

Rapport
de la médiation
des rédactions
de France 3

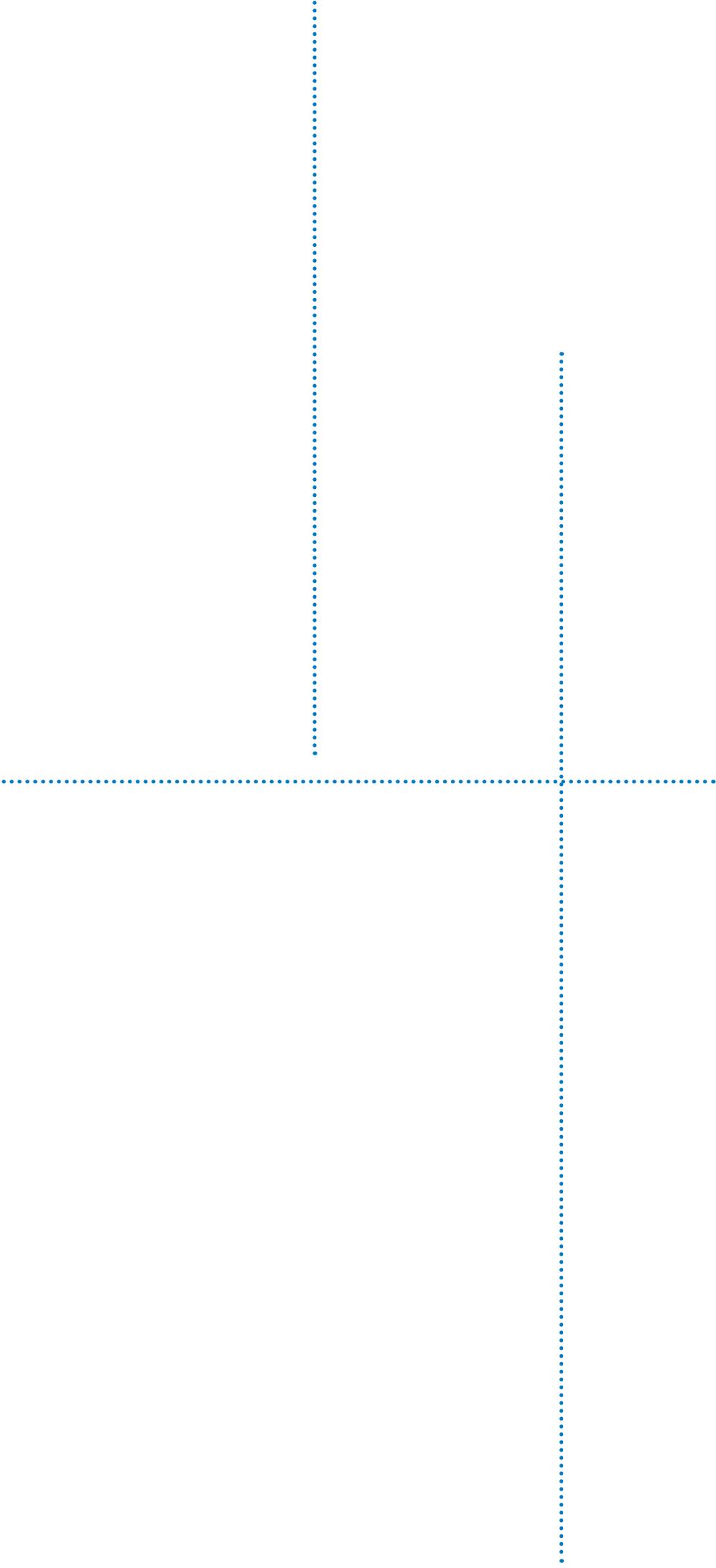
2013 / 2014

Marie-Laure Augry



VOUS ÊTES
AU BON ENDROIT





1• Avant-propos	4
2• Les initiatives de la médiation	6
Les guetteurs La médiation sur Internet : le site, le blog et la page Facebook « Votre télé et vous » L'éducation aux médias	
3• Du coin de la rue à l'autre bout du monde	9
Une attente à la hauteur des inquiétudes exprimées De quelle Afrique parlez-vous ? Prime aux témoignages et aux grands reportages Elections européennes : un déficit d'information	
4• Plus d'exigences, moins de dérives	13
Attachement à l'information de service public Des téléspectateurs vigilants et prompts à dénoncer les dérives - L'affaire Leonarda et le feuilleton Kerviel - Les satisfactions	
5• Les interrogations des téléspectateurs	17
Jusqu'où va le devoir d'informer ? Les journalistes sont-ils coupés du réel ? Les pièges de l'immédiateté L'incompréhension des téléspectateurs	
6• Quelques agacements récurrents	23
La question du jour du <i>Grand Soir 3</i> Les micros-trottoirs Les accros à la langue française	
7• La médiation et l'éducation aux médias	25
8• <i>Votre télé et vous,</i> l'émission de la médiation des rédactions de France 3	27
9• Les médiateurs	57
10• Les thèmes abordés dans <i>Votre télé et vous</i>	58
11• Extrait de la Charte des Antennes de France Télévisions	61
12• La médiation de l'information des rédactions de France 3	62



Avant propos



© Charlotte Schousboé

Le traitement de l'actualité interpelle de plus en plus les citoyens. Chaque émission de médiation nous en apporte la preuve.

Cet intérêt est renforcé par l'évolution constante du mode de consommation des téléspectateurs. Le suivi de l'information en temps réel est devenu un réflexe naturel pour des événements majeurs comme ceux dramatiques de début janvier 2015.

La pratique des réseaux sociaux et d'Internet suscite de plus en plus d'interrogations sur la « fabrication » de l'information.

Les téléspectateurs souhaitent savoir ce qui guide nos choix éditoriaux. Ils nous interrogent régulièrement sur notre hiérarchie de l'information et sur ce que l'on s'autorise à dire et à montrer. Ils sont prompts à dénoncer les dérives, les emballements médiatiques, déplorant les sujets convenus.

Pour que ce regard critique soit plus constructif, nous avons créé un réseau de téléspectateurs : « les guetteurs ». Environ 200 téléspectateurs, pour l'instant, nous apportent régulièrement leur contribution, notamment dans le cadre de la préparation des émissions.

La lecture quotidienne des courriels reçus à la médiation demeure essentielle pour mieux cerner les attentes et les exigences des téléspectateurs. Cela nous permet d'en tirer certains constats.

La mission de service public, souvent soulignée, est une référence importante.

L'attachement à l'information de proximité demeure essentiel, avec un intérêt manifeste pour les éditions locales et régionales. Mais ces mêmes téléspectateurs se revendiquent aussi citoyens du monde. Ils nous l'ont rappelé à plusieurs reprises.

Nous serions « déconnectés de la réalité » : ce sentiment est récurrent et on nous reproche une information plus institutionnelle qu'ancrée dans la vie réelle. La sensibilité sociale s'exprime par le rejet de certains sujets qui ne concernent que

quelques privilégiés.

L'intérêt pour le travail des envoyés spéciaux, pour les sujets de décryptage, de mise en perspective, et pour les reportages ne cultivant pas systématiquement le défaitisme, est mis en avant.

Les remarques argumentées et non agressives de nos téléspectateurs contribuent utilement au regard critique que nous devons avoir sur notre pratique journalistique.

Votre télé et vous reste un espace rare de paroles données à des téléspectateurs et un lieu d'échange avec des journalistes.

C'est dans ce cadre que la médiation prend toute sa signification. On peut ainsi répondre aux attentes de téléspectateurs désireux de s'impliquer dans le décryptage de l'actualité.

Il est donc logique que ce rapport s'articule autour des thèmes traités chaque mois.

Marie-Laure Augry

Médiatrice des rédactions de France 3



1 Les initiatives de la médiation



■ Les guetteurs

Nous avons renforcé notre lien avec les téléspectateurs en créant un réseau de guetteurs. Il s'agit de téléspectateurs concernés par le traitement de l'information qui sont entrés en contact avec la médiation en réagissant à l'actualité ou qui ont participé à *Votre télé et vous*.

Leur nombre n'est pas limité ; ils sont environ 200 actuellement. Libres à eux de réagir comme ils l'entendent, de nous alerter s'ils le souhaitent. Nous les tenons régulièrement au courant des activités de la médiation. Et surtout, ils sont associés en amont à la préparation de l'émission. Leurs réflexions, suggestions sur le thème proposé sont des éléments toujours précieux pour nous. Leurs paroles sont régulièrement répercutées sur le blog de *Votre télé et vous* ou à l'antenne.



■ La médiation sur Internet : le site, le blog et la page Facebook « Votre télé et vous »

La médiation répond à sa mission lorsqu'elle porte à l'antenne et sur le web les paroles des téléspectateurs : un aboutissement logique pour une ultime reconnaissance des téléspectateurs dans une télévision de service public.

Les téléspectateurs sont très sensibles à cet espace de libre parole qui leur est réservé, et à cette possibilité d'échanger avec les journalistes de la chaîne.

Depuis septembre 2008, l'émission *Votre télé et vous* se prolonge sur Internet grâce à une seconde partie accordée au débat, qui permet d'élargir la discussion en complément de l'émission classique à l'antenne.

Les thèmes traités relèvent toujours d'interrogations et de remarques envoyées à la médiation.

Nous avons pour souci de favoriser le dialogue, l'écoute et la réflexion sur le traitement de l'actualité dans un esprit pédagogique et non dans une démarche de justification.

Dans cette optique ont été mis en place en 2014 un nouveau site et un blog sur la plateforme francetvinfo.

Prolongement interactif de l'émission de médiation *Votre télé et vous*, le blog de la médiation est un nouvel espace d'écoute et de dialogue créé sur francetvinfo afin de renforcer les liens avec les téléspectateurs.

Il est accessible à cette adresse : <http://blog.francetvinfo.fr/votre-tele-et-vous-le-blog/>

Espace de dialogues et d'informations interactif, ce blog répond à une attente exprimée par de nombreux téléspectateurs, rend compte des activités des rédactions et analyse les réactions les plus significatives du public. Les téléspectateurs peuvent participer à sa rédaction en proposant des réflexions, des sujets... Toutes les idées et contributions sont les bienvenues.

Ce journal électronique comporte également des informations relatives aux activités de la médiation en complément de la page Facebook « Votre télé et vous ».





■ L'éducation aux médias

Cet aspect est un élément important de l'activité de la médiation qui s'inscrit naturellement dans notre mission.

Nous sommes intervenus au moins une fois par mois dans des établissements scolaires un peu partout en France en y associant des journalistes de différentes rédactions de France 3.

Cette action se fait en lien avec le Clemi (dossier plus détaillé en fin de rapport).

A l'occasion de la Semaine de la presse à l'école, l'émission du mois de mars est confiée à des lycéens. Ils en déterminent le thème, réalisent le reportage et interviennent en plateau.

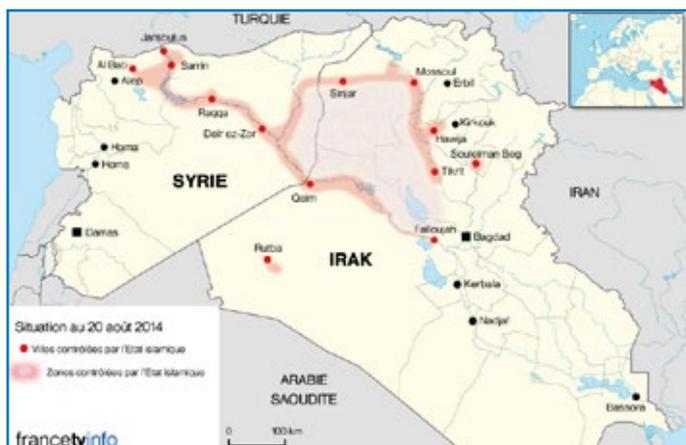
Enfin, la médiation accueille régulièrement des collégiens ou lycéens pour des stages d'observation. Ces activités sont coordonnées par Patrick Jaquin, rédacteur en chef de *Votre télé et vous*.

2 Du coin de la rue à l'autre bout du monde

L'attachement des téléspectateurs de France 3 à l'information de proximité est très fort, et les succès d'audience des éditions régionales en apportent chaque jour la preuve.

