriori de la chaîne. La loi est faite pour tous. @Renaud D.

Ce matin, à votre chaîne, lors de l'assaut à Saint-Denis, vous avez choisi d'interviewer un témoin, une femme voilée intégralement. Même si cette personne tenait son voile pour temporairement protéger son identité, il y avait d'autres moyens de le faire. **Cette image était terriblement choquante** et portait à confusion. Vous avez une importante responsabilité, tout particulièrement en ces temps, s'agissant des images que vous sélectionnez et montrez. Je vous rappelle la loi de 2010 : « Il est interdit de dissimuler son visage dans l'espace public. » Cela inclut le niqab — qui couvre le visage pour n'en montrer que les yeux. La télévision publique fait partie de l'espace public. Vous avez fait montre d'un manque de jugement affligeant, et je tenais à vous le faire savoir. Dans l'attente de vous lire sur ce sujet, bien cordialement vôtre. @Bruno C.

Donc, dites-vous, cette femme ne voulait que protéger son anonymat. **Vous nous prenez pour qui ?** @Jean V.



Monsieur le médiateur, par pitié, **pouvez-vous demander aux journalistes de censurer la diffusion des photos des terroristes ?** Ces photos n'ont aucun intérêt pour le public. Elles rendent service aux terroristes dans leur besoin de communication, et elles ont pour effet de stimuler les jeunes en faisant de ces criminels des héros auxquels ils peuvent s'identifier. Alors boycottons-les ! @Pierre G.

Je suis choqué d'avoir vu pendant vos nombreuses émissions spéciales hier mercredi à propos des événements de Saint-Denis **des photos et des vidéos de jeunes gens souriants et se marrant** à qui les journalistes donnaient parfois des qualificatifs flatteurs (effectivement « cerveau », « tête pensante », « professionnels »...). Tout ça pour meubler des heures de direct pendant lesquelles on ne sait pas expliquer grand-chose de ce qui

se passe. J'ai trouvé qu'on présentait ces personnages à leur avantage. Sur des séquences, les journalistes disposent d'un tiers de l'écran et ne sont pas, eux, à leur avantage, alors que sur deux tiers on a une belle photo d'Abaaoud ou un film sympathique, et cela contribue à l'enrôlement de certains. La communication est aussi une arme de guerre, merci de ne pas l'ignorer. @Jean-Marc A.

Pourrait-on cesser de passer en boucle **les photos et vidéos rigolardes des terroristes** tout au long des sujets consacrés au terrorisme ? Être terroriste, cela veut-il dire devenir une star des médias ? Si photo il doit y avoir, une simple photo d'identité ne peut-elle suffire ? Pensez-vous à l'impact que ces vidéos « pleines de joie de vivre » ont sur les plus fragiles ? Ce message, bien sûr, ne concerne pas que France Télévisions, mais je serais soulagé qu'il donne l'exemple ou tout au moins qu'il initie un débat sur ce point. Merci. @André R.

J'ai été profondément touché, en fait écoeuré serait bien plus approprié, sur votre manière de traiter l'information concernant la recherche du terroriste Abdelhamid Abaaoud, sa recherche ou plutôt son identification dans l'appartement de Saint-Denis. En effet, pendant des minutes interminables, sur les écrans derrière vous, une

diffusion constante de ce terroriste en vidéo ou en photo, dans son pick-up traînant des cadavres ou en photo avec des armes de guerre. Que votre rédaction diffuse son portrait avec sa barbe et sans barbe tel un avis de recherche que nous puissions tous le reconnaître si nous étions amenés (puisque il était recherché) à le croiser, oui, mais le mettre en une pendant 10, 15 minutes derrière le présentateur, c'est insupportable ! Quel message véhiculez-vous auprès de nos jeunes complètement perdus qui se posent aujourd'hui la question du djihad ? **J'imagine d'ici les recruteurs de Daech : « Tu seras une star du 20 heures. »** Non, les médias, vous n'êtes pas responsables de tels actes horribles, mais la manière dont vous traitez l'information est primordiale. @Baptiste M.

Mais pourquoi faut-il que France 2 continue à passer en boucle les images sur lesquelles **on voit Abaaoud narguer l'Occident et la France ?** A présent qu'il est mort, il suffit de montrer une photo fixe de son visage. Pourquoi lui offrir encore une sorte de tribune post mortem ? @Raymond S.

Pourquoi depuis une semaine nous voyons **juste des visages de barbares et à aucun moment les visages des victimes ?** Ils étaient jeunes, beaux, intelligents, ils avaient des enfants qui les attendaient à la maison. Ils sont morts et ce sont seulement leurs proches qui vont se rappeler d'eux. On devrait voir leurs visages tous les jours, à chaque journal de 20 heures pour qu'on se

rappelle que nous devons progresser et ne plus permettre aux barbares de nous imposer leurs lois. @Alina B.

Je me pose la question suivante : pourquoi **montrer et remonter et re-remonter** des photos ou vidéos des salopards qui tuent des innocents ? @Antoine D.

Images en boucle de ces visages terroristes pour **en faire de bons martyrs**, est-ce bien ce que vous recherchez ? En parler sans systématiquement les afficher à l'écran serait peut être plus judicieux, ne pensez-vous pas ? Surtout lorsqu'ils sont morts. Merci d'y penser. @Jean-Pierre M.

Personnel de direction d'un lycée de grande taille en zone « sensible », je considère, et nombre de mes collègues également, que la diffusion des noms accompagnés de nombreuses photos, parfois flatteuses, des auteurs des attentats, en boucle, est inutile voire incitatrice. **Elles alimentent les fantasmes de jeunes gens fragiles en quête de reconnaissance sociale.** Il serait judicieux que vous, France Télévisions, et les autres médias grand public, revoyez votre politique en la matière. Pour faire un parallèle, on interdit de montrer des images publicitaires de gens qui fument, qui boivent, ou qui ont des conduites à risque, et là, actuellement, on nous abreuve d'images qui ont un effet hypnotisant pour certains. Certains collègues de la sphère du monde éducatif, et je m'y associe, qualifient,

dans ces circonstances, ces images d'obscènes et potentiellement dangereuses. Est-ce vraiment utile de les diffuser ? Merci d'avance d'y réfléchir sérieusement. Cordialement. @Bernard P.

Il faudrait que les médias ne donnent pas l'identité des meurtriers, que l'on ne connaisse pas leurs noms. Que leurs entourages ne sachent pas s'ils sont ou non repérés... cela permettrait de ne donner aucune information à leur réseau sur l'avancée de l'enquête. Il faudrait qu'il ne soit pas fait de la publicité autour de leurs noms, qu'ils ne soient pas nommés autrement que par les mots « meurtriers » ou « assassins ». Il faudrait qu'on arrête de dire « l'État islamique ». Ce ne sont pas les membres d'un État, **ce sont des barbares**, des terroristes... Parlez plutôt des victimes, rendez-leur hommage, tant de jeunes ! @Catherine B.

**Stop aux images trop « romantiques »** des terroristes que vous mettez à l'antenne, j'aurais un esprit faible, cela me donnerait l'envie de m'engager avec eux pour connaître cette vie à la Che Guevara. Mettez des photos plus neutres, sans sourire ou action de rigolade. @Rod R.

Je regarde complètement anéantie le direct de ce matin. **Je vous supplie de ne plus jamais donner le nom ou montrer les photos de tous ces extrémistes qui tuent des innocents.** @Gianna C.



# 3.

## La valeur des mots

Paradoxalement, les téléspectateurs semblent bien plus sensibles au poids des mots que les journalistes. Ainsi, au début de la vague migratoire, pouvaient être utilisés dans un même sujet les mots « migrants » et « réfugiés », provoquant chaque fois des protestations de téléspectateurs. Ces courriels montrent que la connotation des mots est plus importante que leur définition stricte, par exemple à propos de l'utilisation toute circonstancielle du mot « terroriste ». Plus extrémistes, mais en nombre non négligeable, certains téléspectateurs vont même jusqu'à demander de « déchoir » les terroristes islamistes de certains qualificatifs jugés trop humains.



### 3.1 « MIGRANTS » OU « RÉFUGIÉS » ?

*Je suis très surpris que, même aujourd'hui, vous continuiez de vous tromper. Les termes « migrants » et « réfugiés » ont des significations différentes. Ils ne sont pas interchangeables. Le statut de réfugié a une portée légale. Il s'agit d'une personne contrainte de quitter son pays en raison de la guerre ou de la persécution. Puisque sa vie est potentiellement en danger, les autres pays ont l'obligation de l'accueillir, selon la convention de Genève de 1951. Cette obligation de protéger les réfugiés n'existe pas pour les migrants. Le migrant est une personne qui choisit de quitter son pays pour des raisons économiques ou politiques. Elle doit respecter les conditions des lois migratoires du pays où elle veut s'installer. De plus, un migrant pourrait rentrer dans son pays d'origine et recevoir la protection de son gouvernement, contrairement à un réfugié. Autre distinction importante : un réfugié ne peut pas être renvoyé dans son pays d'origine. Un migrant peut l'être.* @John W.-A.

*Depuis plusieurs semaines, les différents journalistes intervenant dans le 20 heures banalisent l'utilisation du mot « migrant ». Il serait beaucoup plus convenable de faire une distinction profonde entre le mot « migrant » (personne qui se déplace volontairement) et le mot « réfugié » (personne (...) qui, craignant d'être persécutée du fait de sa race, de son*

*origine, de sa religion, de sa nationalité, de son appartenance à un certain groupe social ou de ses opinions politiques, se trouve hors du pays dont elle a la nationalité). J'ose espérer que les journalistes et M. Pujadas le premier feront désormais la distinction. Bien cordialement.* @Emmanuel P.

*J'aimerais tellement que les journalistes fassent attention aux termes qu'ils utilisent quand ils parlent de « réfugiés ». S'il vous plaît, ne faites pas l'amalgame entre les termes de « migrants » et de « réfugiés ». C'est déjà assez confus pour l'opinion publique. On entend à tout-va le terme de « réfugiés » alors qu'il s'agit dans un premier temps de familles qui fuient leur pays principalement pour cause de conflits et d'insécurité. Mais s'ils étaient réfugiés, comme peuvent le dire les différents médias, ils en auraient le statut et la protection de l'État qui le leur aurait accordé. Or, ce n'est pas le cas. Ils seraient plus ou moins libres de leur mouvement et ne devraient pas traverser de barrières comme celle qu'a pu construire la Hongrie entre elle et la Serbie. S'il vous plaît : employer les bons termes, même si apparemment le terme de « migrant » peut avoir une connotation négative, comme le soulignent certains articles. Remettons les choses à leur place car il s'agit de la vie de ces familles qui arrivent. N'employez s'il vous plaît le terme de « réfugié » que lorsqu'il est adéquat ou précisez à chaque fois ce que vous mettez derrière ce terme.*

*Quand j'entends même des politiques qui préfèrent parler de réfugiés que de migrants, car il s'agit de problèmes liés à la guerre, que va-t-on dire à ces mêmes personnes qui se verront refuser l'asile dans le pays où a été faite leur demande ? Pour un migrant qui se voit obtenir le statut de réfugié, c'est sa vie qui change. Je vous remercie de faire passer le message aux journalistes de France Télévisions, y compris aux présentateurs, pour qu'ils fassent attention aux termes employés, qui sont lourds de conséquences.* @Diane B.

*J'ai entendu des dizaines de fois le terme de « migrants » lors du reportage sur les « réfugiés ». Par ce terme qui est inexact, entretient la xénophobie, car il s'agit de gens qui fuient la guerre, les bombardements et les tortures... Cordialement.* @Josette C.

*Je n'ose imaginer que derrière le terme de « migrants » que vous privilégiez il y ait une intention politique. En clair, on peut fermer sa porte à un migrant, mais c'est plus difficile pour un réfugié. Quand j'étais jeune (!), des milliers de personnes ont fui les persécutions au Vietnam, c'était les « boat-people ». On les appelait des « réfugiés » et personne n'aurait eu l'idée de les qualifier de migrants. On croyait encore à la solidarité...* @Rose R.



### 3.2 TERRORISTES

Pendant la Seconde Guerre mondiale, les nazis appelaient les résistants des « terroristes ». Je ne peux m'empêcher d'y penser lorsque vous parlez des terroristes islamistes. Ne serait-il pas préférable de parler de meurtriers ou d'assassins ? @Claude-Michel W.

Combien de révolutionnaires, de résistants, ont été traités de « terroristes » par les pouvoirs en place ? En mémoire de ces hommes et femmes courageux, je trouve qu'on devrait éviter d'utiliser ce qualificatif... @Marine A.

**Il est intéressant de noter que les journalistes du service arabophone de la BBC ont choisi de ne pas qualifier de « terroristes » les tueurs de janvier et de novembre. Ce terme « est trop politiquement connoté et trop flou », estiment nos confrères. De même, François Jost, universitaire, analyste des médias, souligne que « le mot "terrorisme" contient en lui-même un point de vue : il décrit un attentat du point de vue de ceux qui en sont potentiellement victimes et qui, donc, craignent les actes de violence et le climat d'insécurité ». Et il conclut : « C'est sans doute la seule raison qui me pousserait à refuser de l'employer : parce qu'il prouve à ceux qui commettent des attentats qu'ils ont réussi à nous faire peur ».**

### 3.3 MARTYRS OU BOURREAUX ?

« Ils ont choisi de mourir en martyrs. » Cette expression, employée souvent dans les médias, et notamment aujourd'hui par une journaliste, me dérange et me rend mal à l'aise, je sais que c'est l'expression consacrée et qu'elle fait partie de la propagande islamique, mais justement, c'est leur propagande et, selon moi, la terminologie mieux appropriée est que ces terroristes sont morts en bourreaux, et que **les vrais martyrs sont ceux qu'ils ont tués**. Voilà ce que je voulais dire, il me semble également dommageable de propager cette expression qui pourrait susciter chez un esprit « faible » la tentation du « martyr ». Merci et toute ma compassion pour toutes ces familles endeuillées. @Hervé N.

De grâce, arrêtez de qualifier ces assassins du terme de « martyrs » : ce sont des bourreaux, et évitez de parler des « cerveaux » derrière les attentats, le problème, c'est qu'ils n'en ont pas, ils ont été lessivés. @Anne R.

Ne parlez jamais de « martyrs », de « guerre sainte ». Ils n'attendent que cela. Même si vous les mettez « entre guillemets », ces mots rentrent directement dans les cerveaux les plus faibles. Sans le vouloir, vous les aidez à recruter. @Paul D.

### 3.4 GUERRE SAINTE ?

Je viens d'entendre votre journaliste dire que « le gouvernement a pour objectif d'empêcher le départ de nouveaux candidats à la guerre sainte ». Je voulais signaler, ou rappeler, que ce qui se passe en Syrie n'est ni djihad ni guerre sainte. En confondant ainsi, **on contribue à la propagande de l'État islamique**. @Ousmane F.

Je pense que les médias ne devraient pas utiliser les mots « djihad » et « djihadistes », mais uniquement les mots « guerre » et « terroristes ». En effet, utiliser les mots « djihad » et « djihadistes » est déjà **une forme de reconnaissance** et de diffusion de cette « idéologie », de ce fanatisme intolérable. @Pierre V.

Il est déplacé et à portée contraire d'utiliser le terme « djihad ». En effet, comme pour les chrétiens qui ont eu leurs croisades et leurs pèlerinages, **ce terme a initialement une connotation noble**, ce qui ne peut que renforcer le désir pour certains esprits de s'engager dans cette voie. @Daniel L.

À chaque fois que vous parlez de djihad ou de djihadistes, vous contribuez à faire croire aux esprits faibles que **ce devoir religieux consiste à massacrer** ceux qui pensent différemment. C'est vraiment faire le jeu de ces allumés ! @Ahmed A.

### 3.5 DES HOMMES ?

J'entends depuis une dizaine de jours les chaînes traitant des attentats et surtout de leurs auteurs les appeler « **homme(s)** ». Si le dictionnaire ne vous contredit pas, si malheureusement Diderot n'a pas en son temps créé un mot pour de tels individus, s'ils font bien partie du genre humain dans la classification des animaux, il est incontestablement inapproprié de leur donner ce qualificatif « homme ». @Edgar R.

À chaque fois que vous dites « homme(s) » en parlant des terroristes, je me sens « visé », comme si, par leur appartenance au genre humain, j'avais des points communs avec eux. Dites plutôt « **individu(s)** », « **type(s)** », « **terroriste(s)** », « **ennemi(s) du genre humain** ». @Denis B.

Je voudrais vous faire part de mon énervement de vous entendre parler de « **cerveau** » du massacre à Paris alors qu'il faut justement ne pas en avoir pour faire ça ! Pourriez-vous arrêter d'appeler cet énergumène belgo-marocain, psychopathe, « le cerveau des attentats » perpétrés en France.. Il n'en a pas, de cerveau... @Philippe H.

Un mot inapproprié a été employé par votre journaliste : « **star de Daesh** ». Ce ne sont que des terroristes fascistes et l'utilisation du terme « star » est quelque peu galvaudé et scandaleux. Pourquoi utiliser ce mot valorisant pour qualifier un assassin ? @Yves LG.