Mais privilégier l'actualité du coin de la rue ne doit pas nous entraîner à sous-estimer ce qui se passe à l'autre bout du monde. Les téléspectateurs ont eu parfois ce sentiment, et nous avons reçu quelques rappels à l'ordre, un peu comme si nous avions en partie renoncé au slogan « Du coin de la rue à l'autre bout du monde », longtemps la marque de France 3.

■ Une attente à la hauteur des inquiétudes exprimées



Au cours de l'été, ce sont les tensions internationales qui ont suscité le plus de réactions. Des téléspectateurs nous ont reproché de ne pas les avoir assez traitées.

La complexité de la situation en Irak, en Libye, en Syrie, reliée à la montée du groupe « Etat islamique » a suscité beaucoup d'inquiétudes et d'autant plus d'attentes à notre égard, par des demandes d'explication et de mise en perspective.

Ces critiques touchent aussi à la hiérarchie de l'information. On nous a reproché d'avoir accordé trop d'importance aux « traditionnels » sujets de l'été qui sont apparus, souvent, comme dérisoires.

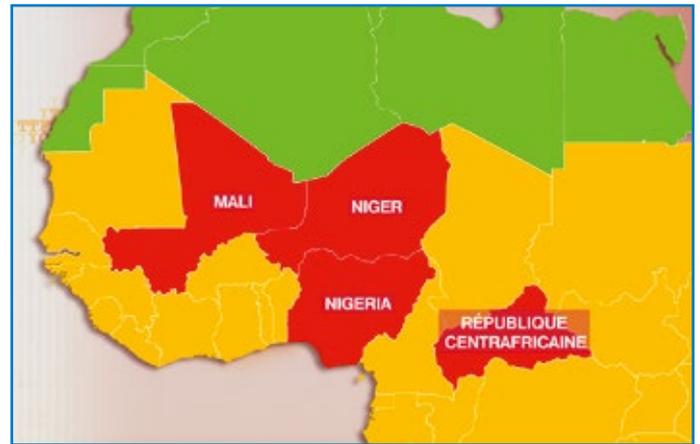
« Alors que des événements ont lieu partout dans le monde, une grande majorité des journaux tourne autour des vacances, de petits reportages repris de la veille parfois... C'est pauvre, c'est de la petite information !!! Franchement ça fait petits moyens, et nombriliste. » J.L

« Je m'appelle Myriam, je suis étudiante et assez concernée par l'actualité française et mondiale. Je constate qu'en France un petit garçon est mort dans une colonie de vacances, que l'on rend hommage aux victimes de la catastrophe de Brétigny-sur-Orge et que les bouchons des juilletistes font beaucoup parler. Or bizarrement, on entend très peu parler de ce qu'il se passe dans le monde. » M. L

« Je m'étonne de la couverture médiatique légère des crimes contre l'humanité qui sont commis en ce moment en Irak, en Syrie. On en parle trop peu. Votre travail c'est d'informer, de faire évoluer les consciences. » L.C



■ De quelle Afrique parlez-vous ?



Le traitement de l'actualité internationale revient régulièrement dans les messages reçus, toujours en lien avec une actualité forte comme lors de l'intervention de l'armée française en République Centrafricaine. Les réactions des téléspectateurs nous ont poussés à nous interroger sur l'image que les médias renvoient de ce continent.

Pourquoi parlons-nous avant tout de l'Afrique qui va mal, celle des conflits, des crises politiques, et si peu de celle qui va mieux, en pleine évolution ? Les téléspectateurs n'ont pas manqué de nous le reprocher.

« L'Afrique est composée de 54 pays ; mais on nous parle toujours des mêmes, ceux qui ont une actualité brûlante, et peu de ceux qui vont bien. Les images sont immuables : guerre, famines, sida, génocides, tribalisme. Elles entretiennent notre pessimisme quant au développement de ce continent. » M.J

« On a trop tendance à oublier que l'Afrique est un continent riche par ses ressources naturelles et sa jeunesse. Hélas, la richesse de ses ressources fait aussi son malheur, attirant les convoitises. Mais il reste qu'une société civile est en train de naître. Des personnalités émergentes, des expériences nouvelles

« La hiérarchisation de l'information me semble contestable parfois. Le plus souvent, c'est le fait divers qui domine aux dépens de l'actualité internationale. Il faut trouver un juste équilibre entre audience et qualité de l'information, surtout sur le service public. » P.R

« Les téléspectateurs du 19/20 ne méritent-ils pas qu'on les fasse réfléchir ? Faut-il leur fournir des reportages sans intérêt ou de l'émotion ? Pourquoi accorder si peu de place aux conflits qui ont dominé l'actualité ? » L.R

« Le sujet qui me paraît le plus grave et le moins bien traité est l'installation fulgurante de « l'Etat islamique » et ses exactions barbares. J'aimerais que l'on y accorde plus de place. » S.M

Ces réactions ont constitué le cœur de l'émission de rentrée de septembre 2014 :



« Informer les téléspectateurs : Plus d'attentes, plus de contraintes »

voient le jour (microcrédits, environnement, santé). Il faudrait les valoriser pour donner une autre image. Montrer que les Africains savent aussi prendre leur destin en main et hausser la voix sans attendre tout des Occidentaux. » N.G

« L'image que les médias nous renvoient de l'Afrique reste très basique. On traite généralement et presque exclusivement de ce continent par deux entrées : l'aspect touristique ou l'aspect dénonciation (dictature, corruption, révolutions, famines). Les informations que j'en perçois ne me font que peu changer d'avis sur cette vision très caricaturale de l'Afrique. » O.R

« C'est un continent très contrasté, je pense que les médias ont beaucoup de mal à en rendre une vision positive même s'ils le souhaitent. Ce n'est pourtant pas les atouts qui manquent, c'est la capacité des dirigeants. » S.M

« Il est important d'apporter un regard différent, autre que les guerres et l'insécurité. On a besoin d'être étonné et c'est aux médias de faire évoluer ce regard. » G.C

« Les images que je retiens sont celles d'un continent violent, chaotique. Des images stéréotypées, le plus souvent liées à l'événementiel. Il y a certainement une Afrique qui va bien, qui trouve son chemin, mais j'ai l'impression de ne pas la connaître. » A.N



Votre télé et vous du mois de janvier 2014 a été consacrée à la place que les médias réservent à l'actualité du continent africain :

« L'Afrique : entre conflits et oublis, quelle image renvoient les médias ? »

■ Prime aux témoignages et aux grands reportages

Les téléspectateurs sont attachés à ce qui fait la valeur ajoutée d'un journal, d'où l'intérêt qu'ils manifestent pour le travail des envoyés spéciaux et pour les reportages qui identifient la chaîne. Ils sont conscients des difficultés rencontrées par les journalistes en cas de conflits et accordent beaucoup d'importance à leurs témoignages. La présence du reporter en plateau, comme dans le *Grand Soir 3* pour certains dossiers, est toujours appréciée.

Cet intérêt se traduit dans les échanges qu'ils ont pu avoir avec les journalistes de la rédaction lors de l'émission de médiation. L'occasion d'évoquer leurs difficultés d'informer en temps de guerre ou dans les pays qui répriment toute liberté d'expression.

« Je me méfie toujours des reportages de guerre qui se déroulent dans des environnements très complexes, tant les faits peuvent être faussés entre instrumentalisation, manipulation, intoxication, mise en scène, sans parler du parti-pris éventuel du journaliste. Pouvoir en parler est indispensable. » S.M



Votre télé et vous du mois de février 2013 a été consacrée au travail des journalistes amenés à couvrir des conflits :

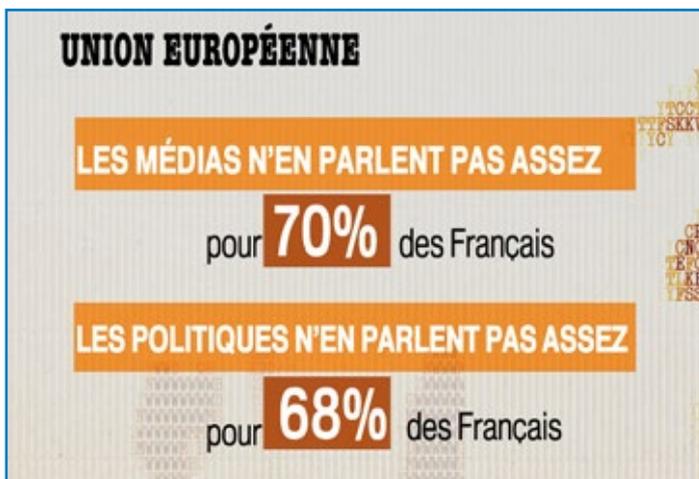
« Mali, Irak, Afghanistan : les difficultés d'informer en temps de guerre »



Votre télé et vous de juin 2013 a évoqué les pays où les journalistes sont réduits à la clandestinité :

« Zones d'ombre de l'information, pays fermés : en parler, une nécessité ! »





Eurobaromètre / octobre 2013

■ Elections européennes : un déficit d'information

Les reproches ont porté essentiellement sur un traitement jugé trop institutionnel et une absence de débat.

A l'approche du scrutin, les rappels à l'ordre se sont multipliés à l'image de ces extraits de courriels.

« Nous attendons une information de qualité comme le service public sait le faire. Les élections européennes sont dans moins de 40 jours, et une nouvelle fois, c'est le grand désert sur le fond. On ne découvre quasiment rien de la vie économique, sociale et politique en Europe, mis à part avec l'émission nationale Avenue de l'Europe. Contrairement à l'avis formulé par le microcosme médiatique, il est des Français qui ont un intérêt pour l'Europe. » J. L.

« Je suis surpris de l'absence de débat sur les élections européennes, leurs enjeux, les modifications pour la présidence de la Commission européenne. Le temps qui vous reste, après les municipales, sera très court pour faire plusieurs émissions sur le sujet. N'attendez pas pour que les citoyens puissent s'y intéresser. » M.C.

« Pouvez-vous nous documenter plus abondamment sur les européennes ? Cela influencerait utilement les abstentionnistes. Les Français sont trop peu informés, de façon simple, sur les enjeux et le fonctionnement de l'Europe. Je vous en remercie à l'avance. » A.C.

« Je ne savais pas que les élections européennes étaient cette année. Je n'ai pas l'impression que l'Europe ait le vent en poupe. Il semblerait judicieux que France Télévisions profite de ces élections pour rappeler les tenants et aboutissants de la nécessité de l'Union européenne. » G.C.



Votre télé et vous d'avril 2014 s'est interrogée sur la place que les médias accordent à l'Europe :
« **L'Europe au quotidien : quel traitement dans les médias ?**

Quel intérêt pour les Français ? »

3 Plus d'exigences moins de dérives

■ Attachement à l'information de service public

L'attachement à la télévision de service public est très fort, avec une attente d'exigence à l'égard du traitement de l'information. Nous avons donc une grande responsabilité.

« L'information doit rester une référence forte, sûre et fiable, en matière de qualité, d'impartialité. Le service public payé par les contribuables doit être accessible, utile à tous et doit favoriser les vrais échanges d'opinion, le lien social. » Anne F

« Les valeurs du service public s'incarnent pour moi dans la diversité des programmes offerts qui doivent correspondre à l'attente d'un large public, mais en tirant la qualité vers le haut, pas en flattant le voyeurisme. L'information doit être avant tout celle de la rigueur, de l'honnêteté, de la fiabilité. C'est aussi sa capacité d'aider à élever la réflexion. » PH

« Les valeurs d'intégrité, d'impartialité, de respect et de dignité sont à mes yeux fondamentales. Seuls le service public et France 3 peuvent nous offrir une information de proximité. Le journal régional est un rendez-vous incontournable si l'on veut être au cœur de l'actualité régionale. » C.C

« Le service public doit continuer à se différencier des chaînes commerciales qui font la course à l'audience, il doit avant tout traiter le téléspectateur avec intelligence. Informer en respectant un traitement sobre et impartial, en respectant les pluralités d'expression et en mettant en avant des actions citoyennes positives, et pas seulement des faits divers qui feront le buzz. » O.R

« Le service public doit contribuer à encourager le journalisme d'investigation et le journalisme de terrain. Il faudrait plus d'émissions de décryptage de l'information, en complément des journaux télévisés.