Nous entendons chaque jour, dans tous les journaux et débats, employer le terme de « kamikaze » pour qualifier des terroristes se suicidant à la ceinture

d'explosifs au milieu de civils sans défense. Le mot « **kamikaze** » désigne en réalité un militaire arrivant en uniforme parfaitement identifiable qui se sacrifie pour son pays en s'attaquant exclusivement à des militaires aptes à se défendre. Les terroristes arrivent au contraire sans aucun signe distinctif et s'attaquent en traîtres à des civils sans défense. Le fait qu'ils décèdent au cours de cet acte n'est absolument pas suffisant pour les appeler « kamikazes ». Les appeler « kamikazes » est une insulte faite à la mémoire des kamikazes japonais qui se suicidaient dans l'honneur, en héros. Ces ennemis de l'Occident n'agissent absolument pas dans l'honneur mais dans la trahison. Il serait hautement souhaitable que vous recommandiez expressément aux journalistes de votre chaîne de cesser d'employer ce vocabulaire erroné. @Gilles V.

Je dois élever une protestation contre les médias français, c'est l'utilisation du terme « **kamikaze** ». Je vous demande fermement d'arrêter d'utiliser ce mot pour désigner de lâches terroristes. Les pilotes japonais « kamikazes » étaient des soldats qui ont attaqué des navires de guerre américains, ils n'ont jamais pris des civils comme cibles à tuer ! @Pierre P.

Merci de ne pas utiliser le terme « **commando** » pour parler des terroristes. Ce terme est un terme noble qui désigne des hommes d'honneur qui défendent leur pays et la Liberté. @Gilles T.

Pourquoi vos journalistes parlent-ils toujours de « **combattants** » en évoquant des terroristes qui ne sont que des assassins, pas des combattants ? Et

combien de temps allez-vous encore nous imposer, jour après jour, les photos de ces tueurs ? Il y a saturation. @Michel M.

SVP URGENT : au nom de la démocratie, ne plus utiliser le terme de « **État** » concernant ces barbares sans loi ni institutions. Réfléchissez, journalistes, à ce qu'est un État... Pourquoi les rehausser à notre niveau ? Un très vieil universitaire qui en a marre de ces propos sans fondement. Lisez vos confrères de France 24 : « El, EILL, Daech : comment appeler les djihadistes en Irak et en Syrie ? » Et Wikipédia concernant les acronymes... C'est très instructif. @Félix V-K.

Demandez à vos journalistes d'éviter de parler de **sacrifice** pour ces terroristes, comme si c'étaient des héros ! Le sacrifice, c'est celui d'innocents tués lâchement par ces islamistes qui ne supportent pas la démocratie et la liberté de la France ! On en a assez du vocabulaire positif employé par vos journalistes à propos de ces salauds qui tuent des innocents ! @Marie-Claire S.

Lors du JT de 20 heures, vous faites allusion à une **scène de guerre** pour la tuerie d'hier à Charlie Hebdo. Je ne suis pas d'accord car, en temps de guerre, les deux assaillants sont armés, ils combattent avec des armes, ils s'affrontent face à face, alors qu'hier l'équipe de Charlie a été massacrée sauvagement, sournoisement, lâchement, sans qu'elle puisse se défendre. C'est très important que nos journalistes utilisent les termes qui traduisent bien une situation dramatique avec des mots justes. Merci de bien vouloir me lire. @Chantal M.



# 4.

## Émotions suspectes

« Voyeurisme », « indécence », « spectacularisation », « dictature de l'émotion ». Lorsqu'ils utilisent ces termes, les téléspectateurs ont conscience qu'ils atteignent le sommet de l'escalade critique. À trois occasions, ils les ont utilisés en rafale : lors du crash de la Germanwings, de l'accident de l'autocar de Puisseguin et des inondations qui ont touché la Côte d'Azur.



### 4.1 LE CRASH DE L'AIRBUS DE LA GERMANWINGS (MARS 2015)

*Je ne parviens plus à regarder les informations quotidiennes comme je le fais habituellement, tant le ton me rappelle chaque jour un peu plus celui des chaînes d'info en continu, qui traquent l'évènement, le sensationnel, et ressassent continuellement avec les mêmes détails obscènes pour mieux voiler le vide de l'information à proprement parler. Je fais référence ici à « l'émotion du moment » (qu'une autre viendra recouvrir bientôt...) : le crash aérien dans les Alpes d'un pilote qu'on suppose suicidaire. Ce n'est pas digne des chaînes de service public. Hypothèses hâtives fondées sur rien, images en direct de lieux où rien ne se passe, phrases insignifiantes, avis de « spécialistes » hors contexte pour nous aider à comprendre (?). C'en est trop. **Ce n'est pas de l'info.** L'information est un des ressorts fondamentaux de la démocratie. À mon tour d'agiter les références anxieuses : un jour, les médias devront répondre des désordres qu'ils génèrent dans les esprits à force de courir la sensation, l'émotion qui nous hameçonne et nous met, nous, téléspectateurs, dans la situation répugnante de charognards, de drogués du fait divers malsain. Nous valons*

*mieux que ça. Vous aussi. Puissiez-vous vous ressaisir. Nous avons besoin de vous, ne nous laissez pas tomber. Bien cordialement.*  
@Elise P.

*Fidèle téléspectateur de France 2, je voudrais vous signaler ma déception quant à la qualité de l'info, que ce soit à 13 heures ou à 20 heures. Je suis comme tout le monde, consterné par ce terrible drame du crash de l'Airbus mais **trop, c'est trop.** Trop de « délayage » au détriment d'autres infos importantes, d'autant plus que des émissions spéciales traitaient le même sujet. Je remarque aussi que le ton « polémique » est trop utilisé. De plus en plus, nous allons voir ailleurs (ARTE par exemple). Au-delà de tout ça, compliments pour Cash Investigation, l'Œil du 20 heures et d'autres Envoyé spécial, Complément d'enquête. Il faudrait réfléchir à l'essentiel dans le temps imparti des journaux en évitant les polémiques et la redondance.*  
@Jean-Paul G.

*Je me décide à vous écrire car je suis extrêmement déçu voire colère de vos JT depuis le crash aérien de cette semaine. Que signifie cette caricature*

*de JT ? **Émotion et audience** à tout prix ? Il est 20h40 et l'on se croit sur une chaîne info. Pensez-vous vraiment que les téléspectateurs contribuables aient besoin et envie de cours d'aéronautique et de cette débauche d'émotion tous les jours pendant 40 minutes ? Comment pouvez-vous vous étonner que le public se défie de la profession : après 20 minutes de gavage, on se demande pourquoi France 2 fait ça, après 40 minutes, on se demande pourquoi on regarde, puisqu'apparemment rien d'autre ne s'est passé. Le grand public n'est pas aussi idiot et addicté à l'émotion que les rédactions parisiennes le présupposent et, quand bien même ce serait le cas, est-ce bien le rôle du service public ? De grâce, France 2, pas vous, un peu de dignité. Depuis l'attentat de Charlie, on dirait que vous avez trouvé dans l'« émotionnisme » votre nouvelle ligne éditoriale. Quel dommage, alors que votre JT (cf. L'œil du 20 heures, le dossier...) était relativement acceptable et que Des paroles et des actes et vos émissions du jeudi soir relevaient un peu le niveau lamentable des infos grand public. Pourvu que ça ne dure pas.*  
@Frantz L.



Bonsoir. Nous venons de voir le JT du 26/03, dont le sujet principal portait sur l'hypothèse d'un suicide du copilote de la Germanwings. Une séquence montrait avec une certaine insistance le travail des pompiers et gendarmes déblayant les restes de l'avion, et des passagers par conséquent. Nous pensons que **le respect des victimes** et de leurs familles aurait mérité plus de décence. Les gros plans sur les restes des décombres ont franchement créé un malaise, un écœurement. **La transparence de l'information ne doit pas passer au-dessus du respect et de la dignité des victimes.** Merci. @Loïc E.

Bonjour. Je suis consternée par la gestion du crash de l'avion : en effet, il me semble terriblement indécent de montrer de manière répétée le lieu du crash, où l'on peut imaginer que les corps se trouvent. D'autant plus que les commentaires accompagnant les images sont terribles : on « ramasse » les corps, j'ai même entendu que, vu l'impact, les corps ne seraient pas récupérés entiers... Nous vivons dans une société qui privilégie l'information à tout prix : mais quand même, quelle indécence, quel irrespect ! Les journalistes et les responsables des chaînes pourraient être PENSER : penser que les familles des passagers regardent les émissions. Quels dégâts et souffrances psychologiques tout cela peut engendrer. Il me semble important de **réfléchir à l'impact des images, des mots utilisés** : je trouve tout cela très indécent, je suis choquée ! Bien à vous. @Armelle F.-T.

**Quel manque de sensibilité et d'irrespect tout au long des reportages sur ce terrible crash...** J'ai suivi les chaînes allemandes depuis ce midi, aucune ne s'est permise (comme vous) de montrer les visages des proches des victimes allemandes ou espagnoles. À Haltern, les caméras allemandes sont aussi restées bien à distance des lycéens. Pas de gros plans répétés non plus sur les infimes débris éparpillés. Quelle différence ! Salutations attristées de Bavière. @Gaétane D.

Bonjour. Une fois de plus, je suis écœurée par le voyeurisme et le sensationnalisme avec lequel France 2 traite certaines informations et sujets. Aujourd'hui, c'était le crash de l'Airbus allemand dans le sud de la France. Le présentateur demande VRAIMENT à l'interlocuteur (un ex-pilote) quelle est « l'ambiance à bord » quand un avion perd 1 000 mètres d'altitude par minute !! La joie, j'imagine !! **Quand enfin cessera ce journalisme de bas de gamme, journalisme amateur sans aucun sens du professionnalisme, qui nécessite du recul et de la mesure ? Pourquoi faire semblant qu'on « sait » des choses, alors que visiblement, on ne sait rien ? Pourquoi dépêcher des pseudo-journalistes dans la vallée pour dénicher des personnes qui ont vu l'avion avant le crash ? Mais quel intérêt, bon sang ? « Qu'avez-vous pensé, monsieur, quand vous avez entendu le bruit ? Quels étaient vos sentiments ? » À quand une télé publique, financée aussi avec MES impôts, qui nous fournira enfin des informations dignes de ce nom ? Quand**

vos journalistes et présentateurs feront-ils un stage en Allemagne pour s'inspirer de la sobriété des présentateurs là-bas ? Ceux-ci ne font pas de grimaces, ils ne gesticulent pas, ils présentent les informations de façon sérieuse et mesurée, **sans tomber dans le piège du grand spectacle.** @Birgit F.

Sur le crash de l'Airbus : les journalistes s'en sont donné à cœur joie dans le sensationnel, à formuler toutes sortes d'hypothèses en long en large et surtout en travers. Je suis en colère quand je vois l'œil du journaliste s'allumer à l'idée que l'expert face à lui va abonder dans son sens. « Écœurant », il n'y a pas d'autres mots. (...) Par pitié, **travaillez à partir de l'éthique que tout journaliste doit avoir.** @Florence C.

Ça y est, nos journaux télévisés sont à nouveau la proie du pathos ; on en avait à peine fini avec « l'indigestion » des tueurs fous de Dieu. Un bon crash d'avion vient sauver nos bons présentateurs, ils auront du grain à moudre pour plusieurs jours ; nous avons déjà des nausées : images des hectares de débris (avec commentaires sur l'éparpillement des corps !), familles effondrées, jeu de rôle des politiques qui monteront dans les sondages (!), et extrapolations sur les causes de l'accident par des spécialistes, le plus souvent autoproclamés... tout y est. Et ce n'est plus de l'info, **c'est du voyeurisme.** @Marie-Jeanne L.

## 4.2 L'ACCIDENT DE BUS À PUISSEGUIN (23 OCTOBRE)

L'accident de Puisseguin me fait réagir à la **complaisance outrancière** de votre journal, lorsque celui-ci étale complaisamment tous les ingrédients émotionnels liés à ce drame. Votre journal touille à l'envi les sanglots, les nostalgies, l'effet de masse, le profil des victimes ; j'ai la sensation, en vous regardant, que vous recréez, à partir d'un drame spectaculaire, ce qu'il y a de pire dans les mouvements émotionnels de la foule. Sans apporter aucune consolation à quiconque, et sans faire avancer personne. Je quitte donc votre journal. @Jean-François M.

Quand il y a un accident, **vous vous délectez.** On a l'impression que vous trempez votre susucré dans le sang pour en faire un canard. Vous parlez pour remplir l'antenne et vous ne savez rien. Vous me faites penser à des charognards (...). Votre leitmotiv, les catastrophes. @Francis H.B.

Indécentes, ces interviews des familles des victimes de l'accident. **Respectez leur douleur !** Même si je sais que les autres chaînes le font aussi. Je ne suis, hélas, pas la seule à le dire. @Michèle F.

Pouvez-vous arrêter le voyeurisme ? **Filmer le chagrin des personnes n'apporte aucune information sur l'accident de Gironde.** @Marie B.

Je trouve que vos JT faisant état de l'accident de bus sont basés sur du voyeurisme, du sensationnalisme, sur la course à l'audience. Rechercher des



boucs émissaires, des responsabilités, des coupables à tout prix, en montrant des images en boucle : est-ce bien là du journalisme ? **Ces gens sont déjà suffisamment dans la douleur, ce n'est pas la peine d'en rajouter.** (...) Hier, j'étais ravi qu'au journal de 13 heures, lorsque votre journaliste s'est fait remettre en place par le député lui signifiant que l'heure n'était pas à la polémique, à la recherche de coupables mais à la compassion. Cordialement. @Malik A.

La séquence du JT de ce jour consacrée à l'accident de car en Gironde a été détestable. Après l'exposé des faits

et le compte-rendu des opérations de secours, la séquence voyeurisme sur les gens en pleurs, les questions idiotes posées à votre correspondante sur l'atmosphère lourde, et, cerise sur le gâteau, la répétition vicieuse d'insinuations lors de la séquence avec le député, pour lui faire dire que l'état de la route était responsable de la collision. Minable ! **Pour ce sensationnalisme de mauvais aloi, et la volonté de lancer une polémique, on n'a pas besoin du service public.** TF1 suffit ! @Paul B.

**Faites de l'information et pas de l'émotion, c'est insupportable.** @Renzo M.



## 4.3 LES INONDATIONS CATASTROPHIQUES SUR LA CÔTE D'AZUR (3 OCTOBRE)

Après trois jours de reportages sur les drames de la Côte d'Azur, je tenais à vous féliciter. Tout y était, les gens en larmes, en proie au désespoir (et en gros plan), les sacs plastique avec des cadavres, et autres scoops (ou prétendus tels). Que vos reporters **en quête de sensationnel** par tous les moyens se montrent infâmes, c'est une chose, mais que votre rédaction laisse passer ça, c'est révoltant et ignoble. Vous allez invoquer le droit d'informer le public, etc. Ces phrases toutes faites, on les connaît et elles n'excusent rien. Ces scènes dignes de la presse à sensation (pour rester poli) sont une honte sur un service public que les contribuables paient. @Charles X.

Oui, c'est un drame pour les gens touchés. Alors, **pourquoi en rajouter ?** Pourquoi patauger dans le pathos ? @Jérôme G.

Payant régulièrement ma redevance, je m'estime en droit de critiquer ce que je paie. Vos reportages sur les inondations donnent lieu à des images inutiles et parfaitement choquantes. En effet, filmer des gens en larmes ou, pire, des cadavres sous des bâches, à tel point qu'un gendarme est obligé de mettre la main sur l'objectif, est parfaitement scandaleux. Ce voyeurisme qui se délecte de la misère humaine est une véritable honte et n'invoquez pas, par de grandes phrases creuses, le droit à l'information des téléspectateurs. Ces prestations sont dignes de la presse de type Ici Paris ou France dimanche pour satisfaire les **penchants morbides** de beaufs affalés en marcel sur leur sofa. @Jean-Noël C.



Bravo pour la question la plus stupide de l'année posée à un ami de personnes noyées dans un parking souterrain : « Qu'est-ce que vous éprouvez ? » Et là, miracle... la personne retient ses larmes ! Damned ! Il a failli **pleurer devant la caméra**, dommage ! Bravo, question bien pute qui sent bon le TF1 ou RMC. Inadmissible de laisser passer au montage ce genre de racolage. Amitiés un peu déçues d'un ancien journaliste. @François D.

**Moins dramatiques mais aussi sévères, les courriels saluant une démonstration en plateau prouvant que le ciment est moins absorbant que la terre. Les téléspectateurs ont eu l'impression qu'on les prenait pour des imbéciles.**

Je suis consterné. Je ne pensais pas prendre la plume, mais être grave à ce point-là... J'allais chercher mon dessert à la cuisine quand j'entends M. Pujadas dire : « En quoi le bitume aggrave-t-il... les inondations ? » Et là, j'ai arrêté ma course net en me disant : « Non, il ne va pas le faire ? » Eh bien si, le pingouin de service nous montre une plaque de terre et une



plaque de bitume, et y verse de l'eau... **Mais vous prenez vraiment les gens pour des imbéciles ou quoi ?** Le degré zéro de la science, à peine digne de l'école primaire... Voilà pourquoi je me permets de vous gratifier du titre de « pingouin de service », et je n'ose même pas imaginer combien vous êtes payé (avec nos impôts) pour cela. @Philippe B.

Lors du journal, une expérience a été montrée sur le plateau : de l'eau qui coule sur la terre et sur du béton. Je trouve que c'est misérable de montrer cela... N'est-ce pas trop enfantin ? **Ne rabaissez pas le niveau des spectateurs...** @Daniel R.

Je n'ai pas bien compris la démonstration, pourriez-vous la rediffuser ? Même la re-rediffuser pour être sûr que **les lapins crétins que nous sommes** ont bien assimilé. Merci. @Fabienne L.

# 5.

## Reportages et reporters

L'auteur d'un reportage n'est en général pour le téléspectateur qu'une voix, parfois une brève apparition à la fin. Mais depuis quelques mois sont apparus les reportages incarnés où le journaliste se met en scène. Cette nouvelle écriture, pratiquée régulièrement par le « 20 heures », donne du rythme, personnalise le sujet et donc engage un peu plus le journaliste. Mais ces sujets incarnés font « tousser » beaucoup de téléspectateurs.



## 5.1 LES SUJETS INCARNÉS

Insupportable, cette nouvelle façon de réaliser les reportages sur France 2. **Les journalistes sont acteurs, intermittents du spectacle ?** On ne voit plus qu'eux ! Ils se mettent en scène pour combler le vide des reportages. Désolé, je ne cautionne pas, aucun intérêt pour l'information. Le JT n'est pas une émission de télé-réalité. On zappe sur TF1. @Laurent S.

Insupportable, la nouvelle tendance du reportage sur France 2 ! Le journaliste en vedette, avec cadrage insistant sur l'intervieweur, plus important que la personne interrogée et que le sujet traité, ça suffit ! Si la nouvelle mode (visiblement encouragée par la rédaction) est venue des États-Unis ou si c'est ce qu'on apprend dans les écoles de journalisme, tout cela me semble bien loin de l'éthique du métier. France 2 a perdu un fidèle du journal ! @Marie T.

Quel manque de pudeur de la part de vos journalistes qui se mettent en scène ; on ne voit plus qu'eux et on ne comprend plus les personnes interviewées. **Mesdames et messieurs les journalistes, soyez humbles**, vos reportages deviennent insupportables, l'information ne doit pas devenir un show télévisé. @Jacques R.

Au JT ce soir, la mode de ce que j'appelle « **le selfie de journaliste** », lors du reportage sur l'armée en patrouille en ville. La journaliste rentre dans le champ, salue les militaires puis apparaît à plusieurs reprises, cadrée de près. Outre le fait qu'elle soit très jolie, quel est l'intérêt de cette façon d'interviewer de plus en plus présente dans les reportages ? @Eric V.

J'apprécie votre journal depuis mon plus jeune âge. Cependant, depuis quelque temps, j'ai comme l'impression que **certaines journalistes troquent le rôle du même nom pour celui d'acteur**. À quand le perchiste dans le cadre de la caméra ? (humour)

Je suis bien conscient que chaque métier évolue, mais, s'il vous plaît, faites-le évoluer dans le bon sens. Les prises de vues mettant en scène l'arrière d'une oreille d'une journaliste, ou encore leurs expressions faciales très peu naturelles lors d'entretiens/interviews, sont de plus en plus présentes.

Je passe mon tour concernant la pertinence des questions de certains de vos journalistes et je n'exagère guère en caricaturant : « Votre maison est sous les eaux, vous êtes triste ? » Oui, c'est le type de questions que l'on peut entendre dans certains de vos reportages.

Je ne remets pas en cause les compétences de vos journalistes, car je reste persuadé qu'ils sont parmi les meilleurs, je souhaitais seulement vous faire réfléchir sur le chemin que vous leur faites prendre. J'espère juste qu'un jour je ne confondrai pas France 2 et NRJ 12. Je suis un jeune auto-entrepreneur de 25 ans, j'aime les nouvelles choses, les défis et je ne suis pas réticent au changement, mais il me semble que vous faites fausse route. @Yves D.

Dans le reportage sur le foyer de demandeurs d'asile à Pouilly-en-Auxois (France 2, JT de 20 heures du jeudi 25 juin), on voit votre journaliste dans une image sur deux au moins. Son ego est-il donc si enflé qu'elle soit incapable de se mettre en retrait, comme doit le faire tout bon journaliste, pour ne laisser apparaître à l'image que ceux qui sont le seul vrai sujet du reportage ? **Ce narcissisme est absolument insupportable !** @Michèle T.

Je viens de voir le reportage du JT de 20 heures portant sur l'impact des élections régionales en milieu « ultra » rural de province. J'en ai perdu mes sabots de bois de surprise quand j'ai

découvert les spécimens choisis de provinciaux pris sur le vif, des poireaux dans les mains ou la Gitane maïs au bec ; sans oublier le béret, et le décor digne de La Soupe aux choux. Messieurs les journalistes aux souliers vernis, **quel parisianisme écœurant, suffisant et discriminant** ; effectivement, tout le monde ne peut fréquenter vos soirées branchées en montant chaque semaine à la capitale. Mon grand regret est d'avoir contribué à financer cette misérable compilation de clichés, en payant ma redevance. @Jean V.

Reportage sur Calais, la journaliste se fait abondamment et complaisamment filmer, une tendance à déplorer chez les journalistes... **Le sujet, ce n'est pas eux !** @Isabelle H.

Il en ressort une impression de « pipolisation » desdits journalistes, très désagréable et contraire à mon souhait d'une info objective et sérieuse. Vraiment dommage alors que, sur le fond, j'apprécie beaucoup le contenu de vos journaux. @Claire O.

**En fait, dans beaucoup de courriels s'incarne et s'exacerbe la mauvaise image des journalistes.**

Je viens de voir différents reportages politiques durant ce journal, et les journalistes apparaissent à l'image. Pourquoi ? De plus **leur façon d'interroger est assez arrogante**. @Michelle S.

Le « journaliste » semble être parti à la **recherche de personnages dont seul le caractère pittoresque pourrait présenter un intérêt** si ce n'était totalement affligeant. (...) L'Auvergne et les Auvergnats y sont présentés sous un jour vraiment consternant... Le service public de l'audiovisuel devrait travailler à produire du savoir et de la citoyenneté... Je vous remercie de bien vouloir relayer ce message à la rédaction en espérant retrouver bientôt le service public de l'audiovisuel que nous espérons tous. @Simon D.

**Votre jeune reporter, grassement payé je l'espère**, se permet de frapper aux portes afin de savoir qui a voté FN alors que, au bureau de vote, le passage par l'isoloir est obligé. J'espère, pour son dentier, qu'il se gardera bien de frapper à la mienne. Bravo le service public. @Pierre-Gilles A.

Est-ce la nouvelle formule du journal d'information d'envoyer vos journalistes

interviewer sur le marché, à la sortie de l'école, d'interpeller les gens ? Sonner chez les particuliers pour demander pour qui ils ont voté et leurs motivations, ça n'a aucun intérêt ! On attend décidément mieux d'un journal pour tirer les gens vers le haut. **C'est insupportable et décevant**. @Jacky L.

Je souhaite vous faire part de ma lassitude concernant la façon de traiter les reportages de terrain où le journaliste est montré comme faisant partie d'un scénario bien huilé et préparé. **Arrêtez ces mises en scène** où celui-ci joue un rôle. De plus, j'ai été très surpris de voir un placement de produit aussi flagrant fait par votre journaliste avec sa parka Canada Goose à 750 €. @Philippe G.

Je n'ai pas du tout aimé la façon dont **vos journaliste de terrain agresse les électeurs du Front national**. En leur rigolant au nez, ou encore en leur disant qu'ils ont une belle situation et une belle voiture. C'est honteux d'aller taper à la porte d'une citoyenne qui travaille pour la dénigrer de la sorte. Je pensais qu'on apprenait la politesse en école de journalisme, mais je dois me tromper. @Yves C.



## 5.2 LES MICROS-TROTTOIRS

Après avoir parlé des circonstances et montrer les réactions des autorités politiques, pourquoi faut-il écouter les réactions des habitants ? En quoi est-ce une information de savoir que les gens sont tristes ? N'est-ce pas du voyeurisme ? Bien sûr que les concitoyens sont tristes, mais faut-il en faire un « reportage » ? **Tendre un micro à des gens, ce n'est pas cela que nous attendons des journalistes du service public.** D'ailleurs, ce n'est pas du journalisme. @Yoann M.

**La réaction de ce téléspectateur (à propos du drame de Puisseguin) est représentative de beaucoup de courriels reçus à la médiation. L'utilisation, ou plutôt l'abus, de micros-trottoirs génère de plus en plus de protestations, y compris lorsqu'il s'agit d'illustrer des phénomènes politiques.**

Je vous écris car j'avoue que je supporte très mal les micros-trottoirs absolument sans intérêt qui émaillent vos journaux et particulièrement le week-end. Quel intérêt de savoir que M. Duchnok trouve important les contrôles routiers alors que Mme Machin pense cela inutile ? Soyez un peu plus exigeants et **cessez de nous prendre pour des tourtes.** Vous êtes capables de mieux (ex. : « L'œil du 20 heures »). @Nicolas P.

Comment s'étonner du fait que les médias soient discrédités. Ce soir, encore une fois, France 2 nous a donné

une grande leçon d'instruction politique par le biais d'un micro-trottoir. Et ce pour nous convaincre de la morosité générale des Français et de leur défiance quasi unanime à l'endroit des hommes politiques. **Cette conception de la démonstration et de l'analyse politiques procéderait-elle d'une pensée « démagogico-populiste » ?** @Jean-Claude P.

Aujourd'hui (mercredi 9 décembre), pour savoir si les habitants des communes ayant voté FN lors des municipales votent de nouveau pour le FN aux régionales, ils ont de nouveau utilisé le micro-trottoir. Pas de statistiques, pas de pourcentages, non. **Une journaliste en goguette** dans les rues de Beaucaire. Reportage inutile



et mise en scène inutile qui ne nous apporte aucune réponse sur cette question très intéressante. @Bob Z.

**Tendre un micro au premier quidam venu, c'est le niveau zéro du journalisme !** Réduire la vox-pop à trois témoignages soigneusement choisis, c'est le niveau zéro de l'objectivité ! @Michèle U.

Je n'ai pas besoin de vos micros-trottoirs, **je peux obtenir la même chose en allant au bistrot !** J'ai besoin de vous pour élargir le débat, comprendre, comparer. Désolé de vous le rappeler, mais c'est pour cela que je paye une redevance ! @Germain C.



## 5.3 LES REPORTERS

On ne peut faire un bilan complet des avis exprimés par les téléspectateurs en 2015 sans mentionner les salves régulières de courriels de félicitations à l'égard des journalistes de terrain.



Je trouve que vous ne mettez pas suffisamment à l'honneur vos journalistes de « terrain ». Je ne mésestime pas le travail des journalistes « assis », qui eux récoltent la gloire sans risque, mais **que seraient les journaux sans les reporters** qui récoltent les risques sans la gloire ! @Michèle D.

**On voit beaucoup les journalistes assis et nettement moins les reporters debout** qui paient de leur personne et réveillent les consciences. Félicitations et merci à elles et eux. @Nadège G.

Pourquoi vous n'invitez pas en plateau une fois l'an vos envoyés spéciaux, qui n'ont le reste du temps que de petites minutes pour évoquer leurs pérégrinations journalistiques ? Eux qui travaillent dans l'ombre et nous



**apportent du vécu** mériteraient que la parole leur soit donnée. @Antoine L.

**Le besoin de « vécu » a souvent été exprimé à propos des malheureux fuyant la Syrie et les zones de combats. Un reportage en particulier a emballé nos correspondant, celui de Franck Genauzeau et de Giona Messina, qui ont embarqué avec des réfugiés tentant de passer de Turquie en Grèce.**

Même si c'est leur **métier : chapeau et merci à eux** pour ces reportages ! @Alain L.

Grâce à leur courage – car il en fallait –, **on a vraiment vu ce que représentait un voyage en mer pour**



**ces malheureux.** Un grand bravo à des journalistes qui font honneur à France 2. Je suis journaliste de presse écrite et je n'ai pas l'habitude de faire ce genre de message. Mais là... @Claude R.

Bravo et merci à Franck Genauzeau (et ses collègues) pour ces reportages en Turquie (consul honoraire) et en Grèce ; bouleversé par celui (traversée Turquie-Grèce) qui vient d'être diffusé, du « **vrai journalisme pro/humain** qui montre la réalité d'aujourd'hui. @Pascal C.

Vous félicitez Samah Soula et Franck Genauzeau pour leurs reportages poignants et sans pathos sur les réfugiés. **Du journalisme comme on en voit trop rarement.** Ils sont d'ailleurs souvent excellents. @Igor D.

**Le vécu, la proximité, voire l'empathie sont systématiquement salués par les téléspectateurs.**

J'ai été très touchée hier soir que David Pujadas ait été aussi visiblement sensible au reportage sur les réfugiés. **Je le remercie vivement de sa vulnérabilité.** @Colette I.

Magnifique reportage que celui diffusé lors du JT consacré à ceux qui viennent en aide aux migrants... @Brigitte J.



## 5.4 LES MAGAZINES

Il faut noter le quasi-unanimité à leurs propos. Très peu de courriels négatifs et, en tout cas, jamais de remise en cause fondamentale. Ils sont clairement identifiés comme compléments indispensables des JT et comme particularité de l'information du service public. Quelques exemples :



### • Envoyé spécial

Le numéro d'Envoyé spécial consacré ce jeudi à ce thème de l'afflux de réfugiés a constitué une édition d'exception, de par la qualité des reportages diffusés, si proches de la réalité, du vécu de ces gens sur le terrain, et grâce à l'excellente initiative d'un direct à partir de la gare de Munich, actuelle plaque tournante dans l'accueil de ces réfugiés. @Didier M.

Bravo pour l'émission du 10 septembre : Les témoignages d'anonymes et de célébrités ayant subi la migration et de migrants actuels permettent d'avoir une vision humaine de ce drame. C'est digne du service public. C'est ce type d'émissions qui peut amener les Français à être plus ouverts et riches d'esprit. @Carole G.

Félicitations pour l'émission de ce soir : grande intelligence ; très complète ; remarquables reportages qui donnent un éclairage complet sur la situation. Félicitations aux reporters journalistes. @Jean-Claude T.

### • 13H15

Formidable reportage sur la vie de Damas. Quel courage pour ces jeunes filles qui continuent la musique, les études, de s'aimer ! Sociologue, je suis touché par tant de courage. Enfin, pour les journalistes, c'est un super boulot, fait avec minutie et patience. Du travail de journaliste bien fait. @Etienne K.

Je viens de voir votre reportage sur les enfants handicapés. Tout m'a plu de votre reportage, c'était clair, il n'y avait pas de voyeurisme, je ne me considère pas comme quelqu'un de sensible, mais j'ai versé une petite larme, donc encore merci. @Régis D.

J'aime votre magazine du samedi parce qu'il privilégie les humains et trouve des raisons d'espérer, même dans les pires situations. Merci de ce regard. @Agnès A.

### • Cash investigation

Continuez sur cette voie, ne craignez pas de nous informer, nous sommes avec vous. Si tous les journalistes étaient comme Élise, ce serait parfait. Cette émission doit vivre car elle nous apporte beaucoup. Merci mille fois. Cordialement. @Josiane M.

Voilà une émission qui n'a pas peur des puissants et qui est capable de s'indigner comme chacun de nous. Même si parfois la présentation dérape un peu du côté du spectacle... @Thomas B.

Bonjour, je prends le temps d'écrire afin de féliciter Mme Lucet pour son émission. Je l'ai soutenue dernièrement en signant sa pétition sur Change.org. J'avoue que j'ai eu peine à m'endormir après le reportage sur Danone... S'il vous plaît, protégez-la, car j'ai peur qu'on lui fasse du mal un jour à cause de ses révélations. Encore bravo pour toutes vos enquêtes ! Et merci ! @Sébastien M.

### • Complément d'enquête

Compte tenu de la personnalité et du charisme de Benoît Duquesne, on savait bien qu'il était irremplaçable ! Mais il ne s'agissait pas de le remplacer, simplement mettre ses pas dans les siens pour suivre le chemin. C'est ce que fait brillamment Nicolas Poincaré. @Raymonde A.

### • L'Angle éco

Depuis dix-sept ans au Québec, je regarde le 20 heures avec un autre œil ! Et je voulais vraiment prendre le temps afin de féliciter M. Lenglet pour sa vulgarisation extraordinaire de l'économie ! Grâce à lui, l'économie est la portée de tous ! Des explications toujours limpides ! Vous avez vraiment une perle ! Et c'est avec objectivité que je vous l'indique. Je tiens donc à remercier M. Lenglet, et quand j'en parle autour de moi ici, eh bien vous faites l'unanimité ! @Xavier G.

### • Un œil sur la planète

Particulièrement affuté cet œil ! Bravo pour votre travail de décryptage. @Paul M.

L'intérêt de votre émission est qu'elle creuse vraiment les thèmes et surtout qu'elle ne se préoccupe pas toujours du sens du poil. @Michèle F.