Bravo pour Envoyé spécial, Complément d'enquête, Cash investigation, Pièces à conviction, Mots Croisés. » N.G

« Le service public, c'est l'assurance d'un certain niveau de qualité, ce qui n'exclut pas que des chaînes privées puissent aussi y prétendre. Mais la télévision de service public peut s'affranchir des pressions commerciales, des pressions des marchés et de l'audience, et doit éviter les émissions racoleuses qui tirent le niveau vers le bas. A l'inverse, elle permet des émissions de qualité. Pour ce qui est de l'information, j'attends une certaine neutralité et une information vérifiée. J'attends également que l'on ne sombre pas dans le sensationnel ou l'excès et que l'on passe rapidement sur les marronniers. Ce qui est intéressant, ce sont les faits bruts et l'analyse de ces faits. » SM



■ Des téléspectateurs vigilants et prompts à dénoncer les dérives

Cet attachement se traduit par une grande vigilance. Les réactions des téléspectateurs sont immédiates pour tout ce qui peut être ressenti comme une dérive dans le traitement de l'information.



© AP

■ L'affaire Leonarda et le feuilleton Kerviel

Les emballements médiatiques de la presse sont régulièrement dénoncés et suscitent beaucoup d'incompréhension. Même si notre traitement a été jugé plus raisonnable, les téléspectateurs ont été nombreux à réagir.

« Un vent, ou plutôt un ouragan de folie, vient de s'abattre sur la France avec l'affaire Leonarda. Surréaliste ? Ubuesque ? Comment qualifier cet emballement aussi soudain qu'insensé du petit monde médiatico-politique ? Notre pays est bien malade pour se laisser emporter et piéger dans un tel tourbillon ! Mais, il est sûr qu'il y a des cas bien plus dramatiques et humainement douloureux d'expulsions qui n'ont pas reçu la moindre attention médiatique : des personnes réellement en danger dans leur propre pays, des



© SIPA

personnes dont la bonne foi ne peut être mise en doute, des personnes cherchant vraiment à s'intégrer, à participer à la vie de la communauté et à y apporter leur contribution. » A.G

« L'affaire Leonarda ! Si on peut appeler cela une affaire. Il y a tous les jours des reconduites à la frontière et les médias en parlent peu ou pas. Pourquoi une telle médiatisation aujourd'hui ? Avec les réseaux sociaux, le moindre événement est à la une avant d'en connaître le fond. » N. N.

« En ce qui concerne Leonarda, je suis très sévère pour les médias qui, en faisant la course au scoop comme autant de moutons de Panurge sans se donner la peine de vérifier les faits, ont créé un immense pataquès. Et le tout sans une ombre d'autocritique pour les erreurs commises. » C.F

« J'ai trouvé malvenues les interviews de Leonarda par les médias. La situation de cette famille était encore couverte de zones d'ombre. La victimisation de cette jeune fille était choquante; déjà vis-à-vis d'elle : comment se reconstruire après un tel battage médiatique ? De plus, était-elle sincère ou manipulée ? Je n'aurais pas diffusé la séquence où le père dit qu'il reviendra, c'est lui donner de l'importance alors qu'apparemment il n'a jamais donné de signes d'adaptation à notre société. » M.J

« Concernant le feuilleton Leonarda, j'ai trouvé aberrant cette surenchère. Les médias dépêchés au Kosovo recueillant en direct les affirmations et commentaires de cette jeune fille de 15 ans comme si elle avait la vérité absolue... Comment permettre à une jeune fille de cet âge (sûrement manipulée par son père) de commenter en direct l'intervention du président de la République ? Les médias (chaînes d'info en tête) se sont emballés dans cette affaire et on a assisté à une surenchère totale. » O.R

« La communication très au point de Jérôme Kerviel en a fait le chouchou des médias, pendant sa marche en Italie, avec une forme de suspense. C'est pain bénit, surtout pour les chaînes d'info qui en ont rendu compte en temps réel et en direct. Vous vous êtes faits manipuler. Vous avez accordé beaucoup trop d'importance à un non-événement. » S.M

« Je trouve que les médias en ont fait beaucoup trop sur Jérôme Kerviel, qui a su surfer sur un mea culpa très opportuniste. Son retour est une vaste opération de communication. Et j'ai l'impression que les médias sont tombés dans le panneau de ce beau parleur. » N.G





Votre télé et vous du mois de novembre 2013 a été consacrée aux emballements médiatiques et à leur incidence sur la rigueur journalistique :

« Emballements, sur-médiatisation, que devient la rigueur journalistique ? »



Votre télé et vous de juin 2014 s'est interrogée sur l'influence de la communication dans le traitement de l'information :

« Communication, information : qui influence qui ? »

■ Les satisfactions

Ces attentes sont satisfaites lorsque l'on fait vivre le débat citoyen, que l'on facilite la confrontation d'idées, que l'on s'efforce de donner des clés de compréhension, que l'on laisse place à l'investigation. Pour les téléspectateurs, les débats ancrés dans la vie locale comme *La Voix est Libre*, les magazines comme *Enquêtes de régions*, *Pièces à conviction*, *Avenue de l'Europe* s'inscrivent dans ce qu'ils attendent de la mission d'une télévision de service public.



Votre télé et vous de février 2014 à propos des élections municipales s'est interrogée sur la meilleure façon de faire vivre la parole citoyenne :

« Comment faire vivre la parole citoyenne ? Même défi pour les politiques et les journalistes »



Votre télé et vous du mois de mai est consacrée à une réflexion sur l'apport des documentaires et des fictions-politiques :

« Fictions et documentaires : comment parler autrement de la politique ? »



Votre télé et vous de mai 2014 a été consacrée à la place de l'histoire, en lien avec les commémorations du centenaire de la Première Guerre mondiale :

« Au-delà des commémorations : comment la télévision fait vivre la mémoire ? »



Votre télé et vous a évoqué la place de l'enquête et de l'investigation dans le traitement de l'actualité :

« Journalisme d'investigation d'aujourd'hui : importance, rôle et limite »

4 Les interrogations des téléspectateurs

Jusqu'où va le devoir d'informer ?

Les journalistes sont-ils coupés du réel ?

Comment rendez-vous compte de dossiers sensibles ?

Que vous autorisez-vous à dire et à montrer ?

Ces questions reviennent régulièrement dans les courriels. Les téléspectateurs s'intéressent de plus en plus à la fabrication de l'information, curieux de savoir ce qui guide les choix éditoriaux des différentes rédactions et de connaître nos priorités dans la hiérarchie de l'information. Cette attitude est logique au regard de l'évolution du comportement des citoyens, de plus en plus informés, réactifs et connectés.

Nous avons tenté de répondre à ces questions en y consacrant plusieurs émissions. Les téléspectateurs présents en plateau ont apprécié d'en débattre avec les journalistes lors d'un dialogue nécessaire et toujours constructif.

■ Jusqu'où va le devoir d'informer ?



Votre télé et vous d'octobre 2014 s'est déroulée dans le cadre des Assises internationales du journalisme et de l'information, et était consacrée à la

responsabilité des journalistes :

« Journalistes responsables : jusqu'où va le devoir d'informer ? »

Cette question s'est posée avec beaucoup d'acuité face aux exactions des djihadistes de Daesh.

Cette responsabilité s'inscrit dans l'environnement nouveau de la révolution numérique et de l'impact des réseaux sociaux.



Votre télé et vous de novembre 2014 est revenue sur le reproche souvent fait aux journalistes d'être déconnectés des réalités de la vie quotidienne :

« Les journalistes coupés du réel ? Pourquoi un tel ressenti ? »

Il est intéressant de comprendre les raisons de ce sentiment de décalage entre les réalités vécues et celles restituées dans les médias nationaux. Pour cela, nous avons sollicité notre réseau de guetteurs.



■ Les journalistes sont-ils coupés du réel ?

Ces interrogations ont été partagées par notre réseau de téléspectateurs « guetteurs », qui chaque mois apportent leurs précieuses réflexions/contributions sur le traitement de l'actualité.



« Je pense qu'il y a un tournant qui s'opère dans la société. Les gens sont en manque de repères positifs, de reconnaissance pour leurs actions, d'explication pour les problèmes qu'ils rencontrent. Je pense que les journalistes doivent en tenir compte et travailler sur leurs façons de penser, de réagir, de transmettre. On nous assène souvent froidement du négatif. Les faits oui, mais il est nécessaire d'aller au-delà, et de donner des solutions. » G.G

« J'ai le sentiment que vous privilégiez une information plus institutionnelle qu'ancrée dans la vie réelle. C'est différent pour les médias régionaux. » N.M

« Je pense que les journalistes sont déconnectés de la réalité. A cela s'ajoutent les commentaires sur l'échéance de 2017. Je demande aux journalistes de traiter l'information, uniquement l'information, pas les

prévisions et les prédictions. Nous en avons assez de cette dictature d'une information concentrée sur les mêmes sujets, que je juge disproportionnés, comme la présidence de l'UMP. » A.R

« La réalité, c'est la vie de tous les jours. Or, que retient-on des informations ? La petite phrase de tel ou tel, le positionnement des prétendants à la présidentielle de 2007, les promesses jamais tenues, les spéculations, les chiffres du chômage inexorablement à la hausse. Je crois que ceux qui se sentent abandonnés des médias voudraient y retrouver leur cas de temps en temps. On attend des journalistes, non pas qu'ils donnent l'impression de cohabiter avec le pouvoir, les élites, mais de nous informer vraiment sur les réalités du monde, du pays, des régions et des gens. » S. M.

« Très sincèrement, je ne trouve pas que la plupart des reportages ou des dossiers soient déconnectés des réalités. Il faut par contre veiller à ne pas trop ajouter de morosité, de détresse, nous risquerions de sombrer dans une profonde dépression. Un peu moins de politique politicienne, oui. Davantage d'immersion dans les difficultés quotidiennes, non. » J.R.P

« Fidèles de vos journaux, je constate que les reportages dans les familles françaises sont de plus en plus en décalage avec le niveau de vie de la plupart des téléspectateurs. » R.S

« Il faut éviter de tomber dans le piège de vouloir donner la parole aux gens en ayant recours à des micro-trottoirs qui ne sont pas représentatifs car totalement aléatoires. C'est faire illusion. Sinon je trouve que les

journalistes font des efforts pour présenter la vie des Français lorsqu'elle présente un intérêt informatif ou qu'elle est liée à une actualité. » C. L

« Comment vouloir coller à une certaine réalité, alors qu'il n'y a aucune diversité dans l'information, avec les mêmes sujets traités de la même façon, les mêmes analyses, les mêmes experts, d'une chaîne à l'autre. Il n'y a pas de réalité vécue par les Français, il y a leur réalité rendue par les journalistes. » P. H

« La vie quotidienne n'est pas suffisamment prise en compte. Les reportages sur la vie de tous les jours sont pourtant une bouffée d'oxygène au milieu des informations trop souvent institutionnelles. Il faut trouver un meilleur équilibre entre les deux pour plus de visibilité. »

L. C

« La question de la réalité est très complexe car elle dépend d'attentes ou de perceptions très individuelles. Nous sommes coincés entre la volonté d'avoir des infos sur ce qui se passe dans le monde et le parlez-moi de moi. Une chose m'agace parfois : les micros-trottoirs. Ils ne sont pas représentatifs d'une opinion générale et pourtant on a trop souvent l'impression qu'ils le sont. Une illusion de réalité. » O. R.

« Je trouve que les journaux télévisés de France Télévisions se sont améliorés concernant la représentation des Français. Je suis au chômage et il n'est pas rare que je sois représentée dans les reportages. Par contre c'est souvent assez défaitiste. Je regrette que l'on soit dans une sur-médiatisation des petites phrases, des affaires. Personnellement, je me

fiche de savoir qui se sent prêt pour 2017. Nos réalités sont ailleurs. » A. T

« Les journaux nationaux, même ceux de France 3, sont à mon avis un peu trop désincarnés. Les éditions régionales échappent, en partie, à cette critique. » J. L. M.