## 5.5 LES SUJETS « FRAISES DES BOIS »

Cette appellation utilisée par une téléspectatrice recouvre les sujets « magazines », souvent tournés vers la consommation, et ne couvrant pas une actualité « chaude ».

Nos correspondants ont le sentiment que ces sujets se font au détriment des informations plus « sérieuses ». Pour eux, par exemple, deux minutes consacrées aux chips sont deux minutes en moins pour les grands défis du monde.



Je voudrais vous soumettre une réflexion qui découle du 20 heures de France 2 ce soir. Nous avons vu un sujet sur les régionales avec intervention de Laurent Berger (CFDT) qui disait que le programme économique du FN était suicidaire. Ensuite, nous avons eu un long sujet sur la culture des mandarines en Espagne, ce que ma femme appelle tous les soirs le sujet « fraise des bois »...

À ce moment, mon épouse me demande pourquoi le programme économique du FN est suicidaire. Je lui réponds, un peu surpris, que c'est effectivement le cas avec la sortie de l'euro et peut-être de l'UE, avec la fermeture des frontières, et que tout le monde le sait. Elle me rétorque que tout le monde n'est pas fourré dans les journaux, Internet et les débats tous les jours et que, pour sa part, elle ne le sait pas.

Et elle ajoute que plutôt que de consacrer 15 % du 20 heures de France 2 à la culture des mandarines en Espagne, elle aurait trouvé plus utile d'expliquer dans ce laps de temps ce qu'était le programme du FN et ses conséquences, quitte à faire pareil pour les autres grands partis. Je dois convenir que je trouve qu'elle a tout à fait raison. La culture de la mandarine est certes intéressante, mais je trouve que l'on a d'autres sujets plus importants qui nous préoccupent... @Serge M.

Pensez-vous que « la purée » soit un sujet d'information nationale ? Trois minutes sur le sujet, je pense que France 2 ferait mieux de décrypter le Tafta, l'accord commercial transatlantique. @Virginie J.



Ce reportage sur la purée (traditionnelle ou en flocons) est angoissant et anxiogène. Il faudrait des reportages plus légers, sur le chômage ou la Syrie. Ne vous méprenez pas, je ne suis pas absolument contre une part laissée aux sujets intellectuels, mais allez-y de façon plus prudente, pour ne pas heurter les consciences.

**Si vous y prenez bien, vous saurez même aborder des sujets difficiles comme les cotons-tiges, le vernis à ongles, voire, si vous êtes courageux, les timbres autocollants.** Bien à vous, j'apprécie le courage des journalistes. @François L.

**Après la purée, ce fut le tour du hamburger, ce qui semble logique étant donné que l'un ne va pas sans l'autre... Mais, pour le téléspectateur, c'est tout bonnement inintéressant ! Surtout au journal télévisé. Je pense qu'il y a des problèmes plus importants à traiter qu'une histoire de purée ou de hamburger, et surtout si vous pouvez dire aux journalistes qu'ils évitent de nous parler des frites... Bien cordialement @Clara V.**

Je constate une présence quotidienne de reportages « conso » dans le JT de 20 heures. Je suis consterné de découvrir que la France se passionne pour les fromages en portion, la purée en flocons, la qualité des œufs, l'huile de palme, que sais-je encore. Je vous propose de traiter de la salade en sachet (bien plus chère qu'achetée chez le primeur). **Les olives, dénoyautées ou pas ? Y a-t-il trop de carton autour**



des yaourts ? Tous ces sujets, aussi importants soient-ils, mériteraient un magazine à eux seuls. Les traiter tous les soirs devient insupportable ! N'y a-t-il pas d'informations plus fondamentales pour le rédacteur en chef de cette édition ? France 2 a toujours fait mieux que sa concurrente directe, TF1. S'il vous plaît, ne nivelez pas par le bas. Bien à vous. @Olivier V.

S'il vous plaît, arrêtez ces « reportages » sur les familles : « les Dugénous rentrent de vacances, il faut nettoyer la caravane », « c'est la rentrée : quel casse-tête pour Mme Machepro, il faut trouver le bon cartable ! », « c'est le moment du retour dans la famille Badaboum, Martin fait son lit tout seul ! », **vous savez, on s'en fiche !** Parlez-nous des paysans en détresse, des fermetures de classes, informez-nous sur les forages dans le Grand Nord, sur les problèmes d'hygiène en cuisine des restaurants (ce que vous faites aussi, mais quel temps d'antenne gâché avec les « Jessica choisit une trousse de marque mais maman n'est pas d'accord »). @Bernard L.

Je suis étonné que **le journal de France 2 revête de plus en plus la forme d'un magazine** plutôt que d'un journal d'information. En effet, le traitement des sujets d'actualité (international, politique, économie...) a finalement peu de place face à des thèmes plus légers (souvent des phénomènes de société très périphériques ou des sujets de quasi-divertissement). À mon avis, il revient au journal de 20 heures, suivi par des millions de téléspectateurs, de couvrir de manière plus approfondie et sérieuse les sujets brûlants et graves qui égrènent l'actualité. Ceci est possible dans un journal de 40 minutes. Cordialement. @Jean-Michel L.

**Je ne peux m'empêcher de me demander si les sujets que vous diffusez en fin de journal ont leur place dans un journal télévisé.** Il y a des magazines pour cela ! Vous me direz que c'est la même chose dans la presse écrite. Oui, mais je ne suis pas obligé de les lire dans la foulée ! Franchement, quand je regarde le 20 heures, c'est pour être informé de l'actualité, rapidement et sérieusement ; si je veux prendre plus de temps pour approfondir, je regarde Envoyé spécial ou Complément d'enquête. @Urbain G.

Juste quelques lignes pour vous dire que je suis assez scandalisée par la longue séquence consacrée hier soir au bal des débutantes. Bien sûr, je comprends le souci d'« équilibre » et le souhait de

« faire rêver »... Mais cette séquence m'a paru réellement de mauvais goût, voire obscène dans le contexte actuel et notamment le contexte immédiat du journal : il y a eu, pratiquement juste avant, le témoignage et l'appel poignant de ce jeune Tunisien dont le cousin a été sauvagement assassiné. Avez-vous seulement remarqué que dans la séquence consacrée au bal était fait mention (et bien plus que ça) de la fille d'un milliardaire tunisien, toute à sa préparation de l'événement ? Quel cynisme ! Je veux le croire involontaire. Je précise que je suis une fervente partisane du service public et que, dans l'ensemble, je me félicite de la qualité de vos programmes. Cordialement. @Elisabeth B.

Un peu de conso ou de détente, c'est bien, mais gardez votre spécificité, votre regard sur le monde, vos analyses, votre valeur ajoutée ! **Ne perdez pas votre âme, vous y perdrez aussi votre audience.** Amicalement. @Véronique F.

JT de 13 heures du 3 août 2015. Sujet hallucinant ! Thème on ne peut plus existentiel ! Faire venir une psychologue pour expliquer comment reprendre le travail sans trop de dommages après les vacances. Exemple pris avec un cadre qui faisait triste mine en enfourchant son vélo pour aller au bureau. On le voit prenant son café avant de se rendre à un petit débriefing de semi-rentrée. **Plaignons ce pauvre homme ! Et la**

psy d'argumenter sur tout un panel de conseils, harcelée de questions par la présentatrice « très inquiète ». La direction du JT devrait réfléchir un peu plus à la composition de son journal. Comment peut-on se permettre de présenter un tel sujet face à ce que vivent les chômeurs ou ceux en risque de le devenir à la rentrée ? À tous les présentateurs de JT, ayez un peu plus de considération et de respect pour les personnes qui vous écoutent en mettant en avant des sujets qui méritent d'être développés et qui représentent mieux la société actuelle. **Arrêtez de nous prendre pour des demeurés.** Concevez des journaux dignes de votre profession de journalistes. Vous qui vous targuez d'être bardés de diplômes. Prouvez-le ! @Lucile S.



Vient de se terminer un sujet sur les émoticônes. Reportage bien fait, avec des angles et points de vue variés. Cela dit, **quel est l'intérêt d'un tel reportage ?** Aussi nul que celui de vos « enquêtes conso », c'est du remplissage. En 40 minutes de JT, j'apprends moins de choses sur l'actualité qu'en 5 minutes de flash sur France Inter. Dégraissez ! Dégraissez ! Si vous ne savez pas concevoir un JT de 40 minutes qui nous informe d'un bout à l'autre, réduisez sa durée... et écoutez la radio, pour prendre exemple. @François L.

# 6.

## Communications brouillées

À trois occasions, France 2 a été sévèrement mise en cause par des téléspectateurs. Des explications officielles auraient évité que le ton ne monte... Mais cela n'a pas été fait, ou trop tard.

### 6.1 MARINE LE PEN À « DES PAROLES ET DES ACTES »

Le 22 octobre, Marine Le Pen doit être l'invitée de *Des paroles et des actes*. Des protestations et un avis du CSA amènent les responsables à ajouter, la veille, des invités contradictoires. Marine Le Pen crie à la manipulation et décommande sa venue au dernier moment. Visiblement, les explications données par la chaîne quant à l'équilibre politique de l'émission n'ont pas été suffisamment claires et nettes. Au mieux France 2 a été accusée de chercher l'audience, au pire de « rouler » pour l'extrême droite. Quelques exemples :

*C'est la personnalité la plus invitée, alors qu'une large majorité de Français combat ses idées ! Cela me semble particulièrement grave au regard du climat déjà fort dégradé du débat public, auquel certaines de vos émissions ont hélas contribué (Morano chez Ruquier...) C'est un manquement aux obligations de neutralité, d'équilibre et de sérénité dans le rapport à l'information du service public. @Christine B.*

*Marine Le Pen invitée pour la 5<sup>e</sup> fois... sur le service public. Vous voulez nous vendre l'extrême droite ? @Eric S.*

*(...) En plus, elle ne veut pas débattre avec telle ou telle personne, madame choisit les interlocuteurs. Cela est inadmissible ! Je ne paie pas ma redevance TV pour voir cette femme 5 fois dans votre émission. @Maurice P.*

*Quelles qu'en soient les raisons, on ne se comporte pas ainsi vis-à-vis d'un(e) invité(e) politique, en lui infligeant un débat de plus de 45 minutes dit régional après plus de 2 heures de débats sur des thèmes nationaux : c'est indigne des professionnels de la TV publique pour laquelle nous payons la redevance. @Luc A.*

#### Après l'annulation de l'émission :

*Je sais bien que vous ne l'avez pas fait exprès. Mais, une fois encore, Mme Le Pen a gagné la partie. Une fois de plus elle peut se présenter en victime de je ne sais quel complot. Et en plus elle peut camoufler le fait qu'elle est incapable d'exposer un programme pour les régionales. @Alain C.*

*David Pujadas a joué avec le feu, il s'est brûlé les ailes, et le feu a encore gagné du terrain ! A force de chercher à faire le buzz, de faire de l'amusement politique,*



## 6.2 PHILIPPE VERDIER

du spectacle, vous amusez la galerie et vous faussez les débats. Vous mettez notre démocratie en péril !  
@Catherine G.

Vous êtes deux fois misérables. Un : inviter aussi souvent Marine Le Pen. Deux : changer les règles du débat au dernier moment. Elle est deux fois vainqueur. Un : elle passe encore pour une victime et se fait une pub d'enfer ! Deux : elle vous ridiculise en mettant en avant votre incapacité à organiser un tel débat et votre porosité aux pressions politiques. @Patrick A.

Votre comportement reflète bien que vous les médias vous êtes au service de ces gens qui nous gouvernent si mal depuis si longtemps. Le changement tant désiré par les patriotes ne vous convient pas, on sait pourquoi. Heureusement entre mensonges et fausses nouvelles, les Français en prennent conscience. Vivement le changement réel. @Didier M.

Le 12 octobre 2015, Philippe Verdier est mis à pied. Il vient de sortir un livre proche des thèses des « climato-sceptiques », et France Télévisions lui reproche d'avoir utilisé l'image du groupe pour la promotion de cet ouvrage. C'est ce qui motivera son licenciement. Mais, faute d'une explication publique de France Télévisions, s'installe immédiatement l'accusation de censure et de punition d'un auteur allant à rebours des « thèses officielles ».

Nous tenons à élever nos plus vives protestations pour le licenciement de M. Verdier en raison de ses opinions. En effet, il est inacceptable qu'une personne soit renvoyée pour avoir exprimé une opinion divergente sur la pensée unique du moment. Face à cette censure, nous ne regarderons plus cette chaîne tant que des explications satisfaisantes ne seront pas données et M. Verdier réintégré. Recevez nos sincères salutations.  
@Jean-Bernard et Michèle G.

Est-il vrai que c'est vous, la direction de France 2, qui avez évincé Philippe Verdier ? N'est-ce pas plutôt les responsables politiques en place qui vous ont conseillé de le faire car **M. Verdier dérange** dans ses propos vis-à-vis de la COP 21. Merci de répondre à ma question. Une non-réponse de votre part conforterait le bien-fondé de cette interrogation.  
@Guy S.

**Abstenez-vous dorénavant de parler de liberté d'expression et de défilier derrière « Charlie »**... Il n'est pas le premier journaliste à publier un livre, même polémique. Vraiment en colère. Êtes-vous aux ordres ? Et de qui ?  
@François D.

Je tenais à vous exprimer mon profond dégoût après le licenciement de Philippe Verdier. La télévision française traduit bien ainsi son sectarisme, son dogmatisme, son **mépris pour la liberté d'expression**. Je me doute que le monde politique n'est pas étranger à cette honteuse décision. Si c'est bien le cas, la télévision aurait pu au moins faire semblant de protester contre cet abus de pouvoir. Le dogme du réchauffement anthropique (sic) a besoin de ces méthodes indignes pour s'imposer. Ce qui en dit long sur ce qui n'est en réalité qu'une escroquerie au niveau mondial.  
@Jean-Claude D.

On ne licencie pas M. Verdier qui a écrit un livre non conforme, même s'il a tort ! **Nous ne sommes pas en Chine**, c'est sa liberté et c'était un bon présentateur. Ce n'est pas si grave comparé aux horreurs vues à la télé. Honteux, réintégrez-le, ce sera votre honneur. Merci. @Youssef H.

**La première victime** du réchauffement climatique, c'est Philippe Verdier. Quelle honte ! @Danielle M

## 6.3 PRISE D'ANTENNE TARDIVE

Le 13 novembre, les terroristes entrent en action à Paris. France 2 ouvre son antenne près d'une heure après TF1. Il y a une explication technique simple, mais qui ne sera donnée que plusieurs jours après les faits. Entre-temps, le procès en incompétence a eu le temps de s'instruire, et les injures de pleuvoir.

En tant que contribuable et citoyenne, je suis scandalisée par le fait que, pendant que des gens mouraient dans Paris, **pendant que des gens se vidaient de leur sang**, Frédéric Taddeï et une assemblée de bobos péroraient sur le réchauffement climatique jusque tard, très tard, dans la soirée. Il s'agit d'une télévision publique, or, elle était la seule à ne pas se préoccuper des événements. Je n'arrive pas à trouver les mots justes pour exprimer mon écœurement. Plus jamais, en protestation, je ne regarderai un JT ou une émission de débat sur la France 2. Mes salutations exaspérées.  
@Josette D.

Alors que toutes les chaînes ont interrompu leurs programmes pour relater les événements de Paris, **France 2 a tranquillement continué à diffuser ses programmes habituels**.  
@Jacques P.

Par ce jour endeuilé, honte à vous, honte à France Télévisions qui a été incapable de déprogrammer en urgence ses programmes pour l'information

instantanée suite au drame. Il n'y a pas de mots pour exprimer mon dégoût à l'encontre de vos équipes. Je suis ulcéré, dire que mes impôts vont chez vous, et **vous êtes incapables** de retranscrire les événements. Dorénavant, je boycotterai vos chaînes et vos programmes, et j'inviterai toutes mes connaissances sur les réseaux sociaux à en faire de même.  
@Stéphane B.

60 morts à Paris et **aucun direct**, sauf votre émission sur le réchauffement climatique !! **UNE HONTE !!** @Olivier K.

France 2 : **la seule chaîne à ne pas interrompre son programme !** Bravo le service public et la redevance qui ne se justifie bientôt plus puisque vous envoyez vos téléspectateurs sur votre application ! Une honte. @Ralph K.

Alors que Paris, la France sont touchés dans leur âme, **France 2 continue ses programmes**. Affligeant pour une télévision publique. @Nathalie D.





## Lettre du médiateur semaine du 21 septembre

Désormais, tous les lundis, je vous adresserai un résumé des principaux thèmes développés dans les courriels de téléspectateurs reçus la semaine précédente.

« **Vous n'aimez pas les fonctionnaires** » : reproche récurrent après les différents sujets et plateaux sur le statut de fonctionnaires. « *En un seul point, depuis quand les fonctionnaires ont un emploi à vie? A entendre votre sujet le fonctionnaire est irrévocable, je souhaiterais savoir dans quelle jurisprudence administrative vous avez récupéré cette fausse information?* ». « *Vos commentaires sur les fonctionnaires sont agaçants et pas juste. En effet dès le 1er enfant nous percevons une indemnité qui est de 2,28 €. Je vais partir à la retraite au bout de 45 ans de carrière avec environ 1350 €!!! Je suis adjoint administratif !! Donc je vous remercie de rectifier le tir !! Lorsque vous aurez bien cassé les services publics vous ne pourrez plus vous soigner, envoyer vos enfants à l'école ....* ». La diffusion d'un reportage sur les abus des fonctionnaires italiens est considérée comme un amalgame douteux : « *...fonctionnaires qui trichent ouvertement à la pointeuse à Naples notamment. Effectivement, cette situation est surréaliste mais quel est le rapport ? Faut-il comprendre que c'est pareil en France et que donc il faut en finir avec le statut des fonctionnaires ? Fin du reportage : aucun éclaircissement sur un éventuel rapport. Bref, je m'étrangle...* »

« **Vous êtes injustes avec les infirmières et les kinés** » : Les reproches portent sur le fait de ne pas avoir souligné que la forte hausse des soins infirmiers est due au recours de plus en plus fréquent à la médecine ambulatoire. « *Je vous signale que les soins que nous produisons sont tous prescrits par les médecins ou relève de notre rôle propre qui de toute façon est soumis à demande d'entente préalable ou demande de démarche infirmière. Pour ce qui est des tarifs ils sont régis par une nomenclature convenue avec les caisses de sécurité sociales* ». « *Il m'est insupportable d'entendre que c'est sur nous que l'on va encore une fois taper. Demandez à votre journaliste de creuser un peu plus la prochaine fois* ».

**Gentil/pas gentil** : Beaucoup de réactions unanimement contre cette nouvelle rubrique de « Des paroles et des actes ». « *C'est bien la première fois que je suis d'accord avec un socialiste !!!* ». « *...sans intérêt et absurde et dévalorise l'émission qui ne doit pas être de la politique spectacle, comme on en voit trop par ailleurs* ». « *Je regarde votre émission parce qu'elle est sérieuse. Evitez les clowneries...* ». « *Alors que la France vit des moments difficiles de son histoire, la vision de la politique sur France 2 ne doit pas se résumer au choix entre un "tweet gentil ou pas gentil"* ».

### Erreurs :

- **La république tchèque mise à la place de l'Autriche** (carte du 20h du 20 septembre) à provoqué de très nombreuses et sévères réactions. « *Bravo, le journal national qui ne sait même pas placer l'Autriche sur une carte d'Europe!!!* ».
- **Le poids d'un gratte ciel** : selon le 20h du 20 septembre la plus haute tour du monde représenterait le poids de 5 airbus. « *Je suis excédé par les stupidités de certains éléments de reportage (...) le commentaire précise que la fameuse tour de Dubaï (828m) pèse le poids de 5 Airbus A 380, soit 5 x 550 tonnes = 2 750 T ce qui semble parfaitement ridicule. Après vérification, que vos journalistes ne font pratiquement*





## Lettre du médiateur

jamais et qui m'a pris 3 minutes, il s'agit du poids d'ALUMINIUM utilisé !!! Que sont devenues les 39 000 tonnes d'acier et surtout les 825 000 tonnes de béton armé? Cela peut vous paraître secondaire, mais les erreurs sont quotidiennes, et cela vous enlève toute crédibilité pour le reste des informations ».

- **La ville du Havre n'a pas été détruite par les Allemands** (13h du 18 septembre): « Erreur : ce sont les Anglais qui ont détruit la ville en septembre 1944 (5000 morts) ! Destruction inutile d'ailleurs, le port était déjà inutilisable et la garnison allemande était sur le point de se rendre. Allez-vous rectifier ? »
- **Il reste des ardoisières en France**, contrairement à ce qui a été affirmé dans le 20h du 21 septembre. Les téléspectateurs (nombreux) nous signalent l'existence d'exploitations encore en activité en Corrèze et en Haute-Savoie.
- **Illustrations du réchauffement climatique** (20h du 23 septembre): « Si vous cherchez à nous sensibiliser sur la question du réchauffement climatique (comme vous le faites régulièrement, en prévision de la grande réunion de décembre) évitez, parlant de l'Arctique, de mettre côte à côte ours polaire, morses et manchots ! Vous seriez au moins crédibles! ». « Le présentateur est entouré de manchots qui ne vivent qu'en hémisphère sud. C'est bien pour cette raison que je ne fais pas confiance aux informations annexes. »
- **Satisfaits ou remboursés** (20h du 17 septembre): le choix du couple servant d'exemple a été mal perçu. « J'ai été ahuri de voir des escrocs passer pour des gens qui faisaient des économies ! Prendre ces gens qui profitent des étiquettes "satisfait ou remboursé" pour ne pas payer les produits qu'ils achètent, même s'ils sont bons me « fait tomber les chaussettes » ! C'est immoral, et après on s'étonne que les valeurs se perdent.

**Les félicitations :** Deux exemples parmi d'autres. Il faut noter que depuis la rentrée, le nombre de courriels positifs a fortement augmenté.

- « Grande qualité du travail de la rédaction de France 2:l'œil du 20h, le chiffre du 20h... De nouvelles approches didactiques très appréciées ».
- « continuez vos émissions Cash Investigation Madame LUCET, vous êtes formidable, ce que vous subissez actuellement ne montre que votre sincérité et votre capacité d'investigation. Courage à vous et votre équipe »
- « Je lis que le 20h de France2 concurrence dangereusement celui de TF1. Je trouve que c'est mérité. Continuez. »

Nicolas Jacobs

Principaux thèmes développés dans les courriels reçus durant la semaine du 28 septembre au 4 octobre.

### Dépassé à 50 ans ?

Des tablettes pour seniors (13h du 28 septembre), c'est-à-dire de plus de 50 ans disent le lancement et le sujet. Protestations en masse.

« Avez-vous conscience avec le report de l'âge de la retraite, que les 50/60 ans sont encore en activité, et loin de la sénilité, ils sont peut-être les mieux informés sur le sujet, ayant aussi connu la naissance de l'informatique ?

« Peut-on encore faire un reportage sur les tablettes en mettant dans le même panier les personnes de 50 ans qui sont donc pour la plupart actives et les vrais seniors en maison de retraite et qui ont plutôt 80 ans et plus ». « Mais comment voyez-vous la population de plus de 50 ans. Mr Drucker qui travaille encore par exemple....à 70 ans »

### French cancan

150 sociétés françaises s'exposent à New York. Le 20h du 27 septembre ne montre que les danseuses de French cancan présentes lors de l'ouverture.

« C'est pitoyable ! Et durant l'interview d'un citoyen américain, celui dit "la France est connue pour sa gaudriole" enfin je résume. Comment voulez-vous que les sociétés françaises soient prises au sérieux à l'étranger si le journal télévisé de l'une des principales chaînes TV appartenant à l'état français retient non pas la haute technologie, la production ou bien l'industrie alimentaire française, mais le "french cancan". C'est nul à pleurer ».

« Manifestement pour France2, la France, c'est le béret, le vin le parfum et les belles "mamazelles". Dormez bonnes gens, France2 veille sur vous et nous prend pour des demeurés ».

### Mamies nounous et Uberisation

Beaucoup de réactions au sujet diffusé dans le 13h du 29 septembre sur les personnes âgées gardant des enfants, contre rémunération.

« Comment peut-on accepter qu'un tel sujet puisse être développé alors que les assistantes maternelles agréées soient actuellement en manque d'enfants à garder! Tout simplement à cause de la recrudescence de travail au noir, c'est de ça que vous devez parler pour comprendre ce problème. Nous n'avons pas l'âge de la retraite, et pour pouvoir transmettre et éduquer nous avons passé des concours. Pour pouvoir travailler nous sommes contraintes ou contraintes d'être aux normes dans notre maison intérieur comme extérieur, la sécurité est très importante, et vous laissez diffuser des images qui ne nous valorisent pas! Je pousse ce cri d'alarme car je ne peux même pas en tant qu'assistante maternelle accueillir mes propres petits enfants lorsque je travaille, pendant les vacances scolaires. Ce reportage m'a vraiment



déque, nous devons nous faire respecter pour faire valoir nos droits. On ne peut s'improviser "nounou". Une nounou en colère ».

« Je suis assistante maternelle et je sais maintenant qu'à tout moment quelqu'un peut me prendre mon travail, sans formation et, bien entendu, sans payer d'impôts et taxes. Et vous trouvez cela bien !

« C'est toujours avec plaisir que je regarde le Journal télévisé et, ne travaillant pas le lundi, celui de la mi-journée également. Je constate que vous êtes toujours en train de faire en sorte que les gens payent tout moins cher, ce qui, en soi, est louable. Seulement, ne pensez-vous pas que ce cercle vicieux qui veut que l'on paye de moins en moins, que l'on n'ait plus recours aux entreprises, va continuer d'appauvrir la population, puisque cela fera plus de personnes sans emploi et les déficits continueront à se creuser. Un jour, les gens ne payeront plus la télévisions et vous aussi, serez sans emploi? »

#### L'uberisation de l'économie et la fin du salariat. (20h du 29 septembre)

« Je viens de voir le sujet sur l' "Uberisation" avec François Lenglet ! En fait je suis totalement en désaccord avec ce qui a été dit : ce ne sont pas les personnes non qualifiées qui seront pénalisées, mais les personnes qualifiées justement, comme les artisans qui eux payent de lourdes charges et subissent une concurrence déloyale de la part de ces fameux auto-entrepreneurs. Mon mari et moi sommes photographes et tenons une boutique photo à Cluses en Haute-Savoie, et depuis quelques années, nous subissons la concurrence des "photographes du samedi", qui n'ont aucune qualification, qui sont salariés la semaine, et qui font des photos de mariage le week-end, proposant des tarifs cassés (en lien bien souvent avec la prestation, mais les mariés ne s'en rendent compte qu'après...), payés en liquide...Merci de bien vouloir traiter ce sujet en creusant davantage s'il vous plaît. Merci d'avance de votre attention et de votre réponse. Cordialement ».

(...) « Une question : François Lenglet et David Pujadas ont-ils un CDI ? Des congés payés ? Une sécurité sociale ? Et si on les payait à la tâche seulement quand ils apparaissent à la télé ? Ecœuré par France 2 qui prépare l'ultralibéralisme de la société française ».

#### L'ostéopathie (20h du 30 septembre).

Nombreuses réactions d'ostéopathes (!) qui considèrent que le sujet était à charge. Certains pointent une séquence montrant un médecin pratiquant cette spécialité, utilisant la carte vitale de sa patiente.

« Je viens de visionner votre reportage et vous signale qu'il contient des informations fausses. Pour commencer le Docteur Cohen qui fait passer des actes ostéopathiques en remboursement sécu et totalement illégal et interdit. L'ostéopathie est un acte non remboursé par la sécurité sociale et uniquement remboursé par la mutuelle. Or le faire passer sur une consultation médicale revient à pratiquer une fraude à la sécurité sociale. Il est peut-être donc essentiel que vous vous renseigniez avant de désinformer les patients et en plus de montrer des pratiques illégales à la télévision en faisant passer cela pour quelque chose de normal ».

« Ce reportage traitait 3 points

- Un médecin ostéopathe pratiquant des séances (70 Euros) remboursées en partie sur la base d'une consultation classique de médecine... Ce qui relève de la fraude à la sécurité sociale !
- Une école d'ostéopathie (pour non professionnels de santé) montrant un étudiant manipulant un nouveau-né... Ce qui est interdit par la loi pour les ONPS !
- Un autre médecin (spécialiste en Médecine Physique et Réadaptation) se prononçant clairement contre l'ostéopathie déclarant cette activité inutile pour la santé publique » (...)

#### Rendez à Ambroise Croizat...

« Faire plus de 5' sur le 70ème anniv de la SECU une excellente idée, mais le faire sans qu'aucune référence ne soit faite au ministre du travail de l'époque c'est proprement scandaleux! Régulièrement on nous parle de la loi Macron et de la loi Aubry... Un ostracisme qui illustre combien les médias publics sont le plus souvent à la remorque de cette pensée unique qui s'efforce de balayer, de taire tout ce qui pourrait donner à penser autrement Ambroise Croizat ne vous salue pas et moi non plus! » @Monique B.

« Je suis étonnée (le mot est faible) qu'on ait pu parler de l'anniversaire de notre "sécu" sans rappeler qu'elle figure dans le programme du C.N.R (conseil National de la Résistance) dès mars 1944, et sans citer le nom d'Ambroise CROIZAT. Malgré tout le respect que j'ai pour le Général de Gaulle, je regrette que les téléspectateurs peu informés puissent penser qu'il est "l'inventeur" de la Sécu! Je compte sur une mise au point de votre part ».

Nicolas Jacobs





## Lettre du médiateur

**Principaux thèmes développés par les téléspectateurs dans les courriels adressés à la médiation de l'information. Semaine du 5 au 11 octobre.**

**La couverture des intempéries catastrophiques n'a provoqué que très peu de réactions des téléspectateurs. Une exception : le déferlement de courriels peu amènes à propos de la démonstration (20h du 5 octobre) montrant l'étanchéité du béton et la porosité de la terre.**

*« Je ne pensais pas prendre la plume, mais être grave à ce point là. J'allais chercher mon dessert à la cuisine quand j'entends Mr Pujadas dire "en quoi le bitume aggrave-t-il... les inondations...." Et là, j'ai arrêté ma course net en me disant non, il ne va pas le faire? Et bien si, le chroniqueur nous montre une plaque de terre et une plaque de bitume, et y verse de l'eau...Mais vous prenez vraiment les gens pour des imbéciles ou quoi? Le degré zéro de la science, à peine digne de l'école primaire...Et j'ose même pas imaginer combien vous êtes payés (avec nos impôts) pour cela. »*

*« Votre présentateur Mr. Pujadas prend les téléspectateurs pour des idiots ! Faire une démonstration à la télévision que la terre absorbe l'eau et pas le béton ! Il faut le faire ! (...) Il faut quand même lui dire que nous ne sommes pas des demeurés! »*

*« Furieuse et constatant que je ne suis pas la seule dans ce cas, je vous transmets notre malaise. Quel est le "crétin" qui a pensé à faire cette démonstration ??? C'EST VRAIMENT NOUS PRENDRE POUR DES IDIOTS ».*

**Les médecins et les professeurs des collèges se sont sentis maltraités dans nos jt. De très nombreux courriels sont arrivés à la médiation. Dans les deux cas il était flagrant qu'ils reproduisaient un modèle type fourni par les organisations syndicales et mettant en cause l'honnêteté des journalistes.**

*« (...) ça ne concerne pas les enfants des journalistes aussi ? Oui bien sûr, eux, leurs enfants sont dans les bons lycées parisiens ou dans des écoles privées, mais quand même. Ou bien avez-vous reçu des consignes, comme il se le dit sur le net ? »*

*« (...) Vous êtes aux ordres. Surtout ne pas déplaire à vos maîtres ».*

*« Je me demande même si le gouvernement ne vous a pas fait passer un mot d'ordre de ne pas communiquer sur la grève des médecins généralistes! »*

**Le compte-rendu des incidents lors du CE d'Air France a été jugé partial par beaucoup de téléspectateurs.**

*« Lors du journal de vingt heures, sur France 2, le mardi 6 octobre, nous avons assisté à une écœurante attaque en règle contre les syndicats et les employés d'Air France, avec force mouvements de caméra accusatrice, de débauchages de témoignages complaisants, de reportages insistants ».*

*« Certes les actes sont graves mais en aucun cas vous ne parlez de la souffrance humaine suite à un licenciement avec une entreprise qui sort des bénéfices et qui dans le passé a commis de graves erreurs de gestion de la part de ses dirigeants. SVP pensez à l'être humain ».*

*« Je constate que les journalistes qui évoquent la situation des incidents survenus chez AIR FRANCE oublie la violence du patronat MEDEF et des licenciements, uniquement pour le profit des actionnaires, ils manquent de signaler que le PDG a déclaré vouloir faire travailler les enfants, ZOLA lève-toi! Je suis solidaire des salariés ».  
Et souhaite l'impartialité et de l'indépendance dans les commentaires. »*

Nicolas Jacobs





## Lettre du médiateur semaine du 12 au 18 octobre

**Principaux thèmes développés par les téléspectateurs dans les courriels adressés à la médiation de l'information.**

**Gros arrivage de courriels à propos de « l'affaire Philippe Verdier ». Quelques téléspectateurs soutiennent le fond « climatocéptique » du livre, mais la majorité d'entre eux font une affaire de principe : la « sanction » prise à l'encontre de Philippe Verdier est un acte de censure. Beaucoup mettent en avant « l'esprit Charlie ».**

*Je trouve scandaleux d'évincer M. Philippe Verdier. Ce comportement est honteux des dirigeants de France Télévision. La manipulation est bien de mise dans ce pays si on ne se plie pas à la sacro-sainte parole du Gouvernement ! La COP 21 arrive alors il ne faut pas faire de bruit et bousculer les pensées. MERCI pour la merveilleuse liberté de penser de FRANCE TELEVISION.*

*Sommes-nous toujours en démocratie ? L'Elysée veille...? On ne doit pas savoir la vérité? Je paye ma redevance alors vous avez des devoirs envers nous!!!*

*"Le premier qui dit la vérité doit être exécuté" chantait le regretté Guy Béart. C'est exactement ce qui arrive à Philippe Verdier. Permettez-moi de vous dire que je trouve cela choquant de la part de France Télévisions qui nous disait il y a peu "je suis Charlie". Je ne vous salue pas.*

*Voilà une belle démonstration de la soumission au pouvoir et à la pensée unique verte!*

*En évinçant Philippe VERDIER à la demande, je suppose, des hautes instances politiques, vous faites à votre journaliste une publicité gratuite mais très efficace. J'ignorais qu'il avait publié un livre, mais je pense que je vais m'empresse de l'acheter.*

*La suspension de Philippe VERDIER est une atteinte inacceptable à la liberté d'expression. Elle manifeste un sectarisme et un parti pris incompatible avec une réelle démocratie.*

**Le sujet sur la purée (20h du 15/10) a suscité des réactions souvent teintées d'ironie.**

*Ce reportage sur la purée, (traditionnelle ou en flocons), est angoissant et anxiogène. Il faudrait des reportages plus légers, sur le chômage ou la Syrie.*

*Ne vous méprenez pas, je ne suis pas absolument contre une part laissée aux sujets intellectuels, mais allez-y de façon plus prudente, pour ne pas heurter les consciences. Si vous vous y prenez bien, vous saurez même aborder des sujets difficiles comme les cotons-tiges, le vernis à ongles, voire, si vous êtes courageux, les timbres autocollants. Bien à vous, j'apprécie le courage des journalistes.*

*Pensez-vous que "la purée" soit un sujet d'information nationale ? 3 minutes sur le sujet, je pense que France2 ferait mieux de décrypter le TAFTA, l'accord commercial transatlantique ou Transatlantique Free Trade Agreement.*

**Enfin les erreurs de localisation géographique énervent toujours autant nos téléspectateurs. Cette semaine, Hossegor à été située au Pays Basque...**

*J'ai beaucoup apprécié votre reportage sur le film "seul sur Mars" avec la perspective d'envoyer des hommes sur la planète rouge d'ici 20 ans. Cependant, il ne faudra pas envoyer votre journaliste David Pujadas, il risquerait de s'y perdre. En effet, si Hossegor se situe au Pays Basque pour lui, il aura peut-être des difficultés sur une planète inconnue. Un peu de révision géographique ça serait bien.*

*Mr David PUJADAS devrait revoir sa géographie, Hossegor se situe dans les Landes (40) et non au Pays Basque (64). Bonne soirée.*

**Bonne semaine à tous.**

Nicolas Jacobs





Semaine du 26 octobre au 1 novembre.