« Je déplore la place que l'on accorde à des faits divers, que l'on cultive le sensationnel et non la curiosité, la peur, le doute, le défaitisme. Les réalités ne peuvent se limiter à cela, surtout sur le service public. » L. R.

« Le journaliste n'est pas qu'un simple passeur d'information, il doit nous permettre de faire nos choix. »

NC

« Le voyeurisme politique aux dépens de l'investigation, trop souvent. C'est pourquoi des émissions comme Cash Investigation sont très importantes. Il est venu le temps de mettre en valeur les journalistes de terrain, les enquêteurs. » L. C

« Un journalisme de plus en plus tourné vers le buzz, la petite phrase, au détriment de l'analyse, du compte rendu, de l'investigation essentielle. D'où la nécessité de plus d'analyse, de prise de recul. Le vrai journalisme est un journalisme de terrain et d'investigation, véritable contre-pouvoir. Être informé de ce qui se passe c'est bien, le comprendre c'est mieux. » J. R. P



■ Les pièges de l'immédiateté

Jamais l'immédiateté de l'information n'a pris une telle ampleur et a eu un tel impact auprès des téléspectateurs, suscitant des questions récurrentes sur ce que nous nous autorisons à dire et à montrer dans de telles circonstances.



Votre télé et vous de janvier 2015 est revenue sur la question de notre responsabilité éditoriale, à la suite des événements tragiques du début de mois :

« Liberté d'expression, responsabilité éditoriale : que dire et montrer ? »



« Il faut de l'information, et je regarde très souvent France Télévisions, mais je suis restée sidérée de voir qu'autant de détails pouvaient être donnés sur les otages, sur les éventuelles interventions, par les experts en plateau. L'information doit être utile, avoir une valeur ajoutée. Certaines, à mon sens, pouvaient être dangereuses face aux événements en cours. Plus que jamais, il faut être vigilant. » C.J

« Ce qui m'a paru émouvant, après ces attentats à Paris, c'est cette solidarité nationale... Dans toute la France pour rendre hommage aux victimes, pour dire non au terrorisme avec un slogan fédérateur « Je suis Charlie » ! Personnellement, je n'ai jamais lu Charlie Hebdo et comme beaucoup, je déplore cette tragédie. Mais je trouve quand même que la liberté d'expression doit avoir des limites. C'est un manque de respect que de s'exprimer sans tenir compte de la sensibilité des autres. » JLM.

« J'ai trouvé que la rédaction de France Télévisions a bien agi, parfois j'ai eu peur que trop en soit dit. Vous avez vraiment en cette période une très grande responsabilité. » OG

« J'ai suivi les infos en continu à la TV en rentrant. Contrairement à ce qui se passe souvent, j'ai apprécié les infos. Elles pouvaient paraître un temps décalées, mais fiables sur ce qui se passait réellement. On pouvait entendre dans les commentaires en direct : « Nous choisissons de ne pas vous montrer les images de... » C'est un choix « responsable », qui ne tombe pas dans le « pathos » pour faire de l'audience. Du vrai journalisme : informer sans faire de la télé-réalité avec un drame national. » NC

« J'ai suivi avec beaucoup d'attention les informations depuis cet événement inacceptable... Le traitement de l'information pendant cette période m'est apparu très complet, ne s'arrêtant pas aux faits mais aussi par une analyse et différents points de vue sur ces événements. » MC

« Les évènements récents m'ont bouleversé mais ils suscitent aussi chez moi un certain nombre de réflexions, voire d'interrogations en ce qui concerne les médias. Je pense qu'ils ont bien traité l'information immédiate (et aussi postérieure aux dramatiques évènements); le mal nécessaire étant les passages en boucle parfois un peu trop répétitifs, mais nous sommes à l'ère de l'information en continu. Je pense également que les médias ont largement contribué à une prise de conscience des Français ; que la guerre et ses atrocités étaient maintenant à notre porte. Mais la question centrale reste : comment en est-on arrivé là ? Les médias ont à mon sens une part de responsabilité, car ils ont largement occulté les problèmes existants, notamment les problèmes dans les prisons et aussi dans les écoles. Il y a eu angélisme et laxisme de la part de nos dirigeants politiques de tous bords. » PE

« Comme beaucoup, j'ai regardé et j'ai zappé d'une chaîne à l'autre. Puis j'ai arrêté pour n'y revenir que de temps en temps, tant c'était du brassage d'air. J'ai trouvé qu'il n'y avait la plupart du temps pas d'information, mais beaucoup trop de détails sur les lieux, les déplacements ou mises en place de police, sur les présences possibles d'otages. J'aurais préféré un point rapide toutes les 1/2 heures, plutôt que de rabâcher inlassablement les mêmes choses et de cuisiner des experts qui, n'ayant pas d'éléments, dissertent d'un air pénétré sur des hypothèses. Chacun sait bien qu'une hypothèse n'est pas une information. Toutes les chaînes qui ont pratiqué cette «information continue», et particulièrement BFM et iTélé, devraient visionner de façon critique ces heures de direct et en tirer des leçons pour l'avenir. Par contre, il faut saluer que personne, je crois, n'ait montré l'assassinat à bout portant du policier blessé. » SM

« Je n'ai pas ressenti de gêne ou de dérive dans le traitement de l'info depuis mercredi dernier. J'ai au contraire trouvé que l'ensemble des rédactions avait été plutôt dans une retenue et une analyse sobre et digne. Bien entendu, nous avons eu la journée de vendredi sur les chaînes info qui ont mouliné dans le vide jusqu'au dénouement... l'exercice est sans doute difficile puisque rien ne se passait vraiment pendant plusieurs heures et qu'elles devaient néanmoins garder les téléspectateurs. Nous avons assisté à une extraordinaire levée de la population pour exprimer sa résistance à ces actes de la plus absolue barbarie, mais aussi affirmer que l'immense majorité de nos concitoyens croyait aux fondements de notre république, Liberté-Egalité-Fraternité (j'ai pour ma part ajouté solidarité et laïcité). Mais ces mouvements, marches, expressions ont été surtout engendrées par les réseaux sociaux. Il me semble que les médias ont « suivi », étonnés eux-mêmes de cet élan populaire. C'est sans doute une des premières fois qu'une si vaste mobilisation est relayée par le web avant de l'être par les médias plus traditionnels, comme les appels à rassemblements populaires de mercredi soir qui ont de manière quasi instantanée été relayés via Internet avant d'être annoncés dans les autres médias. J'ai pour ma part appris ces événements via mon appli Francetvinfo, ce qui prouve la réalité et l'importance de la convergence entre télé et web. J'aime assez les analyses et explications de la rédaction de Francetvinfo. Excellent complément aux infos des JT ou magazines. » OR



■ L'incompréhension des téléspectateurs



© AFP

Concernant la couverture de l'attentat à *Charlie Hebdo*, dans le 12/13 national du 7 janvier 2015, les réactions spontanées des téléspectateurs ont été d'une autre tonalité. Ils n'ont pas compris que cet événement tragique ne soit pas mentionné en ouverture de journal. Ils se sont étonnés de voir des titres se dérouler comme si rien ne s'était passé.

Si ces réactions ont parfois été vives, elles sont à la hauteur des exigences des téléspectateurs, ce qui est plutôt rassurant. Les responsables de la rédaction nationale ont reconnu qu'il y avait eu une mauvaise appréciation de l'ampleur de l'événement, au-delà des difficultés techniques rencontrées.

« Fidèles téléspectateurs de votre JT édition nationale, nous avons été scandalisés par le traitement de l'information lors du journal de 12h30 concernant l'attentat contre *Charlie Hebdo*. En effet, après l'évocation de 6 titres, on parle de l'attentat pendant une minute puis pendant 2 mn de l'appel aux dons pour l'opération de l'oreille d'un enfant, puis 3mn25 sont consacrées aux soldes. On finit par parler de l'attentat pendant 2mn15 suivi des baignades d'hiver pendant 2mn7. Vous allez me dire que vos équipes n'ont pas eu le temps de réagir. Si c'est le cas le service public est vraiment très mal en point, vu le peu de réactivité face à un événement gravissime. » A.M

« Ce jour, vers 11h30, un attentat terroriste contre un journal en plein Paris fait 11 morts (à réviser à la hausse) parmi lesquels Wolinski, Charb, Cabu, Tignous, la fine fleur de l'humour dessiné. Tous les journaux télé en font, non pas la Une, mais une édition spéciale. Tous ? Non, tout au fond, à droite, une petite télé fait de la résistance. Sur France 3, cet événement fait l'objet d'une brève, noyée, comme d'habitude, par les anecdotes. Qu'on ne me dise pas que l'événement était trop proche ; ça fait déjà une heure ! » V.M

« J'étais sur mon ordinateur. Je crois entendre 11 morts. Vu le ton badin avec lequel c'est présenté, je hausse le son, me disant que j'ai mal entendu. 11 morts ? Ce n'est pas possible, au milieu des chats écrasés... Vous connaissez la suite... Le 12/13 se hisse à peine à la cheville du journal de Pernaut. » C.C

« Comment peut-on continuer de débiter des banalités sachant que des confrères se font massacrer ? Les infos deviennent une entreprise d'abrutissement collectif. La part consacrée aux faits divers, à la météo (chaleur en été, froid en hiver... très original !), aux vacances d'hiver comme d'été est prépondérante, l'actualité politique et internationale est réduite à la portion congrue. » L.L

« Les mots me manquent pour exprimer ma déception, ma colère envers le journal de ce jour qui, tranquillement pépère, a continué son train-train concernant les « soldes » (problème d'intérêt national !). Et tous les faits divers, ne consacrant que quelques instants au crime abominable contre la liberté d'expression, la pensée libre, qu'est l'attentat contre *Charlie Hebdo*. » M.G

« Chapeau bas ! C'est sur la BBC que j'ai appris l'attaque de *Charlie Hebdo*. Je passe sur France 3 peu avant 12h30 et je découvre que l'ouverture de ce que je croyais être un journal est consacrée aux soldes d'hiver suivi par un passionnant reportage sur les aventures otologiques d'un petit garçon ! Incompréhensible ! » A.P

5 Quelques agacements récurrents

■ La question du jour du *Grand Soir 3*

Cette question posée à l'antenne arrive largement en tête des agacements, d'autant plus que les téléspectateurs sont très attachés au rendez-vous du *Grand Soir 3*. Sa formulation fait le plus réagir, souvent de façon ironique.

Les téléspectateurs en contestent aussi le principe dont ils mesurent mal l'intérêt. S'ils comprennent le souhait de susciter de l'interactivité, ils ressentent cette question du jour comme un gadget.

« Je me suis abstenu de regarder *Soir 3* pendant quelques semaines, tant le rituel de la question me semblait déplacé. Impossible d'échapper à cette fameuse question du jour !! Nous avons organisé un concours à la maison en anticipant la question qui serait posée ...et modestement, je dois avouer que nos prévisions sont validées à 99%. Ces questions m'ont toujours irrité tant pour leur contenu que pour leur formulation. Qu'attend-t-on d'une telle interaction ? Quels enseignements tirer de ces réponses ? » A.L

« Il est anormal, voire scandaleux et non sans conséquence de poser en sondage la question suivante : « La justice doit-elle compromettre la carrière politique de Nicolas Sarkozy ? » La justice fait son travail... elle n'essaie pas de compromettre qui que ce soit. C'est nous demander si la justice fait une chose qu'elle n'a pas le droit de faire. » J-M L

« Cela fait plusieurs fois que je suis scandalisé par les pseudo-sondages du *Grand Soir 3*. Imiter M6 n'est pas forcément une bonne idée. Il serait temps d'arrêter cette pratique inutile et souvent démagogue. C'est tout sauf de l'information. » T.B

« Pourquoi ces questions récurrentes sans intérêt du style « Préférez-vous être riche et bien portant que pauvre et malade » ? Cette mode idiote s'est répandue dans tous les médias pour notre malheur. Faites de l'information, évitez le racolage. » R.S





■ Les micros-trottoirs

La représentativité de ce genre d'interview est souvent contestée.