**Principaux thèmes développés par les téléspectateurs dans les courriels adressés à la médiation de l'information.**

**Le flot de protestations concernant Philippe Verdier n'a pas tari. Pratiquement tous les courriels mettent en avant la liberté d'expression. Un exemple :**

*Je m'étonne d'entendre Philippe Verdier annoncer son licenciement... Je conçois que son livre puisse déplaire, et n'adhère moi-même à aucune de ses théories, mais je ne comprends pas que l'expression d'une opinion puisse être, en France, sujette à une sanction disciplinaire. Disciplinaire, ou politique ? Je ne sais qu'en penser...  
Ma confiance envers la probité et l'indépendance de France TV est ébranlée...  
J'espère que vous saurez apporter dans les prochains jours les explications qui s'imposent.*

**Réactions très vives à l'interview des deux pilotes évadés (20h du 27 octobre). Pour les uns il ne fallait pas les inviter, pour les autres le questionnement n'était pas à la hauteur.**

*On reçoit en prime-time, deux mis en examen pour trafic international de stupéfiants.... Superbe ! Si tout le monde est innocent, qui est le "bienfaiteur" qui leur a laissé plusieurs millions d'euros de "came" dans l'avion, à l'insu de leur plein gré.... Pour l'instant cette question ne semble pas interpeller nos pouvoirs publics, ni vos journalistes d'investigation....*

*Le prochain dealer de Seine-Saint-Denis qui sera pris avec 26 valises de cocaïne soit 680 kg, sera-t-il accueilli à bras ouverts au 20h pour plaider sa cause, et le présentateur le remerciera-t-il "infiniment" d'être venu ? On a vraiment l'impression que les médias marchent sur la tête avec l'argent de notre redevance.*

*Vous avez eu le "scoop" mais on n'a rien appris, les deux hommes ont refusé de répondre à la moindre question ce qui n'a pas empêché M. Julian Bugier de continuer avec le même ton.*

*Choquée par la complaisance avec laquelle le présentateur a interrogé les deux pilotes fuyards dont l'avion transportait tout de même 700 kilos de cocaïne. Et pour finir, les "remercie infiniment".*

**La couverture de l'accident de car à Puisseguin n'a pas provoqué d'arrivée importante de courriels (ce qui vaut approbation !). Une exception toutefois : la diffusion de l'hommage national.**

*Qui a eu une telle idée ? Qui a donc bien voulu "commenter" une pareille "émission" ? Pour dire quoi ? Cela relève pour moi du voyeurisme, de l'irrespect de ces familles qui n'avaient pas besoin des caméras .... Je trouve ce genre de programme très malsain ! On imagine tous aisément les douleurs dans ce drame, et je crois que ce moment d'hommage n'appartenait qu'aux personnes directement touchées par cette tragédie ...*

*Ce fut un choc pour moi quand ne regardant pas l'écran, j'ai entendu le reportage du journaliste de France 2, j'ai cru qu'on avait ressuscité Roger Gicquel !*

*J'ai besoin de vous contacter car je trouve insupportable la façon qu'ont les journalistes de poser leurs questions aux habitants et survivants de l'accident. J'ai un sentiment de malaise face à ces gens à qui on veut faire dire, montrer la souffrance de façon insistante et voyeuriste.*

*Si mes parents avaient été victimes de cette tragédie je n'aurais pas apprécié que ma peine soit étalée à la télé ! Que les politiques se servent de ces drames pour faire leur promo est déjà suffisant, de grâce, un peu de discrétion et de respect.*

*Je comprends l'hommage national mais l'insistance des journalistes à faire parler des participants sur place m'a fait mal car quand on est dans le deuil il y a un respect que les journalistes ne respectent pas.*

**Bonne semaine à toutes et tous.**

**Nicolas Jacobs**





Lettre du médiateur semaine du 2 au 8 novembre

**Principaux thèmes développés par les téléspectateurs dans les courriels adressés à la médiation de l'information.**

Ce sont encore les mails de protestation à propos du sort de Philippe Verdier qui forment le gros des courriels. Ils sont suivis de peu par les réactions au sujet sur le « code du travail » en Suisse. En résumé le code français ne fait pas 3600 pages et, nous précisent plusieurs téléspectateurs Suisses, il n'existe pas en Suisse de code du travail tel qu'on le conçoit en France.

*Le commentaire : Je suis atterré par la véritable désinformation donnée lors du traitement de la réforme du Code du travail français. On a voulu, comme monsieur Bayrou lors de l'émission en direct des paroles et des actes sur votre chaîne le 18 09 2014, donner dans le spectaculaire.... Que Bayrou fasse le démagogue politicien, c'est à la limite dans son rôle de politicien, mais que des journalistes reprennent ce numéro de cirque sans en vérifier la réalité, il y a de quoi s'inquiéter sur la qualité de l'information que se doit de donner un service public digne de ce nom dans une démocratie. Le Code français (édition Dalloz) fait environ 3000 pages... mais dont près de la moitié sinon les deux tiers sont des commentaires et notes de jurisprudence. Il n'y a qu'à aller sur le site de Légifrance pour voir en quoi consiste la matière brute du Code du travail français. Vous constaterez alors qu'une bonne part de ces écrits bruts est relative à des règles de sécurité et d'hygiène (sécurité des installations et travaux électriques, radio protection, appareils de levage, bâtiment et travaux publics, formation à la sécurité, médecine du travail, etc...) dont nul je pense n'envisage de les abolir d'une manière ou d'une autre. Reste ce qui fait débat: le contrat de travail, la durée du travail et le repos hebdomadaire, les congés.... Je ne peux qu'inviter les journalistes qui se sont fourvoyés dans un pseudo reportage informatif à se pencher un peu plus sérieusement sur la réalité de la législation suisse du travail.... qui ne se résume pas à 120 ou 200 pages. Désolé si c'est un peu long à lire, mais quand on s'attaque à un sujet qui concerne la vie de millions de personnes, on n'a pas le droit si on est un vrai journaliste, de faire uniquement dans le sensationnel, le jeu du cirque ou l'a peu près. Bonsoir.*

*Le sujet sur la réforme du Code du Travail mérite un décodage par l'Œil du 20 heures. Affirmer que le Code du Travail français fait 3500 pages est une contre-vérité. Le Code vu dans le sujet est une édition annotée, avec des commentaires et la jurisprudence, en aucun cas il ne s'agit du Code du Travail publié au Journal Officiel ça mérite un pan sur le bec.*

*Une petite précision s'impose... Le Code du travail que vous avez montré est une édition PRIVÉE (Dalloz) et non la véritable loi. Il pèse peut être 1,5 kg (merci du renseignement) mais est rempli de loi, jurisprudences et autres annexes !!!*

*Arrêtez vos salades. Il n'existe pas de code du travail en Suisse, mais un ensemble de lois sur le contrat de travail, les absences, la maternité ...PS : Je suis Suisse.*

Toujours au chapitre du code du travail, étonnement très marqué de certains sur la non-reprise de la bétise de Myriam El Khomri dans nos journaux.

*Bonjour, j'ai trouvé étonnant qu'il n'est pas été fait mention de l'erreur de Myriam El Khomri à propos du CDD, face à Jean-Jacques Bourdin, le matin même de ce journal télé. Etonnant vu le retentissement qu'a eu cette interview sur bon nombre de citoyens. Cordialement.*

*Une ministre qui ne connaît pas le b-a-ba de ce qu'elle a sous sa tutelle, cela ne vous interpelle pas ? Vous ne considérez pas cela comme une information, alors que madame El Khomri va co-piloter une réforme du code du travail. Je suis sûre que si cette bourde avait été commise par un ministre étranger vous en auriez fait des gorges chaudes. Il est vrai que dans ce cas vous n'auriez pas reçu de consignes !*

*France 2 n'a pas relaté l'énorme bétise, la non connaissance du code de travail de Myriam Komhri face à JJ Bourdin. Maintenant on a la preuve que la télé publique est totalement dépendante du pouvoir socialiste.*

**« Petites gens ». Cette dénomination utilisée par Nathalie Saint-Cricq dans le 20h du 4 novembre a été prise au premier degré et très mal perçue.**

*Madame Nathalie Saint-Cricq, dans ses réponses à M PUJADAS, a parlé de "petites gens". Nous avions les "sans dents" voici quelques mois maintenant les "petites gens!" Bravo France2.*

*Utiliser le terme " petit'gens " comme l'a fait Mme Saint-Cricq est-il audible et acceptable ? Se considère-t-elle comme une " grand'gens " ?*

*Merci à Madame de la Haute de se préoccuper des petites gens. Cela nous va droit au cœur !*

Bonne semaine à tous.

Nicolas Jacobs

Médiateur de l'information de France2





## Lettre du Médiateur

**Les premiers courriels reçus à la médiation sont, pour l'essentiel, des messages de satisfaction et de soutien au travail de la rédaction. Le fait vaut la peine d'être souligné.**

*Bravo pour votre traitement des événements affreux qui ont touché Paris. Le service public est tellement important dans ces moments de crise. Je zappais désespérément sur les chaînes d'infos quand France2 a commencé son direct, ça m'a rassuré. Je me suis dit, "Ah, ça y est. Là on aura du sérieux." Quand les choses sont bien faites, il faut dire merci. Alors un grand merci à toutes les équipes de France2, et de France Télévisions de manière générale.*

*Je constate que vous avez tiré les leçons du 11 janvier: vos commentaires sont plus sobres et prudents. Merci à vos journalistes de nous faire vivre ces événements dramatiques.*

*Une fois encore le sérieux du service public face aux "délires" des chaînes d'infos vos équipes donnent des informations prudentes et visiblement recoupées face au "n'importe quoi" de la course au scoop d'en face ! Merci Mesdames et Messieurs !*

*Félicitations à toute l'équipe du journal de samedi soir (journal édition spéciale). Mr Delahousse que nous apprécions chaque week-end de l'année a mené son journal avec une correction exemplaire. Les informations nous ont été restituées avec tact. Merci.*

*Je ne suis pas une habituée des commentaires via les réseaux sociaux, mais je voudrais remercier M. Pujadas pour l'excellence de sa spéciale attentats. Il a invité des personnes de grande qualité qui parlent d'une manière très avisée et rarement entendue à la télévision.*

*Merci à France2 pour le traitement de l'information dans ces moments d'horreur suite aux attentats de Paris. Les mots sont respectueux, les informations prennent le recul nécessaire hors des visions émotionnellement apocalyptiques. Que la dignité, le rassemblement et l'amour persistent.*

*Un mot : bravo à l'ensemble de la rédaction !*

**Vendredi soir quelques téléspectateurs se sont plaints du « retard » de la prise d'antenne de France2, mais leur nombre est resté très limité. En revanche il est intéressant de noter que, dès les premières minutes de la spéciale, sont arrivés des courriels demandant que les noms des terroristes ne soient pas donnés, que leurs photos ne soient pas diffusées et que le vocabulaire utilisé soit soigneusement pesé.**

*Il faudrait que tous les médias ne donnent pas l'identité des meurtriers, que l'on ne connaisse pas leurs noms. Que leurs entourages ne sachent pas s'ils sont ou non repérés, ... cela permettrait de ne donner aucune information à leur réseau, sur l'avancée de l'enquête. Il faudrait qu'il ne soit pas fait de la publicité autour de leurs noms, qu'ils ne soient pas nommés autrement que par les mots "meurtriers" ou "assassins". Il faudrait qu'on arrête de dire "l'état islamique". Ce ne sont pas les membres d'un état, ce sont des barbares, des terroristes ..... Parlez plutôt des victimes, rendez leur hommage, tant de jeunes !*

*Il est choquant de connaître les noms de ces assassins, noms répétés inlassablement, comme une litanie des saints jusqu'à ce qu'ils soient inscrits dans notre mémoire collective. Effacer le nom serait une réponse digne du service public. Merci de votre écoute.*

*J'aimerais, en ce terrible jour, que les éléments de langage des médias changent. Ces monstres ne sont pas morts en martyrs... Ils sont morts en connards, ce sont d'immenses connards. Que tous les "supporters" de ces immenses connards.*

*Monsieur le Médiateur, Par pitié, pouvez-vous demander aux journalistes de censurer la diffusion des photos des terroristes. Ces photos n'ont aucun intérêt pour le public. Elles rendent service aux terroristes dans leur besoin de communication, et elles ont pour effet de stimuler les jeunes en faisant de ces criminels des héros auxquels ils peuvent s'identifier. Alors boycottons-les ! Merci.*

*Ce mail pour vous dire que j'ai été outré (je pense comme beaucoup d'auditeurs), par le temps de parole accordé au frère d'un des terroristes de vendredi soir, qui nous a expliqué que son frère était 'normal'. Comment peut-on laisser diffuser une telle parole dans un journal, après les atrocités commises par cet individu ?*

*Je pense que l'interview du frère des terroristes nous déclarant que son frère était quelqu'un de bien et qu'il fallait comprendre "qu'il avait une maman" était pour le moins déplacée voire indécente ! L'équipe de rédaction se serait honorée à ne pas passer ce sujet.*

**Enfin, la diffusion (20h du 16/11) des exactions commises par Abdelhamid Abaaoud sans avertissements provoque de très nombreuses réactions.**

*Bonsoir, J'ai 2 enfants de 9 et 7 ans, pour lesquels je suis vigilante aux informations auxquels ils ont accès en fonction de leur âge et de leur niveau de compréhension. Au regard de la gravité des événements et des échanges qu'ils ont eus aujourd'hui en classe avec leurs enseignantes et leurs camarades, j'ai souhaité regarder avec eux ce soir le début du 20 heures (émission qu'ils ne regardent jamais), pour les associer aux temps de recueillement menés partout en France. J'ai été particulièrement choquée par les premiers titres, sur le parcours des terroristes, et particulièrement le reportage sur le commanditaire présumé (séquences tournées en Syrie avec des images de corps traînés au sol...), sans qu'aucun avertissement de soit prononcé à l'adresse des enfants. Sommes-nous aujourd'hui dans une telle banalisation de la violence qu'il ne soit plus choquant de diffuser de telles images sans prévenir les téléspectateurs ? Je vous remercie d'attirer la vigilance des journalistes, pour nous permettre d'épargner nos enfants d'images auxquels ils ne doivent pas forcément avoir accès (d'autant que je sais que de nombreux enfants regardent vos journaux télévisés). Cordialement*

*Bonsoir, J'ai été très choquée par les images diffusées lors du reportage sur l'EI. Si vous tenez absolument à diffuser des vidéos contenant des images violentes, merci d'en avertir les téléspectateurs. Cordialement.*

**Bonne semaine à tous.  
Nicolas Jacobs**





**Lettre du médiateur semaine du 16 au 22 novembre.**

**Principaux thèmes développés par les téléspectateurs dans les courriels adressés à la médiation de l'information.**

Jamais, depuis ma prise de fonction, je n'ai reçu autant, et aussi rapidement, de courriels de protestations. Ils réagissaient à l'interview d'une voisine de l'appartement de Saint-Denis qui cachait derrière un voile la moitié de son visage.