« Il faut éviter de tomber dans le piège de vouloir donner la parole aux gens en ayant recours à des micros-trottoirs, qui ne sont pas représentatifs car totalement aléatoires. C'est faire illusion. » J.P

■ Les accros à la langue française

Les téléspectateurs qui restent très attachés à la défense de la langue se manifestent régulièrement. Rien n'échappe à leur vigilance, que ce soient les fautes orales ou écrites, les anglicismes. Ils sont aussi très sensibles au sens et au poids des mots.

*« Pourquoi les journalistes ne parlent-ils pas français ?
1°) le coach, c'est entraîneur 2°) play-off, c'est phase finale 3°) où est l'application de l'exception de la culture française ? » R. P*

« Je viens de voir avec incrédulいたé sur votre journal 19/20 ce soir l'erreur d'orthographe (écrite deux fois en gros titre): «Trismetre» à la place de «trimestre». France 3 devrait mieux défendre la langue française ! » M.W

« Demander au présentateur et à la présentatrice de respecter la ponctuation des phrases. Mettre les points à leur place et éviter les temps morts entre les adjectifs épithètes et les noms. Sans parler des fautes d'orthographe dans les écrits du bas d'écran !! Cela me fait mal de voir écorcher ainsi la langue française écrite et orale. » L.M

« Bonsoir. Encore une journaliste à qui il faudrait donner des cours d'orthographe pour qu'elle dise cinq cents zeuros au lieu de cinq cents heuros. Merci. » A. L

6 La médiation et l'éducation aux médias



Lycée Polyvalent Les Bourdonnières à Nantes

Le service de la médiation de l'information des rédactions de France 3 se déplace régulièrement dans les lycées pour échanger avec des élèves de seconde, première et terminale sur le traitement de l'information.

En 2013, nous avons renforcé nos interventions dans le cadre de l'éducation aux médias. L'équipe de la médiation a toujours privilégié cette action et permet, chaque année lors de la Semaine de la presse à l'école, à des lycéens de participer à l'émission *Votre télé et vous*. Cette participation s'inscrit dans une démarche pédagogique en amont, en lien avec les enseignants.

Ne souhaitant pas nous limiter au temps fort de la presse à l'école, nous avons développé l'éducation

aux médias tout au long de l'année. Patrick Jaquin, en lien avec le Clemi, est chargé de l'organisation des interventions dans les établissements scolaires.

Cette mission, pour nous, s'inscrit dans la logique de notre travail de médiation qui a pour buts de renforcer les liens, de favoriser les échanges avec les jeunes, de mieux connaître leurs attentes, leurs pratiques et de les sensibiliser au traitement de l'information. Marie-Laure Augry, Soumia Chouaf, Patrick Jaquin et d'autres journalistes de France 3 régions participent à ces interventions.

Depuis le début de l'année, la médiation s'est rendue au lycée Montesquieu de Bordeaux, au lycée Cassini de Clermont-de-l'Oise, dans une classe Ulis du collège Théophile-Gautier de Neuilly-sur-Seine, au lycée Condorcet de Méru, au lycée Léon-Blum du Creusot, au lycée Toulouse-Lautrec de Toulouse, au lycée professionnel Eugène-Montel de Colomiers, au lycée Jules-Uhry de Creil, au lycée Arthur-Rimbaud de Sainle-Noble...

Par ailleurs, la médiation accueille de nombreux stagiaires qui découvrent le travail de la rédaction, les coulisses du JT et la préparation de l'émission de la médiation *Votre télé et vous*.





Alpha et Karamba avec Patrick Jaquin ont assisté à toute la préparation de l'émission de la médiation



Alpha du collège Françoise Dolto lors du tournage du reportage



Marie-Laure Augry et Gabriel Meunier du collège Henri Matisse à Issy les Moulineaux

Ces stagiaires sont venus de l'université d'Orléans, du collège Paul-Gauguin (Paris), de l'IEJ Paris, de l'IICP de Paris, du lycée Saint-Jean de Passy (Paris), du lycée de Saint-Germain-en-Laye, du collège Dulcie-September (Arcueil), du collège Phileas (Melun), du lycée Stendhal (Grenoble), du collège Françoise-Dolto (Paris)...



Enfin, l'émission du mois de mars de *Votre télé et vous*, traditionnellement dédiée à la Semaine de la presse et des médias dans l'école, est l'occasion pour les lycéens d'y participer en étant associés à la fabrication et la préparation d'une émission en décidant de son thème. Six lycéens étaient présents en plateau et 2 autres ont réalisé le reportage de l'émission. Ils ont choisi le thème : « Information : sources et supports multiples, les journalistes au défi d'Internet ».



« Information : Sources et supports multiples, les journalistes au défi d'Internet ».
Diffusion mercredi 26 mars 2014 à 01h05

7 **Votre télé et vous,** l'émission de la médiation des rédactions de France 3

De plus en plus réactifs, de plus en plus connectés : Qu'attendent ces nouveaux téléspectateurs ?

**L'émission est consacrée aux nouveaux comportements et aux attentes des téléspectateurs à l'heure d'Internet, de l'innovation numérique et de l'explosion des réseaux sociaux.
Diffusion mercredi 25 septembre 2013 à 00h25.**

Ces nouveaux comportements se traduisent en chiffres :

- Un foyer possède en moyenne 6,4 écrans
- 63% des internautes utilisent un autre écran en même temps que la télévision, au moins une fois par semaine, 40% le font tous les jours
- 57 % des internautes utilisent Facebook pour commenter les programmes
- 40% des tweets à l'heure des programmes de début de soirée concernent la télévision (18% des internautes utilisent tweeter)

Dans un récent sondage :

- 49% des téléspectateurs font part de leur désir de voir la télévision leur accorder plus d'importance
- 48% souhaitent que les émissions de télévision soient plus participatives et plus interactives (sondage Iligo, avril 2013)

Les dispositifs d'interactivité existent depuis longtemps, avec les premiers appels à SVP. Mais le numérique nous fait aujourd'hui entrer dans une autre dimension. Les téléspectateurs peuvent ainsi avoir accès à des contenus supplémentaires visant

à enrichir les programmes, via l'ordinateur, les tablettes et les smartphones.

Le reportage de **Votre télé et vous** est consacré à cette révolution numérique et à ses implications dans la conception des programmes ou le traitement de l'information. Marieke Aucante, pour son enquête, a interviewé :

- **Jean-Pierre Panzani**, directeur marketing et développement de Médiamétrie
- **Pierre Haski**, président et cofondateur de Rue 89
- **Pascal Josèphe**, président de IMCA (International Media Consultants Associés)

Ces nouveaux comportements suscitent attentes et interrogations. Elles ont été exprimées par les téléspectateurs présents en plateau :

- Attente de qualité à l'égard de l'offre numérique du service public
- Interrogation sur les règles éthiques nécessaires à l'utilisation de tout réseau social, afin d'éviter d'en faire un outil de manipulation.



3 téléspectateurs étaient réunis sur le plateau de *Votre télé et vous* :



- **Nicolas Charrol**, étudiant en 3^e année de droit et de philosophie à Lyon (69), cofondateur du site libespace.com ;
- **Catherine Bouron**, commerciale, Saint-Gervazy (63) ;
- **Jean-Michel Morer**, enseignant en lycée professionnel, Trilport (77).

Pour leur répondre :



- **Gora Patel**, médiateur des programmes de France Télévisions ;
- **Nicolas Jacobs**, médiateur de l'information de France 2 ;
- **Eric Scherer**, directeur de la prospective et de la stratégie numérique de France Télévisions, animateur de meta-media.fr, blog de référence sur la révolution numérique de l'information et du journalisme, auteur de *A-t-on encore besoin des journalistes ?* (PUF, 2011).

BONUS INTERNET (33') :

Le débat se poursuit sur le site de **Votre télé et vous**, alimenté par la rediffusion de reportages et documents de l'INA.

Les jeunes et la télévision : comment éviter les clichés ? Comment rendre compte de leur réalité ?

L'émission est consacrée aux représentations médiatiques des jeunes à la télévision.
Diffusion mercredi 23 octobre à 00h30.

Donner la parole à toute une génération, prendre le temps de l'écouter en partageant son quotidien pendant une année, est une démarche assez rare à la télévision. Un pari plutôt réussi au regard des réactions de jeunes téléspectateurs, après la diffusion de la série documentaire **Génération quoi ?**, consacrée à la place des jeunes aujourd'hui dans la société.

Il est assez rare que les jeunes se retrouvent dans l'image que la télévision renvoie d'eux, s'estimant trop souvent mal considérés, stigmatisés.

Alors, comment éviter les clichés ?
Comment rendre compte de leur réalité ?
L'exercice est plus complexe lorsque l'on s'inscrit dans l'actualité, avec l'inévitable côté réducteur du journal télévisé.

C'est autour de ces questions que l'échange a eu lieu en plateau avec 3 téléspectateurs :



- **Asya Djoulait**, étudiante en philosophie et lettres modernes à Paris 3, Paris
- **Hugo Téglas**, étudiant en droit franco allemand à Nanterre, L'Isle-Adam (95)
- **Corinne Martin**, enseignante en sciences économiques et sociales, lycée Champollion de Lattes, Villeneuve-lès-Maguelone (34)

Pour leur répondre :



- **Laetitia Moreau**, réalisatrice des trois documentaires de « Génération quoi ? »
- **Sébastien Thomas**, journaliste à la rédaction de France 3 Paris IDF
- **Olivier Galland**, sociologue au CNRS, spécialiste des questions jeunesse, co-auteur de *La machine à trier. Comment la France divise sa jeunesse*, Eyrolles, 2011.

Le reportage de **Votre télé et vous** est consacré à l'évolution de la prise en compte des jeunes à la télévision depuis les années 1950. Des jeunes qui aujourd'hui prennent des initiatives pour inciter les journalistes à une plus grande vigilance.

Marieke Aucante a interviewé :

- **François Robinet**, maître de conférences en histoire contemporaine, université de Versailles Saint-Quentin-en-Yvelines
- **Marie-Pierre Pernet**, de l'ANACEJ, à l'origine de l'initiative « Stop aux clichés »
- **Christophe Nick**, réalisateur et producteur (Yami 2, documentaires)

BONUS INTERNET (40') :

Le débat se poursuit sur le site de **Votre télé et vous**, alimenté par la rediffusion de reportages et documents de l'INA.

Leonarda, Brignoles... Emballlements, sur-médiatisation... Que devient la rigueur journalistique ?

L'émission de médiation des rédactions de France 3 est consacrée aux emballlements médiatiques et à leur incidence sur la rigueur journalistique.
Diffusion mercredi 20 novembre 2013 à 00h40.

L'affaire Leonarda et l'élection de Brignoles ont retenu l'attention des téléspectateurs ce mois-ci, allant de l'exaspération à l'incompréhension.

La couverture médiatique de ce que l'on a appelé « l'affaire Leonarda » a suscité beaucoup de réactions très critiques à l'égard de l'ensemble de la presse, sans viser particulièrement France 3. Les téléspectateurs lui reprochent avant tout d'avoir livré une parole brute, micro ouvert, sans recul, en privilégiant l'émotion.

Ce sentiment d'exaspération pour un emballlement est souvent qualifié de sidérant.

C'est le terme « incompréhension » que l'on retient de l'élection cantonale de Brignoles. Pourquoi un tel retentissement médiatique pour une élection cantonale partielle ? Un traitement qui suscite quelques craintes :

Cela nous amène à nous interroger sur l'ampleur que prennent aujourd'hui les emballlements médiatiques, qui se conjuguent souvent avec des emballlements politiques. Ils s'inscrivent dans une transformation du paysage médiatique, renforcé par l'impact des chaînes d'information et de la blogosphère.

Qu'est-ce qui fait qu'à un moment, la machine médiatique s'emballle ?

L'enquête de **Votre télé et vous** tente de répondre à cette question en évoquant l'affaire Leonarda, l'élection de Brignoles, le bijoutier de Nice ou l'affaire du RER D en 2004. Marieke Aucante a interviewé :

- **Roland Cayrol**, politologue
- **Patrick Eveno**, historien des médias
- **Nicolas Vanbremeesch**, président de Spinktank



3 téléspectateurs étaient réunis sur le plateau de *Votre télé et vous* :



- **Nadine Chamard**, conseil en communication et information, Lyon (69)
- **Nicole Crouzet**, comptable en PME, retraitée, Lyon (69)
- **Olivier Rossignol**, directeur d'associations, Marseille (13)

Pour leur répondre :



- **Michel Dumoret**, éditorialiste, chef du service politique, France 3
- **Bertrand Boyer**, reporter à la rédaction nationale France 3
- **Jérôme Bouvier**, fondateur des Assises Internationales du journalisme et de l'information, président de « Journalisme et citoyenneté », et médiateur de Radio France.

BONUS INTERNET (42') :

Le débat se poursuit sur le site de **Votre télé et vous**, alimenté par la rediffusion de reportages et documents de l'INA.

La télévision de service public : les valeurs, les enjeux, les attentes...

L'émission de médiation des rédactions de France 3, est consacrée à une réflexion sur le rôle de la télévision de service public. Diffusion mercredi 11 décembre 2013 à 00h30.

Comment la télévision de service public, avec ses valeurs et ses enjeux, s'incarne-t-elle aujourd'hui dans l'offre des programmes et le traitement de l'information ?

L'attachement à la télévision de service public est le constat réconfortant que nous pouvons faire régulièrement, à la lecture des courriels reçus à la médiation. Les remarques, les suggestions, les critiques sont à la hauteur des exigences des téléspectateurs, celle d'une télévision qui doit affirmer ses différences dans les missions qui sont les siennes : « informer, éduquer, distraire ».

Comment faire vivre ces valeurs auxquelles les téléspectateurs sont attachés dans un contexte économique contraint, dans un environnement en profonde mutation technologique et stratégique ?

Toutes les télévisions de service public en Europe sont confrontées à ces questions. Certaines sont aujourd'hui menacées, conséquence dramatique de la crise économique.

Le reportage de **Votre télé et vous** est consacré à la volonté des télévisions européennes de faire vivre les valeurs du service public, malgré les menaces qui pèsent sur leur survie dans certains pays.

Marieke Aucante a interviewé :

- **Gora Patel**, médiateur des programmes de France Télévisions
- **Hervé Michel**, directeur des affaires internationales de France Télévisions
- **Benoît Lafon**, maître de conférences à l'université Stendhal à Grenoble, directeur-adjoint du Groupe de Recherche et d'Etudes sur les Enjeux de la Communication.

La télévision de service plus indispensable que jamais : quels sont ses enjeux et ses contraintes ?

C'est autour de ces questions et des attentes des téléspectateurs que le débat a eu lieu en plateau.



3 téléspectateurs étaient réunis sur le plateau pour échanger et débattre :



- **Gaud Clausee**, mère de 4 enfants, Nexon (87)
- **Valentina Saez Leal**, étudiante en langues et civilisations nordiques à la Sorbonne, Paris (75)
- **Francis Muylaert**, retraité, correspondant de presse, Roubaix (59)

Pour leur répondre :



- **Pascal Golomer**, directeur de l'information, rédaction nationale de France 3
- **Julien Borde**, secrétaire général des programmes de France 3
- **Serge Regourd**, directeur de l'institut du droit de la communication à l'université Toulouse-I-Capitole), auteur de *Vers la fin de la télévision publique ?*, Editions de l'Attribut, 2008.

BONUS INTERNET (39') :

Le débat se poursuit sur le site de **Votre télé et vous**, alimenté par la rediffusion de reportages et documents de l'INA.



L'Afrique : entre conflits et oublis... Quelle image renvoient les médias ?

L'émission du mois de janvier est consacrée à la place que les médias réservent à l'actualité du continent africain. Une actualité présente depuis plusieurs semaines, avec aujourd'hui la Centre-Afrique, hier le Mali, la mort de Nelson Mandela, et toujours, les prises d'otages.
Diffusion 22 janvier 2014 à 01h45.

C'était l'occasion de nous interroger sur le regard que nous portons sur le continent africain. Très présent dans les conflits, les crises politiques, mais bien souvent oublié quand il s'agit d'évoquer la dynamique d'un continent en pleine évolution.

En 2010, la couverture de l'actualité africaine a représentée 4,6% de l'offre totale des journaux télévisés de TF1, France 2 et France 3.

Les 1 475 sujets se sont polarisés sur les conflits et les crises politiques, et on dénombre très peu de sujets liés à l'environnement, l'économie, la culture.

A noter que 3 pays ont concentré, cette année-là, 65% de l'information :

- **l'Afrique du Sud**, (Mondial de football)
- **la Côte d'Ivoire** (élection présidentielle)
- **le Niger** (prises d'otages)

Pourquoi parlons-nous, avant tout, de l'Afrique qui va mal et si peu de celle qui va mieux, de celle qui connaît la croissance ?

Comment sortir des clichés ?

Comment rendre compte d'une vision plus réaliste, plus équilibrée ?

Comment faire comprendre la complexité de ce continent où il n'y a pas « UNE » Afrique mais « DES » Afriques, celle dynamisée par la croissance et celle fragilisée par les instabilités politiques et la montée du terrorisme ?

Parler de la violence n'exclut pas de traiter d'autres sujets, ni de distinguer les Africains en fonction de leurs pays et de leurs différentes cultures. Ces questions ont été au cœur des échanges en plateau.

Le reportage de **Votre télé et vous** montre que les médias occidentaux s'inscrivent dans la même démarche, privilégiant l'Afrique qui va mal. Difficile de convaincre les rédactions d'en parler autrement.

Marieke Aucante, pour son enquête, a interviewé :

- **Alain Foka**, journaliste à RFI
- **Jean-Pierre Dozon**, anthropologue, directeur d'études à l'EHESS
- **Sébastien Hervieu**, journaliste pour *Courrier international* et correspondant du journal *Le Monde* en Afrique.



Etaient réunis sur le plateau de *Votre télé et vous* 3 téléspectateurs :



- **Alassane Touré**, étudiant en droit public à Limoges, originaire du Mali
- **Gérard Marion**, directeur du festival Lumières d'Afrique qui a lieu chaque année en novembre à Besançon, salarié du secteur bancaire
- **Saturnin Agbofoun**, doctorant en promotion de la santé publique à Nancy, originaire du Bénin.

Pour leur répondre :



- **Pierre Babey**, grand reporter à France 3, éditorialiste défense
- **Denise Epoté**, directrice de TV5Monde Afrique, présentatrice des magazines *Afrique Presse* et *Et si vous me disiez la vérité ?*, première présentatrice du journal à la TV camerounaise en 1985
- **Fanny Chabrol**, chercheuse associée à l'IRIS, sociologue, spécialiste de l'Afrique et des enjeux de santé publique.

BONUS INTERNET (37') :

Le débat se poursuit sur le site de **Votre télé et vous**, alimenté par la rediffusion de reportages et documents de l'INA.

Municipales : Comment faire vivre la parole citoyenne ? Même défi pour les politiques et les journalistes

Parler de la politique autrement est une attente souvent exprimée par les téléspectateurs. Moins de stratégie politicienne, plus d'ancrage dans la vie quotidienne. Les élections municipales vont-elles offrir cette possibilité ?

Diffusion mercredi 19 février 2014 à 01h45.

L'enquête Ipsos (janvier 2014) sur les fractures françaises montre qu'il est urgent de recréer un lien de confiance.

Sept Français sur dix estiment que les journalistes sont coupés des réalités et ne parlent pas des vrais problèmes. Nous partageons avec les partis politiques le record peu enviable de la défiance. Nous nous classons à l'avant-dernière place avec 77% de défiance.

En même temps, les Français attendent beaucoup de leurs médias. Ils souhaitent une information constructive et porteuse de sens. C'est ce qui ressort du baromètre annuel TNS/Sofres pour *La Croix*. Ils nous assignent une mission pédagogique à l'approche des prochains scrutins : les aider à éclairer les enjeux et à choisir avec discernement.

Recréer du sens, redonner la parole à ceux qui se sentent oubliés, remettre le citoyen au cœur du débat : ces défis pour les journalistes et les élus ont été au cœur des échanges en plateau.

Les effets d'Internet sur la démocratie directe sont apparus comme majeurs pour cette campagne des municipales. Les journaux multiplient les initiatives participatives sur leurs sites.



un vif succès.

La plateforme « **MonDébat2014** » permet des échanges vidéo en direct avec les candidats, modifie la participation des citoyens aux affaires publiques et connaît

Le reportage de **Votre télé et vous** rend compte de l'étude d'Ipsos sur les fractures de la société française (janvier 2014).

Pourquoi un tel rejet du système médiatique et politique, où seuls les maires restent populaires ?

Marieke Aucante a interviewé :

- **Daniel Boy**, directeur de recherches à Sciences Po-Cevipof
- **Denis Muzet**, président de l'institut Médiascopie
- **Laurence Monnoyer-Smith**, professeure, Commission nationale du débat public



En plateau, 3 téléspectateurs :



- **Frédéric Leclerc-Imhoff**, étudiant en journalisme à IJBA, Bordeaux
- **Yvonne Riffard**, retraitée de l'enseignement et bénévole au Secours populaire, Saint-Etienne
- **David Lacrépinière**, agriculteur sur le territoire du Haut-Bugey, à Nurieux-Volognat (Ain)

Et pour échanger :



- **Michel Dumouret**, éditorialiste et responsable du service politique de la rédaction nationale de France 3
- **Xavier Riboulet**, rédacteur en chef de France 3 Limousin
- **Pierre Rosanvallon**, professeur au Collège de France, auteur du manifeste *Le Parlement des invisibles* (Seuil), initiateur du projet « Raconter la vie », site Internet participatif complété par une collection de livres, parole donnée à ceux qui se trouvent incompris, oubliés, qui ne se sentent pas représentés.

BONUS INTERNET (37') :

Le débat se poursuit sur le site de **Votre télé et vous**, alimenté par la rediffusion de reportages et documents de l'INA.

Information :

Sources et supports multiples, les journalistes au défi d'Internet

Cette émission particulière s'inscrit dans l'esprit de la Semaine de la presse et des médias dans l'école. Ce sont des élèves de seconde du lycée Montesquieu de Bordeaux qui ont déterminé le thème. Ils ont souhaité évoquer l'influence d'Internet et des réseaux sociaux dans le traitement de l'information. Et ils ont, entre autres, souhaité évoquer la couverture des événements en Ukraine et en Crimée.

Diffusion mercredi 26 mars 2014 à 01h05.

Les sources d'information sont aujourd'hui multiples, et utilisent différents supports dont les jeunes sont familiers. Reste que l'univers d'Internet les interpelle et qu'ils s'interrogent sur la fiabilité des médias.

Ces 3 panneaux illustrent la consommation de l'information des jeunes sur Internet :
49% des 12/17 ans y suivent l'actualité, 72% des 18/24 ans, 53% estiment que la télévision permet de mieux suivre l'actualité.

Pour que cette approche de l'univers de l'information soit la plus profitable possible, les lycéens présents sur le plateau ont été associés aux différentes étapes de la préparation de l'émission. Et la réalisation de l'enquête de *Votre télé et vous* a été confiée à deux autres lycéens de classe de terminale.

Le reportage de *Votre télé et vous* s'intéresse à l'impact de la révolution numérique sur la pratique journalistique.

Laurette Courregelongue et Tom Rojoan, élèves de terminale du lycée Montesquieu de Bordeaux, ont interviewé :

- **Cécile Prieur**, rédactrice en chef au journal *Le Monde*
- **Laurent Joffrin**, éditorialiste au *Nouvel Observateur*
- **Marc Saikali**, directeur de France 24



En plateau, 3 élèves de classe de seconde du lycée Montesquieu de Bordeaux :



• Myranda Murcy • Adnane Cherqaoui • Carla Espagnet

Et pour échanger :



• **Stéphanie Desjars** : journaliste à la rédaction nationale de France 3, ayant couvert les événements en Ukraine et en Crimée

• **Ariane Nicolas** : journaliste à la rédaction numérique de Francetvinfo

• **Laurence Corroy** : maître de conférences, spécialiste en éducation aux médias, vice-présidente de l'université Paris 3 Sorbonne Nouvelle.