« Elle est voilée et cela est inadmissible » écrivent rageusement ces téléspectateurs. L'explication donnée par la rédaction arguant du fait que cette femme ne voulait que protéger son anonymat n'y a rien fait. La sensibilité exacerbée par les événements a fait rejeter en bloc cette explication.

*Une femme voilée a été interrogée sur les événements de Saint-Denis de ce mercredi 18/11/16. Je vous rappelle que la loi interdit la dissimulation du visage dans les lieux publics. Qu'est ce que fait votre journaliste, de la provocation?*

*(...) Est-ce que vous réfléchissez parfois ? En ce moment interviewer une femme voilée, c'est quoi ? De l'inconscience ? De l'ignorance ? De la provocation ?*

*La rédaction de France2 a diffusé, à propos de l'opération anti-terroriste à Saint-Denis, le témoignage d'une habitante au visage masqué par un voile islamique. J'ignore si les journalistes avaient une intention cachée ou s'ils étaient à la recherche d'un peu de sensationnel, mais diffuser, à plusieurs reprises, cette image d'un Islam radical me paraît un très mauvais signal dans la situation actuelle.*

*Pourquoi avoir diffusé le témoignage d'une femme voilée avec visage caché? Il aurait été plus judicieux au regard de la loi du 11 octobre 2010 de l'entendre sans la voir. Que penser de cette séquence? Sinon qu'il est possible dans notre pays de se promener ainsi en toute impunité!*

*Il est inadmissible que notre redevance serve à faire la publicité d'une femme voilée témoin du raid de Saint-Denis, quelles que soient les mauvaises explications à posteriori de la chaîne. La loi est faite pour tous.*

*Ce matin, à votre chaîne, lors de l'assaut à Saint-Denis, vous avez choisi d'interviewer un témoin, une femme voilée intégralement. Même si cette personne tenait son voile pour temporairement protéger son identité, il y avait d'autres moyens de le faire. Cette image était terriblement choquante et portait à confusion. Vous avez une importante responsabilité, tout particulièrement en ces temps, s'agissant des images que vous sélectionnez et montrez. Je vous rappelle la loi de 2010 "Il est interdit de dissimuler son visage dans l'espace public." Cela inclut le niqab - qui couvre le visage pour n'en montrer que les yeux. La télévision publique fait partie de l'espace public. Vous avez fait montre d'un manque de jugement*

*affligeant, et je tenais à vous le faire savoir. Dans l'attente de vous lire sur ce sujet, Bien cordialement vôtre.*

*Donc, dites-vous, cette femme ne voulait que protéger son anonymat. Vous nous prenez pour qui ?*

**La diffusion de l'enregistrement de la caméra de surveillance de la pizzeria « Casa nostra » (20h du 19/11) a été considérée comme choquante.**

*Je vous remercie pour ce journal télévisé qui est, dans l'ensemble, d'une grande qualité. Je vous contacte parce que j'ai 4 questions quant à la vidéo de la fusillade enregistrée par la caméra du café*

- 1/ Quelles sont les raisons qui vous ont incités à la diffuser?*
- 2/ Quelles émotions pensez-vous que cela produisent chez les spectateurs et notamment certaines cibles (enfant, adolescent, personne âgée etc..) ?*
- 3/ Quelles sont vos critères pour diffuser ou non ces vidéos qui heurtent la sensibilité?*
- 4/ Si je vous dis que j'ai été très choquée, est-ce que vous le prenez en compte?*

*Ne trouvez-vous pas que les événements de vendredi sont suffisamment horribles pour en montrer les images? N'avez-vous donc pas de respect pour les familles des victimes? Estimez-vous que les Français et le monde aient besoin de mettre des images sur ces horreurs? La vidéo montrant l'explosion du ou de la kamikaze est déjà limite, mais la vidéo surveillance du restaurant là c'est vraiment trop ! Par la diffusion de ces images vous contribuez à maintenir et intensifier un climat de terreur. Je trouve que l'information a des limites, et je trouve que ce soir vous les avez largement franchies.*

*Cette vidéo n'a aucune valeur informative. Elle nous transforme en voyeur d'une scène morbide. Etait-ce votre intention ?*

**Reproche récurrent en matière de terrorisme : la diffusion des photos et des noms.**

*Je suis choqué d'avoir vu pendant vos nombreuses émissions spéciales hier mercredi à propos des événements de Saint-Denis des photos et des vidéos de jeunes gens souriants et se marrant à qui les journalistes donnaient parfois des qualificatifs flatteurs (effectivement cerveau, tête pensante, professionnels...). Tout ça pour meubler des heures de "direct" pendant lesquelles on ne sait pas expliquer grand-chose de ce qui se passe. J'ai trouvé qu'on présentait ces personnages à leur avantage. Sur des séquences, les journalistes disposent d'un tiers de l'écran et ne savent pas, ne sont pas eux à leur avantage, alors que sur 2 tiers, on a une belle photo d'Abaaoud ou un film sympathique et cela contribue à l'enrôlement de certains. La communication est aussi une arme de guerre, merci de ne pas l'ignorer. @Jean-Marc A.*

*Au cours du JT de 13h, Elise Lucet a annoncé la nouvelle de la mort du terroriste Abdel Hamid Abaaoud, cerveau présumé de nombreux attentats dont celui de vendredi dernier. C'est une bonne nouvelle et un soulagement pour l'ensemble du pays ! Mais pourquoi faut-il que France 2 continue à passer en boucle les images sur lesquelles on voit cet assassin narguer l'Occident et la France ? A présent qu'il est mort, il suffit de montrer une photo fixe de son visage. Pourquoi lui offrir encore une sorte de tribune post mortem ?*



Bonjour, je suis scandalisée de l'inconscience des journalistes et des chaînes de diffuser en boucle des images des terroristes pour en faire des martyrs et aussi des films de propagande de Daech! Il faut vraiment être irresponsable.

A chaque JT vous montrez le visage de ce barbare qui aurait été le chef de ce groupe, comme vous le constatez je ne le nomme pas volontairement. Plus vous montrerez ce visage ou des vidéos des actes de cet homme ou l'on voit son visage plus vous en ferez un HEROS pour certains gamins et autres abrutis. Alors je sais que vous aimez les images qui choquent c'est votre métier, mais prenez un peu de recul.

Bonne semaine à toutes et à tous.

Nicolas Jacobs

Médiateur de l'information de France2



Lettre du médiateur du 23 au 29 novembre

Principaux thèmes développés par les téléspectateurs dans les courriels adressés à la Médiation de l'Information.

Il a été beaucoup question de vocabulaire dans les courriels reçus la semaine dernière. Il me semble intéressant de vous en faire part. Même s'il est difficile d'accéder aux demandes formulées, en revanche celles-ci révèlent un état d'esprit qu'il est bon de connaître.

J'entends depuis une dizaine de jours, sur les chaînes traitant des attentats et surtout de ses auteurs, les appeler "homme(s)". Si le dictionnaire ne vous contredit pas, si malheureusement Diderot n'a pas en son temps créé un mot pour de tels individus, s'ils font bien partie du genre humain dans la classification des animaux, il est incontestablement inapproprié de leur donner ce qualificatif "Homme".

À chaque fois que vous dites "homme(s)" en parlant des terroristes, je me sens "visé", comme si, à part leur appartenance au genre humain, j'avais des points communs avec eux. Dites plutôt « individu(s) », « type(s) », « terroriste(s) », « ennemi(s) du genre humain ».

Je voudrais vous faire part de mon énervement de vous entendre parler de "cerveau" du massacre à Paris alors qu'il faut justement ne pas en avoir pour faire ça ! Pourriez-vous arrêter d'appeler cet énergumène belge-marocain, psychopathe, le cerveau des attentats perpétrés en France... Il n'en a pas de cerveau...

De grâce arrêtez de qualifier ces assassins du terme de "martyrs": ce sont des bourreaux, et évitez de parler des "cerveaux" derrière les attentats, le problème c'est qu'ils n'en ont pas, ils ont été lessivés.

Un mot inapproprié à été employé par votre journaliste "star de daesh". Ce ne sont que des terroristes fascistes et l'utilisation du terme "star" est quelque peu galvaudé et scandaleux. Pourquoi utiliser ce mot valorisant pour qualifier un assassin ?

Nous entendons chaque jour, dans tous les journaux et débats, employer le terme de kamikaze pour qualifier des terroristes se suicidant à la ceinture d'explosifs au milieu de civils sans défense. Le mot kamikaze désigne en réalité un militaire arrivant en uniforme parfaitement identifiable qui se sacrifie pour son pays en s'attaquant exclusivement à des militaires aptes à se défendre. Les terroristes arrivent au contraire sans aucun signe distinctif et s'attaquent en traître à des civils sans défense. Le fait qu'ils décèdent au cours de cet acte n'est absolument pas suffisant pour les appeler kamikaze. Les appeler kamikaze est une insulte faite à la mémoire des kamikazes japonais qui se suicidaient dans l'honneur, en héros. Ces ennemis de l'occident n'agissent absolument pas dans l'honneur mais dans la trahison. Il serait hautement souhaitable que vous recommandiez expressément aux journalistes de votre chaîne de cesser d'employer ce vocabulaire erroné.

Je dois élever une protestation contre les médias français c'est l'utilisation du terme « Kamikaze ».





Lettre du médiateur semaine du 30 novembre au 6 décembre 2015

*Je vous demande fermement d'arrêter d'utiliser ce mot pour désigner de lâches terroristes. Les pilotes japonais « Kamikazes » étaient des soldats qui ont attaqué des navires de guerre américains, ils n'ont jamais pris des civils comme cibles à tuer !*

*Merci de ne pas utiliser le terme "Commando" pour parler des terroristes. Ce terme est un terme noble qui désigne des hommes d'honneur qui défendent leur pays et la Liberté.*

**Des mots encore. Ceux utilisés par certains téléspectateurs pour qualifier le reportage sur le bal des débutantes (20h du 28 novembre). Chaque année les réactions sont extrêmement nombreuses et virulentes.**

*Quelle indécence de diffuser plusieurs minutes de "reportage" sur le Bal des débutantes...*

*Sidérant ! Au 20h de ce jour, vous dépensez de l'argent public pour faire un reportage sur ... Le bal des débutantes ! Je rêve ! Comment est-il possible que vos journalistes osent nous présenter, je cite, "des stars d'internet avec 400000 vues" sur un ton mielleux et obséquieux, quand il ne s'agit que de gosses de riches prétentieuses ! Mais comment osez vous balancer ça à la face des français qui luttent au quotidien pour trouver du boulot, garder leur emploi, finir les mois difficiles ou payer leurs factures... Payer une redevance TV et défendre un service public je suis tout à fait pour ! Financer des reportages "lèche-cul" sur une basse-cour de luxe je suis tout à fait contre ! C'est honteux de votre part ! Ah mais pardon.... Nous y apprenons que l'une des dindes en chemise Dior a 50.000 euros est la petite amie du fils d'un célèbre joueur de foot.... Ils ont respectivement 16 et 14 ans.... Ah mais alors je m'excuse, voilà une information importante ! Pitoyable.*

*Le bal des débutantes "pour les personnes bien nées" dit le présentateur. Dois-je comprendre que je suis mal née.*

*Croyez-vous que par les temps qui courent, il est intéressant de présenter une information de ce type qui n'a aucune importance sinon de montrer encore plus d'inégalités ? Je préfère que le journal de 20h présente des gens qui ont vraiment des mérites et non pas des filles qui sont nées avec une cuillère en argent dans la bouche. Dans tous les cas, le terme de "bien né" est plus que choquant. Les filles qui sont mortes au Bataclan sont alors "mal nées" ?*

*Quel reportage sur ce jeune berger tunisien décapité par daech ! Merci au service public de montrer ainsi que le terrorisme djihadiste frappe tous les jours, n'importe où, et la nécessité impérieuse bien-sûr de dénoncer la barbarie et de la combattre. Mais alors pourquoi dans le même journal, quelques minutes plus tard nous présenter une richissime héritière tunisienne elle aussi, dans le sujet consacré au futile bal des débutantes ? Quelle indécence ! Quel responsable de la rédaction a pu commettre cette faute impardonnable ? Je suis profondément amer de voir M. Delahousse dans l'incapacité de se rendre compte d'une telle erreur, plus d'une telle faute.*

**Bonne semaine à toutes et tous.**

**Nicolas Jacobs**

**Principaux thèmes développés par les téléspectateurs dans les courriels adressés à la Médiation de l'information.**

**Les téléspectateurs nous reprochent régulièrement de ne pas faire partie du même monde qu'eux. D'appartenir à une classe « supérieure » qui les observe avec condescendance. Le reportage « incarné » sur les régionales en zones rurales de Rhône-Alpes-Auvergne (2/12) leur a visiblement permis d'étoffer leurs accusations.**

*Je viens de voir le reportage du JT de 20h portant sur l'impact des élections régionales en milieu "ultra " rural de province. J'en ai perdu mes sabots de bois de surprise quand j'ai découvert les spécimens choisis de provinciaux pris sur le vif, des poireaux dans les mains ou la gitane maïs au bec; sans oublier le béret, et le décor digne de la soupe aux choux. Messieurs les journaliste aux souliers vernis, quel parisianisme écoeurant, suffisant et discriminant ; effectivement tout le monde ne peut fréquenter vos soirées branchées en montant chaque semaine à la capitale. Mon grand regret est d'avoir contribué à financer cette misérable compilation de clichés, en payant ma redevance. Un provincial et fier de l'être.*

*Le "journaliste" semble être parti à la recherche de personnages dont seul le caractère pittoresque pourrait présenter un intérêt si ce n'était totalement affligeant (...) L'Auvergne, et les Auvergnats y sont présentés sous un jour vraiment consternant... Le service public de l'audiovisuel devrait travailler à produire du savoir et de la citoyenneté... Je vous remercie de bien vouloir relayer ce message à la rédaction en espérant retrouver bientôt le service public de l'audiovisuel que nous espérons tous.*

*Le reportage est ahurissant, vous n'avez montré que des stéréotypes. En Auvergne, heureusement, il y a aussi des habitants qui parlent correctement leur langue maternelle ! Reportage non représentatif.*

*C'est dommage que le service public tombe dans ces travers (stéréotypes, caricatures, simplification ...) Vous pouvez faire mieux !*

*Qu'est ce que c'est que ce reportage en Auvergne ou on a vu que des vieux dans un bled ou personne ne va ? En Auvergne il y a des villes et des jeunes, et je vous rappelle que l'on y vote majoritairement à gauche et pas comme ce pauvre type qui va voter FN. Au nom des nombreux Auvergnats nés après 1900 je vous demande messieurs et mesdames de la rédaction du 20h de bien vouloir rectifier votre vision de ma région dans un prochain reportage.*

**L'hommage national aux victimes des terroristes a été très suivi (27/11). Beaucoup de courriels remerciant et félicitant les équipes de France2. Un gros bémol toutefois : des commentateurs jugés trop bavards.**





Lettre du médiateur semaine du 7 décembre au 13 décembre 2015

*De Sydney, Australie, j'ai pu suivre la cérémonie d'hommage aux victimes. Je remercie France2. Je ne pouvais pas mettre de fleurs ou de bougie à Paris, mais quand même, j'étais là, Merci.  
Merci de nous avoir fait partager ce moment de recueillement et d'unité nationale.*

*Si j'ai beaucoup apprécié la retransmission en direct de cet événement, je n'ai pas apprécié le bavardage incessant des commentateurs durant les morceaux de musique et les chants. C'est un non respect vis à vis des participants et des téléspectateurs.*

*Le dernier et néanmoins sublime hommage musical aux victimes a été traité comme le vulgaire générique de fin d'une émission ordinaire. En effet, après les premières notes du "Va pensiero", les journalistes ont repris la parole pour nous asséner des commentaires, d'ailleurs souvent dépourvus d'intérêt, sur la cérémonie encore inachevée. Que d'obscénité et de présomption quand le silence et le recueillement s'imposaient jusqu'à la fin !*

Bonjour, mêmes durant l'interprétation du Chœur des Esclaves, elles ne peuvent pas se taire !! Je voudrais qu'en certains moments on nous laisse dans le recueillement. Merci.