Le débat a été complété par un des reportages de Stéphanie Desjars et Marc Savineau sur les réservistes en Ukraine, diffusé dans le 19/20 du 3 mars 2014.

BONUS INTERNET (44') :

Le débat se poursuit avec 3 autres élèves de seconde du lycée Montesquieu de Bordeaux :



• Lorraine Assouhoum • Xavier Leveque • Baptiste Pailhé

Les échanges ont été illustrés par la rediffusion de plusieurs reportages.

L'Europe au quotidien : Quel traitement dans les médias ? Quel intérêt pour les Français ?

L'émission est consacrée à la place que les médias accordent à l'Europe.
Comment en parle-t-on ? Dans quelles circonstances ? Quelle est notre part de responsabilité, à nous médias, dans la vision actuelle de l'Europe ?
Diffusion mercredi 23 avril 2014 à 01h45.

388 millions d'Européens de 28 pays éliront 751 membres du Parlement européen entre le 22 et le 25 mai 2014.

Depuis quelques jours, nous recevons des rappels à l'ordre de téléspectateurs qui souhaitent une Europe plus présente sur nos antennes, dans la perspective des élections européennes du 25 mai prochain, ou regrettent qu'elle soit trop souvent absente le reste de l'année.

Les téléspectateurs attendent notamment plus de pédagogie pour mieux comprendre les mécanismes complexes du fonctionnement de l'Europe.

Les reproches formulés portent essentiellement sur un traitement jugé trop institutionnel, trop alarmiste, pas assez ancré dans la vie quotidienne.

Il reste qu'il est difficile de mesurer les attentes des téléspectateurs. La relation à l'Europe est souvent ambiguë, faite à la fois d'un attachement historique très fort, et, en même temps, d'un sentiment de défiance à l'égard de ses institutions.

Il y a d'un côté un déficit de connaissance (d'après un sondage paru en 2013, 59% des Français ignoraient que les membres du Parlement étaient directement

élus), et d'autre part une soif d'information confirmée par l'Eurobaromètre d'octobre 2013.

L'actualité européenne est réputée austère, complexe, très technique, ne mobilisant pas les citoyens ; autant de raisons qui font qu'elle trouve difficilement sa place à la une de la presse. En 2007, selon les derniers chiffres publiés par Ina Stat, les sujets traitant de l'Europe dans les grands journaux télévisés ne représentaient que 2,3% de l'ensemble.

Pourquoi est-il si difficile de parler de l'Europe au quotidien, et plus particulièrement dans les médias français ?

L'enquête de *Votre télé et vous* tente de répondre à cette question. Marieke Aucante a interviewé :

- **Fabrice Pozzoli-Montenay**, journaliste, vice-président de l'Association des journalistes européens (AJE)
- **Véronique Auger**, rédactrice en chef du magazine *Avenue de l'Europe*
- **Dominique Reynié**, politologue.

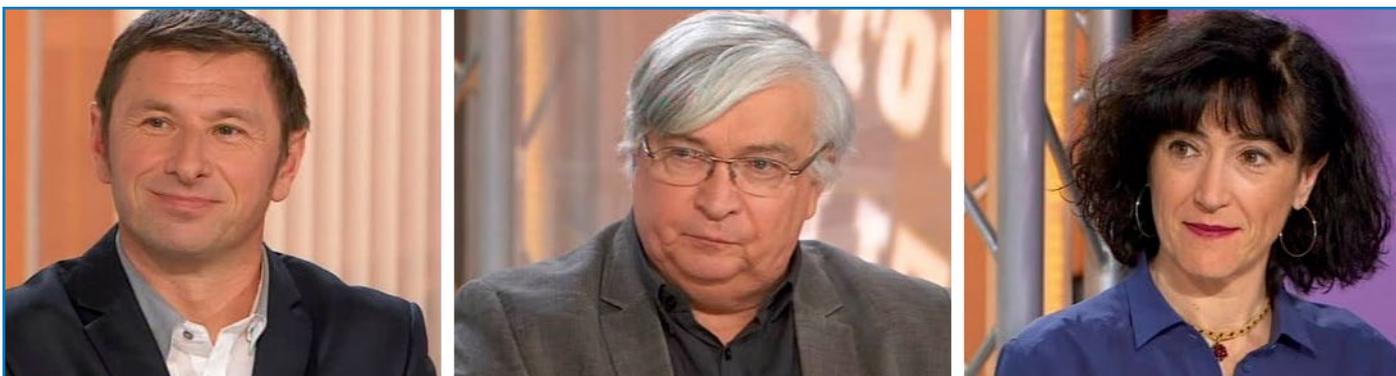


En plateau, 3 téléspectateurs :



- **Guy-Alain Bembelly**. Ecully. Agent administratif et blogueur
- **Sophie Robert**. Lyon. Directrice d'une épicerie sociale et solidaire, La Passerelle de la Croix-Rousse
- **Arnaud Jullien**. Cagnes-sur-Mer. Président de l'association EuropeAlive.

Et pour échanger :



- **Fabrice Liegard**, de France 3 Alpes, présentateur du magazine transfrontalier *Alpexpress*
- **Dominique Voegele**, journaliste à la rédaction européenne de France Télévisions à Strasbourg
- **Gardenia Trezzini**, rédactrice en chef à Euronews, chargée des magazines européens.

BONUS INTERNET (37'):

Le débat se poursuit sur le site de **Votre télé et vous**, alimenté par la rediffusion de reportages et documents de l'INA.

Au-delà des commémorations : comment la télévision fait vivre la mémoire

Cette émission de *Votre télé et vous* est consacrée à la place de l'histoire à la télévision. Cette place privilégiée, depuis le début de l'année, semble correspondre aux attentes des téléspectateurs, si l'on en juge par les succès d'audience et par les réactions reçues. Diffusion mercredi 21 mai 2014.

La série *Apocalypse* sur la Grande Guerre est la plus souvent citée, tout comme a été apprécié le récent documentaire de France 3 *La France sous les bombes alliées, 1940-1945*, diffusé le 12 mai 2014 à 20h45.

2014 est une année de commémorations : centenaire de la Première Guerre mondiale, 70^e anniversaire du Débarquement, 60^e anniversaire de la fin de la guerre d'Indochine et de Dien Bien Phu, 20^e anniversaire de la guerre au Rwanda.

Ces événements mobilisent les antennes de France Télévisions, dans les programmes comme dans les rendez-vous d'information.

Faire vivre la mémoire de ces événements, la transmettre aux jeunes générations répond aux exigences d'une télévision de service public.

Cette mobilisation exceptionnelle ne peut que satisfaire le goût des Français pour l'histoire.

Par ces documentaires, ces grands directs et la fiction, la télévision fait vivre la mémoire avec des approches différentes. Une mémoire qui évolue avec le temps et qui est parfois encore douloureuse et plus difficile à évoquer, comme le montre l'enquête de *Votre télé et vous*.

Marieke Aucante a interviewé :

- **Ariane Beauvillard**, historienne de l'image, co-auteur de *La Grande Guerre au petit écran*, Le Bord de l'Eau, 2014
- **David Djaoui**, directeur de l'harmonisation et de l'événementiel à FTV
- **François Durpaire**, historien, université de Cergy-Pontoise

Les téléspectateurs nous interrogent à la fois sur nos choix éditoriaux et sur les moyens mis en place pour les réaliser.

Comment attirer un public le plus large possible, tout en respectant les exigences des productions à caractère historique ? Cette question a été au cœur des échanges.



En plateau 3 téléspectateurs :



- **Samuel Suchel** de La Ricamarie, étudiant en licence de droit franco-allemand
- **Stéphanie Roger** de Nantes, étudiante en communication et journalisme
- **Sébastien Guinault** de Limoges, professeur d'histoire-géographie et d'éducation à la citoyenneté au lycée Darnet de Saint-Yrieix-la-Perche.

Et pour échanger :



- **Louis Vaudeville**, producteur de la série documentaire *Apocalypse*
- **Clémence Coppey**, conseillère de programmes, France 3
- **Fabrice D'Almeida**, historien, professeur à l'université Panthéon-Assas et présentateur de « La Case du Siècle » sur France 5

BONUS INTERNET (35') :

Le débat se poursuit sur le site de **Votre télé et vous**, alimenté par la rediffusion de reportages et documents de l'INA.

Communication, information : qui influence qui ?

Les événements récents ont fait réagir les téléspectateurs qui posent la question de l'influence de la communication dans le traitement de l'information.

Diffusion mercredi 25 juin 2014 à 01h00.

Le feuilleton médiatique du retour de Jérôme Kerviel tout au long du week-end de la mi-mai, ou la reprise par l'ensemble de la presse du slogan du FN « premier parti de France » au lendemain des élections européennes ont suscité reproches et interrogations. Interrogations sur l'influence grandissante des conseillers en communication et des difficultés d'en déjouer les pièges.

Reproches, aussi, car nous nous serions contentés de relayer « l'habile communication du FN ». Des téléspectateurs ont eu le sentiment que les commentateurs, journalistes et hommes politiques, se sont contentés de reprendre un simple slogan devenu très vite les prémisses de tous les raisonnements.

Comment déjouer les pièges d'une communication de plus en plus savamment orchestrée ? Comment se soustraire aux hommes d'influence qui se sont imposés dans toutes les sphères des pouvoirs ?

Ces questions ont été au cœur des échanges en plateau.

L'enquête de **Votre télé et vous** est consacrée au pouvoir de ces hommes de l'ombre que sont les conseillers en communication (spin doctors), à leurs méthodes redoutables, pas toujours évidentes à déjouer, même pour des journalistes avertis.

Marieke Aucante a interviewé :

- **Luc Herman**, journaliste et réalisateur du documentaire *Jeu d'influences*, diffusé sur France 5
- **François Jost**, directeur du Laboratoire Communication Information/Médias Sorbonne Nouvelle-Paris 3
- **Ariane Chemin**, grand reporter au journal *Le Monde*



En plateau 3 téléspectateurs :



- **Jérémy Schlosser**, chef de projet, agence Anatome, Paris
- **Nathalie Gelé**, assistante de direction, Nantes
- **Richard Ferrer**, ingénieur, Bruxelles

Et pour échanger :



- **David Boeri**, chef du service Economie et Social, rédaction nationale de France 3
- **Michel Dumoret**, chef du service politique, rédaction nationale de France 3
- **Michel Moatti**, maître de conférences en sociologie à l'université Paul-Valéry, Montpellier 3. Auteur avec Sarah Finger de *L'Effet médias, pour une sociologie critique de l'information*, L'Harmattan, 2010.

BONUS INTERNET (44') :

Le débat se poursuit sur le site de **Votre télé et vous**, alimenté par la rediffusion de reportages et documents de l'INA.

Informer les téléspectateurs : plus d'attentes, plus de contraintes

Les tensions internationales ont suscité le plus de réactions de la part des téléspectateurs ces dernières semaines : des interrogations, des demandes d'explications, de mise en perspective.

Une attente à notre égard, à la hauteur des inquiétudes exprimées.

Une attente que nous n'aurions pas complètement satisfaite.

Beaucoup auraient souhaité que nous y accordions plus d'importance.

Diffusée mardi 23 septembre 2014 à 00h25.

Ces réactions sont d'une tonalité différente de celles reçues concernant le conflit entre Israël et Gaza, toujours très partisanses.

La complexité de la situation en Irak, en Libye, en Syrie, reliée à la montée du groupe « Etat islamique », génère des interrogations sur le contenu et la hiérarchie de

l'information de nos éditions. Mais les téléspectateurs sont aussi conscients de la limite d'un journal télévisé.

De plus en plus d'attentes, mais aussi de plus en plus de contraintes qui ne sont pas sans incidence sur les choix éditoriaux.

Cette problématique a été au cœur des échanges en plateau avec les téléspectateurs :



- **Pierre Rosellini**, consultant, Paris
- **Pierrette Teillet**, enseignante à la retraite, Ploufragan (22)
- **Florian Diab**, de Creil, étudiant en 1^{re} année à Sciences Po
- **Hamza Mahboub**, de Creil, étudiant en 1^{re} année à Sciences Po

Et pour leur répondre :



- **Agnès Molinier**, directrice adjointe de la rédaction nationale de France 3
- **Philippe Peaster**, rédacteur en chef adjoint de l'édition nationale du 19/20
- **Jean-Claude Guillebaud**, au titre de grand témoin, journaliste, écrivain, grand reporter, prix Albert-Londres en 1972.