*Je n'ai pas apprécié le bavardage des journalistes au moment du grand silence qui s'est fait lors de l'entrée du Président dans la cour des Invalides. C'était indécent. Un manque de respect pour nous tous. J'ai coupé le son. Moi, spectateur-auditeur, je voulais participer à ce silence, l'entendre.*

*Le minimum de décence aurait été de faire respecter le silence à vos invités pendant l'interprétation de la dernière œuvre en clôture de cette cérémonie.*

**Bonne semaine à toutes et à tous.  
Nicolas Jacobs  
Médiateur de l'information de France2.**

**Principaux thèmes développés par les téléspectateurs dans les courriels adressés à la Médiation de l'information.**

**Il y a un lycée français à Damas. A travers des portraits croisés, le 13h15 du 13 décembre a fait découvrir comment vivaient professeurs et élèves dans ce pays en guerre civile. Ce reportage de plus de 35 minutes a été très apprécié par les téléspectateurs qui me l'ont fait savoir. Il est plaisant de constater que lorsqu'ils aiment ils ne mégottent pas sur les superlatifs !**

*Remarquable reportage sur le lycée français de Damas. Réconfortant de voir ces jeunes, leurs familles, les professeurs si dynamiques, si vivants tout en étant parfaitement conscients des menaces et des dangers. Quelle leçon de vie pour nous après les attentats. Lucidité, optimisme, joie, rayonnement de ces jeunes. Une grande intelligence de la vie. Un vouloir-vivre "normalement" impressionnant. Quel beau témoignage aussi de ce directeur d'une usine de textile, le père de Khaled. J'ai admiré inconditionnellement la jeune Zeine d'une telle maturité les islamistes ne peuvent rien sur moi que me tuer, et alors ?*

*SVP, si c'est possible pour vous faites-leur savoir mon émotion à ces jeunes, aux familles, au proviseur, au prof de philo damascène d'adoption. J'ai vécu ¾ d'heure formidable avec eux tous. Merci à toute l'équipe qui a conçu et réalisé ce reportage exceptionnel.*

*Formidable reportage sur la vie de Damas ! Quel courage pour ces jeunes filles qui continuent la musique, les études, de s'aimer !!! Sociologue, je suis touché par tant de courage.*

*Enfin, pour les journalistes c'est un super boulot, fait avec minutie et patience.*

*Merci France 2 pour avoir montré le reportage à la télévision sur le lycée français Charles-De-Gaulle. Vive la langue française et vive la France ! Merci.*

*Félicitations pour le reportage de 13h15. Plein d'optimisme même si le reportage montre des milieux favorisés. Mais tout de même quel courage parce que favorisés ou pas favorisés ...le danger est le même. Je suis très admirative pour ces enfants. Demandez à vos journalistes de leur adresser mon soutien et mon admiration.*

*Merci à Laurent Delahousse pour son reportage passionnant et émouvant sur Damas ! Attachants tous ces jeunes déjà matures, évolués (issus de classes aisées, certes) bien dans leur tête et plein d'espoir en l'avenir. Dommages que ce conflit prive le pays d'une partie de son élite, celle qui immigre pour s'éloigner des combats ou pire, de l'arrivée des intégristes. Du travail, de journaliste, bien fait.*

**Sans transition (!) les sujets « incarnés », en particulier ceux réalisés pendant la campagne des régionales, ne sont pas toujours bien reçus.**



*Je viens de voir différents reportages politiques durant ce journal et les journalistes apparaissent à l'image. Pourquoi ? De plus leur façon d'interroger est assez arrogante.*

*Est-ce la nouvelle formule du journal d'information d'envoyer vos journalistes interviewer sur le marché, à la sortie de l'école, d'interpeller les gens, sonner chez les particuliers pour demander pour qui ils ont voté et leurs motivations, ça n'a aucun intérêt ! On attend décidément mieux d'un journal pour tirer les gens vers le haut. C'est insupportable et décevant.*

*Quel manque de pudeur de la part de vos journalistes qui se mettent en scène; on ne voit plus qu'eux et on ne comprend plus les personnes interviewées. Mesdames et messieurs les journalistes soyez humbles, vos reportages deviennent insupportables, l'information ne doit pas devenir un show télévisé.*

*Insupportable cette nouvelle façon de réaliser les reportages sur France 2. Les journalistes sont acteurs, intermittents du spectacle ??? On ne voit plus qu'eux! Ils se mettent en scène pour combler le vide des reportages. Désolé, je ne cautionne pas, aucun intérêt pour l'information. Le JT n'est pas une émission de télé-réalité. On zappe sur TF1.*

*Insupportable, la nouvelle tendance du reportage sur France2 ! Le journaliste en vedette, avec cadrage insistant sur l'intervieweur, plus important que la personne interrogée et que le sujet traité, ça suffit ! Si la nouvelle mode (visiblement encouragée par la rédaction) est venue des Etats-Unis ou si c'est ce qu'on apprend dans les écoles de journalisme, tout cela me semble bien loin de l'éthique du métier. France2 a perdu un fidèle du journal !*

*Scandaleux le petit reportage de votre soi disant journaliste sur les électeurs du front national. Ses questions et mimiques transparaissent le mépris et la haine. Il est tout aussi bête de demander à quelqu'un pourquoi il vote front national alors qu'il n'a jamais subi de violence que de lui demander pourquoi il est contre le terrorisme alors que ni lui ni ses proches n'ont été victimes des attentats du 13 novembre !!! Ce sont de tels comportements à la fois bêtes et méchants qui font le lit du front national et qui loin de dissuader les gens de voter pour ce parti en encourageant peut être d'autres à le faire.*

*Votre jeune reporter grassement payé je l'espère, se permet de frapper aux portes afin de savoir qui a voté FN alors que au bureau de vote le passage par l'isoloir est obligé. J'espère, pour son dentier, qu'il se gardera bien de frapper à la mienne. Bravo le service public.*

*Je n'ai pas du tout aimé la façon avec laquelle votre journaliste de terrain agresse les électeurs du front national. En leur rigolant au nez, ou encore en leur disant qu'ils ont une belle situation et une belle voiture. C'est honteux d'aller taper à la porte d'une citoyenne qui travaille pour la dénigré delà sorte. Je pensais qu'on apprenait la politesse en école de journalisme mais je dois me tromper.*

**Globalement, le scrutin régional n'a pas suscité beaucoup de courriels. A noter cependant des réactions nombreuses à la suite des reportages sur la gestion du FN à Fréjus et Beaucaire.**

*Je pense que le reportage sur les villes FN d'hier au soir aurait mérité de montrer aussi les personnes qui étaient mécontentes (...) J'espère qu'à l'avenir les infos de la chaîne seront moins orientées et que les intervieweurs garderont à l'esprit leur rôle de journalistes neutres.*

*Un grand merci (...) pour le reportage sur la ville de Beaucaire. Il a fait la preuve de la qualité de vie dans une commune tenue par le Front National. Grâce à eux le Front National est assuré d'une promotion exceptionnelle au journal de 20 heures. La preuve patente qu'il fait bon vivre dans une ville comme Beaucaire. À diffuser et rediffuser aux heures de grande écoute comme aujourd'hui, le plus possible. On ne saurait vous remercier davantage pour vos efforts justes avant les élections régionales.*

*(...) Je suis outrée par vos reportages qui à mon avis font le jeu du Front National, horrifiée par le reportage de ce midi à Fréjus et celui de ce soir à Beaucaire!!! Mais qu'attendez-vous? Que le Front National gagne pour voir si tout se passe bien? Je suis très déçue par l'angle que vous avez choisi. A aucun moment vous n'allez voir des gens qui ne sont pas satisfaits du FN... ou si une petite phrase en fin de reportage pour pouvoir répondre à des gens comme moi qui attendent un autre discours.*

*Seuls, ceux ayant voté pour le FN sont interrogés, hormis les clients d'un café apparemment maghrébin. Un journal national, à quelques jours d'une échéance si significative, se doit de refléter tous les avis. Aussi, j'aurais aimé entendre la voix des mécontents de la gestion de cette mairie FN. A moins, bien entendu qu'aucune de ces personnes n'aient osé ou voulu s'exprimer. Mais alors, il aurait fallu le préciser. Il restait juste à la fin de ce court reportage, mené pourtant par une journaliste dont j'ai toujours apprécié la déontologie, un sentiment de frustration, voire de défiance. Que signifiait ce reportage ? Chacun avait l'air de se satisfaire de ce changement. Un vrai satisfecit pour ce parti d'extrême droite.*

*Présenter les effets bénéfiques de la gestion FN d'une ville où le seul programme est la sécurité (donc + de flics) sans interroger les associations dont les subventions ont été supprimées est indigne d'un journaliste objectif !*

**Bonne semaine et bonnes fêtes à toutes et à tous.**

**Nicolas Jacobs**

**Médiateur de l'information de France2**





## Lettre du médiateur

En cette fin d'année, en guise de boîte de chocolats je vous propose un assortiment de mots utilisés par nos téléspectateurs lorsqu'ils veulent marquer leur satisfaction. La fonction de médiateur attire bien entendu plus de réactions critiques que de félicitations. Il y en a pourtant, en nombre non négligeable, et au delà du plaisir évident que procure leur lecture il est intéressant de relever l'emploi quasi-systématique de termes faisant référence à des valeurs fortes. Il n'est pas sûr que les courriels envoyés à nos concurrents du privé soient nourris des mêmes références! Voici les mots les plus utilisés.

*Une fois encore le sérieux du service public face aux "délires" des chaînes. Merci Mesdames et Messieurs ! @Christian D*

*Je reconnais dans ces émissions spéciales la qualité de l'information, la mesure, la justesse dans les propos. Bravo. @Vivette B.*

*Cette émission « est l'essence même du journalisme : enquêter, résister, s'indigner et faire changer les choses ». @Jocelyne M*

*Vous avez compris qu'il faut enquêter sans parole de bois et dénoncer ce qui ne va pas. Continuez vos enquêtes, c'est très intéressant et merci. @André T.*

*Continuez ainsi, vous nous réconciliez avec l'information construite et sensée. Merci à vous et meilleurs vœux. @Alain A*

*Sujets originaux, enquêtes fouillées, explications très claires (questions/réponses, schémas, démos, ...). Je me suis surprise plus d'une fois à vraiment écouter avec intérêt ! @Isabelle R.*

*Bouleversé par le reportage qui vient d'être diffusé, du "vrai" journalisme pro/humain qui montre la réalité d'aujourd'hui. @Pascal C.*

*Bravo pour votre professionnalisme. Le journal de France2 est de loin le meilleur. @Philippe B.*

*J'ai entendu que France-2 passait devant TF-1, continuez donc à faire de la bonne information. @Jean R.*

*Merci pour votre rigueur et votre honnêteté. @Geneviève S.*

*Fier du service public pour un événement aussi fort! @Dominique A.*

*Donc bravo et merci à toutes les équipes pour ce travail de fond ! Vive le service public. @Isabelle R*

*Le service public est tellement important dans ces moments de crise. Quand les choses sont bien faites, il faut dire merci. Alors un grand merci à toutes les équipes de France 2, et de France Télévisions de manière générale. @Bruno A.*

*Du très beau journalisme, qu'on attend d'un grand service public comme France Télévisions et France 2 en particulier. @Raymond G.*

*Un grand bravo à des journalistes qui font honneur à France 2. @Claude R.*

**Bonnes fêtes à toutes et à tous.**

**Nicolas Jacobs**

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

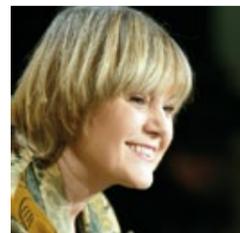




**Nicolas Jacobs**  
**Médiateur de l'information France 2**

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

Courriel : mediateurinfo@francetv.fr  
 Adresse du blog : <http://blog.francetvinfo.fr/mediateur-info-france-2/>  
 Page Facebook : Mediateur de l'information France2



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

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

Courriel : mediateurinfo3@francetv.fr  
 Adresse du site : <http://www.francetvinfo.fr/replay-magazine/france-3/votre-tele-et-vous/>  
 Adresse du blog : <http://blog.francetvinfo.fr/votre-tele-et-vous-le-blog/>  
 Page Facebook : Votre télé et vous



**Gora Patel**  
**Médiateur des programmes France Télévisions**

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

Courriel : mediateur.programmes@francetv.fr  
 Adresse du site ou blog : <http://www.francetv.fr/mediateurftv>  
 Page Facebook : Mediateur des programmes France Televisions

Les médiateurs de France Télévisions ont participé aux travaux consacrés à la remise à jour de la charte des antennes. Celle-ci est à la disposition de tous sur les sites de France Télévisions.  
[http://www.francetelevisions.fr/charte\\_des\\_antennes](http://www.francetelevisions.fr/charte_des_antennes)

France Télévisions est membre de l'Observatoire de la déontologie de l'information (ODI) <http://www.odi.media/>

## LE CERCLE DES MÉDIATEURS DE LA PRESSE

Tous les médiateurs de France Télévisions participent aux réunions du Club des médiateurs de la presse audiovisuelle et écrite, sous la présidence de Marie-Laure Augry, dont les membres sont :

<b>Marie-Laure Augry</b>	France 3 (présidente)
<b>Bruno Denaes</b>	Radio France
<b>Jean-Pierre Constantin</b>	France Médias Monde
<b>Franck Nouchi</b>	<i>Le Monde</i>
<b>Nicolas Jacobs</b>	France 2
<b>Thierry Magnol</b>	<i>Sud-Ouest</i>
<b>Françoise-Marie Morel</b>	TF1
<b>Yves Mary</b>	<i>La Nouvelle République du Centre-Ouest</i>
<b>Gora Patel</b>	France Télévisions (programmes)
<b>Michel Fillière</b>	<i>La Montagne</i>

## LE CLUB DES MÉDIATEURS DE SERVICES AU PUBLIC

Le Défenseur des droits  
 Médiatrice de l'Autorité des marchés financiers  
 Médiateur de l'Association française des sociétés financières  
 Médiatrice du Groupe Caisse des Dépôts  
 Médiateur de l'Eau  
 Médiateur du Groupe EDF  
 Médiatrice de l'Education Nationale  
 Médiateur de la Fédération des Assurances  
 Médiateur du Groupe GDF SUEZ  
 Médiateur du ministère de l'Economie  
 Médiateur de la Mutualité Sociale Agricole  
 Médiateur national de Pôle Emploi  
 Médiateur du Groupe La Poste et de la Banque Postale  
 Médiatrice de la RATP  
 Médiateur de la SNCF  
 Médiateur de la Ville de Paris  
 Médiatrice des Communications Electroniques  
 Médiatrice de BNP Paribas  
 Médiatrice Paris-Habitat - OPH  
 Médiateur Tourisme et Voyage  
 Médiateur National de l'énergie  
 Médiatrice des rédactions de France 3  
 Médiateur pour les programmes FTV  
 Médiateur de l'information de France 2

Jacques Toubon  
 Marielle Cohen-Branche  
 Armand Pujal  
 Anne Guillaumat de Blignières  
 Dominique Braye  
 Alain Briere  
 Monique Sassier  
 Francis Frizon  
 Jean-Pierre Hervé  
 Emmanuel Constans  
 Jean-François Chadelat  
 Jean-Louis Walter  
 Pierre Segura  
 Betty Chappe  
 Bernard Cieutat  
 Eric Ferrand  
 Marie-Louise Desgrange  
 Dominique Chevaillier Boisseau  
 Danièle Aguanon-Promonet  
 Jean-Pierre Teyssier  
 Jean Gaubert  
 Marie-Laure Augry  
 Gora Patel  
 Nicolas Jacobs



## 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, 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 ;

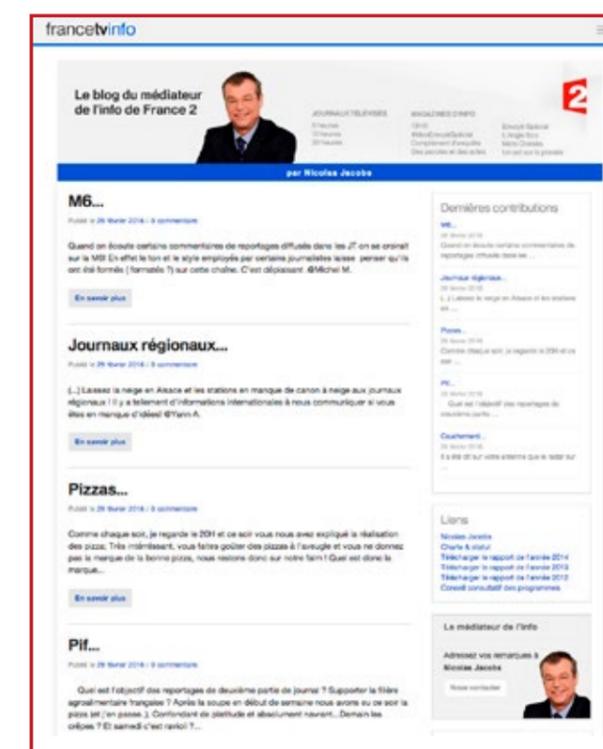
- les programmes de France 2, France 3, de France 5 pour le médiateur des programmes ;
- le traitement de l'information et des programmes par le médiateur de France Ô.

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 (cf. alinéa 1.4.1.3. ci-dessous), 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.

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. »

## BLOG ET PAGE FACEBOOK



Coordination et documentation :  
**Marie-France Bertho Vivaldini**

Présidente-directrice générale, directrice  
de la publication de France Télévisions :  
**Delphine Ernotte Cunci**  
Directeur délégué du Studio : **Éric Martinet**  
Responsable du service PAO : **Nathalie Autexier**  
Responsable de la direction artistique :  
**Philippe Baussant**  
Conception graphique : **Valérie Meylan**  
Secrétariat de rédaction : **Jacques Barbaut -**  
**Benoît Selleron**  
Photos : DR  
Imprimeur : **Service Reprographie France Télévisions**