L'enquête de **Votre télé et vous** revient sur une étude récente de NPA Conseil.

La multiplication des sources d'information n'a fait que renforcer l'intérêt des citoyens pour l'actualité. Elle n'est pas non plus sans incidence sur le contenu des traditionnels journaux télévisés qui restent des rendez-vous très suivis.

Marieke Aucante a interrogé :

- **Aliette de Villeneuve**, responsable du pôle contenu de NPA Conseil
- **Geneviève Piejut**, responsable Ina Stat
- **Cyril Lemieux**, sociologue des médias, Ecole des Hautes Etudes en Sciences Sociales

BONUS INTERNET (43') :

Le débat se poursuit sur le site de **Votre télé et vous**, alimenté par la rediffusion de reportages et documents de l'INA.



Journalistes responsables : Jusqu'où va le devoir d'informer ?

L'émission, enregistrée à l'Arsenal de Metz, s'est déroulée dans le cadre des Assises internationales du journalisme et de l'information. Un moment privilégié d'échange, de réflexion, de dialogue avec le public sur la responsabilité des journalistes. Diffusion mardi 21 octobre 2014 à 01h15.

Cette responsabilité est souvent évoquée dans les courriels reçus à la médiation, avec une question qui revient régulièrement : **jusqu'où va le devoir d'informer ?**

Jusqu'où va le devoir d'informer pour rendre compte de ce qui se passe actuellement en Irak ou en Syrie, face aux exactions des djihadistes du groupe « Etat islamique » ?

Quelles sont les règles que l'on adopte lorsque la vie privée vient percuter la vie politique ?

Y-a-t-il des limites à l'investigation lorsque l'on travaille sur une enquête ?

Que s'autorise-t-on, que s'interdit-on ?

La responsabilité journalistique s'inscrit aussi dans un environnement nouveau, celui de la révolution numérique et de l'impact des réseaux sociaux. A cela s'ajoutent les interpellations des téléspectateurs sur nos choix éditoriaux, notre hiérarchie de l'information et notre influence.



Tous ces aspects de la responsabilité des journalistes sont abordés en plateau avec 3 téléspectatrices :



- **Catherine Créhange**, graphiste, dessinatrice à Nancy
- **Mireille Tribout**, commerçante à Besançon
- **Alice Beckel**, étudiante en master Journalisme et médias numériques à l'université de Lorraine.

Pour leur répondre :



- **Thierry Thuillier**, au titre de directeur général délégué à l'information de FTV
- **Cécile Mégie**, directrice de la rédaction de RFI (Radio France Internationale)
- **Patrick Eveno**, sociologue des médias, président de l'ODI (Observatoire de la déontologie de l'information)

L'enquête de **Votre télé et vous** revient sur les événements récents qui ont le plus engagé la responsabilité des rédactions. Marieke Aucante a interviewé :

- **Michèle Leridon**, directrice de l'information de l'AFP
- **Bruno Judy**, rédacteur en chef au *Journal du dimanche* (JDD)
- **Laurent Richard**, journaliste

BONUS INTERNET (40') :

Le débat se poursuit sur le site de **Votre télé et vous**, alimenté par la rediffusion de reportages et documents de l'INA.

Sivens, Notre-Dame-des-Landes, Larzac... Projets controversés, dossiers sensibles, difficile d'en rendre compte

Les événements de ces dernières semaines concernant le projet de barrage de Sivens, marqués par la mort tragique de Rémi Fraisse, ont suscité le plus de réactions de la part des téléspectateurs portant essentiellement sur nos choix éditoriaux. Diffusion mardi 18 novembre 2014 à 0h35.

On nous reproche surtout d'avoir fait preuve de partialité, en privilégiant les opposants ou en nous focalisant trop sur les manifestations. La diffusion d'interviews de « zadistes » masqués a suscité parfois de vives critiques.

Ces réactions concernent, en priorité, le traitement de ces événements dans les éditions nationales. Les rédactions régionales de France 3 Midi-Pyrénées ou de France 3 Pays-de-la-Loire suivent les dossiers de Sivens ou de Notre-Dame-des-Landes depuis des années. Elles y ont consacré des débats, des magazines régionaux. A titre indicatif : la rédaction de France 3 Nantes consacre en moyenne 10 sujets par mois au projet d'aéroport de Notre-Dame-des-Landes.

A cela, s'ajoute des dossiers dédiés sur les sites régionaux. L'information de proximité prend alors tout son sens pour les téléspectateurs.

Mais en revanche, les journalistes font tous face aux mêmes difficultés.

Pas évident de rendre compte de dossiers très sensibles touchant à l'aménagement du territoire et révélateurs de choix de société. D'où cette interrogation au cœur de l'émission :

Comment traiter sereinement de projets très controversés, de plus en plus instrumentalisés par les uns et les autres ?

Ce fut aussi l'occasion d'évoquer dans quel contexte se font les reportages dans des situations souvent tendues.



Pour nous interroger, 3 téléspectateurs :



- **Patrick Evin**, retraité, cadre commercial gaz industriel (Dancé)
- **Ouassila Salem**, étudiante en audiovisuel (Boulogne-Billancourt)
- **Laurent Chatre**, chercheur en biologie (St-Gratien)

Pour échanger :



- **Manon Bougault**, journaliste rédaction nationale de France 3, service enquêtes et reportages
- **Christophe Chassaing**, rédacteur en chef de la locale France 3 Tarn
- **Cécile Blatrix**, professeure en science politique à AgroParisTech.

L'enquête de **Votre télé et vous** est consacrée à la différence de traitement entre la presse régionale et nationale, l'une et l'autre étant confrontées au même risque de manipulation, renforcé par la guerre de l'information qui sévit sur Internet.

Marieke Aucante a interviewé :

- **Xavier Rolland**, rédacteur en chef de France 3 Pays-de-la-Loire
- **Goulven Boudic**, maître de conférences en science politique à l'université de Nantes
- **Erwan Gaucher**, adjoint à la direction France Télévisions Editions Numériques

BONUS INTERNET (35') :

Le débat se poursuit sur le site de **Votre télé et vous**, alimenté par la rediffusion de reportages et documents de l'INA.

Les journalistes coupés du réel ? Pourquoi un tel ressenti ?

Les journalistes sont-ils déconnectés des réalités, de la vie quotidienne des Français ?
Diffusion mardi 16 décembre 2014 à 0h35.

Cette interrogation figure assez régulièrement dans les messages reçus à la médiation. Ce sentiment serait largement partagé si l'on se réfère à une étude récente d'Ipsos : 74% des personnes interrogées estiment que les journalistes sont coupés de leurs réalités.

Il était intéressant de comprendre les raisons de ce sentiment de décalage entre les réalités vécues et celles restituées par les médias nationaux. Les journaux régionaux, ancrés dans la proximité, échappent en grande partie à cette critique.

Le reproche d'une information jugée trop formatée, trop désincarnée, trop centrée sur les échéances politiques – notamment celle de 2017 – accentue ce sentiment de coupure.

On ressent, par ailleurs, une aspiration à un traitement plus positif de l'information considérée comme trop anxiogène.

Pour ces téléspectateurs, il ne s'agit pas de nier les problèmes, ni d'occulter la fonction première du journaliste qui se doit de montrer les enjeux, de soulever les problèmes.

Ils ne demandent surtout pas un journal de « bonnes nouvelles » qui serait tout autant déconnecté de leur réalité. Mais ils estiment qu'il est nécessaire de se

montrer plus positif dans l'approche de l'actualité, ils demandent une information plus constructive, porteuse d'initiatives, de solutions, d'idées nouvelles.

On retrouve ces attentes dans une étude de novembre 2014 réalisée en ligne par Zoom On/Harris Interactive (réalisée du 7 au 17 novembre 2014 sur un échantillon de 1 500 personnes). Près de 2 Français sur 3 souhaitent que les médias nationaux accordent plus de place à des actualités positives, sans pour autant trahir les réalités.

Cette demande concerne aussi les médias locaux, car ils estiment que cela aurait à la fois un impact sur le dynamisme de la société, la confiance en l'avenir et sur leur moral.

Le reportage de *Votre télé et vous* est consacré à ces nouvelles attentes. Qu'en est-il d'un journalisme de solutions ?

Marieke Aucante a interviewé :

- **Jean-Jacques Cros**, auteur de *Médias : la grande illusion*, JC Gawsewitch, 2013
- **Nicolas Jacobs**, médiateur de l'information de France 2
- **Gilles Vanderpooten**, directeur de Reporters d'Espoirs



Pour en débattre en plateau, trois téléspectateurs :



- **Nicolas Mousseron**, agent territorial à Quetigny (21)
- **Adeline Turpin**, documentaliste actuellement sans emploi à Narbonne (11)
- **Serge Marty**, retraité à Château d'Olonne (85)

Pour leur répondre :



- **Michel Reinette**, rédacteur en chef des *Soir 3* du week-end
- **Alain Rodaix**, rédacteur en chef de France 3 Ouest
- **John-Paul Lepers**, fondateur de LaTeleLibre.fr, présentateur sur Arte de *Vox Pop*, magazine consacré aux problèmes de l'Europe, en interactivité avec les téléspectateurs. John-Paul Lepers est également auteur de deux documentaires diffusés sur France 2, *Immigration et délinquance*, *l'enquête qui dérange* et *Immigration et délinquance, la fabrique des préjugés*.

BONUS INTERNET (40') :

Le débat se poursuit sur le site de **Votre télé et vous**, alimenté par la rediffusion de reportages et documents de l'INA.

Liberté d'expression, responsabilité éditoriale : que dire et montrer ?

La question de la responsabilité éditoriale est souvent au cœur des réactions que nous avons reçues depuis le 7 janvier.

Diffusion mardi 27 janvier 2015 à 1h10.

Au-delà des critiques portant sur l'édition du 12/13 du 7 janvier, les téléspectateurs s'interrogent sur ce qu'ils ont vécu.

Jamais l'immédiateté de l'information n'a pris, pour eux, une telle ampleur. Ils ont suivi dans leur continuité ou presque l'attentat contre *Charlie Hebdo*, les prises d'otages, la mobilisation citoyenne.

Le traitement médiatique de ces 3 jours d'information en continu a suscité des questions récurrentes :

- Que choisissons-nous de montrer, de dire en de telles circonstances, sans risquer de mettre en danger qui que ce soit ?
- Faut-il considérer que toute image est une information ?
- Comment éviter les risques de l'instrumentalisation ?
- Sommes-nous assez attentifs à ne pas faire le jeu des terroristes ?

Dans certains courriels, les téléspectateurs nous mettent en garde à propos de la diffusion des visages des terroristes. Cette question nous a été posée avec insistance depuis quelques jours.

Jamais l'immédiateté de l'information n'aura été aussi difficile à maîtriser. L'enquête de *Votre télé et vous* montre que toute la difficulté a été de s'adapter au temps réel, de gérer le flot d'informations sur les réseaux sociaux pour donner une information fiable et digne.

Pour le reportage de *Votre télé et vous*, Marieke Aucante a interviewé :

- **Laurent Guimier**, directeur de France Info
- **Jean-Marie Charon**, sociologue des médias
- **Stéphanie Valloatto**, réalisatrice du film *Les Caricaturistes, fantassins de la démocratie*.



Après l'émotion, le temps de la réflexion a été privilégié par les 3 téléspectateurs en plateau :



- **Jean-Michel Morer**, chef des travaux au lycée professionnel, Meaux (77)
- **Samuel Suchel**, étudiant en sciences politiques, Saint-Etienne (42)
- **Jean-François Dupuy**, auditeur de banque, Elancourt (78)

Pour leur répondre :



- **Hervé Brusini**, directeur de l'information numérique nationale à France Télévisions
- **Emmanuel Chaunu**, caricaturiste, dessinateur de presse à *Ouest-France*, *L'Union*, et France 3 Basse Normandie
- **Pascal Ory**, professeur d'histoire contemporaine à la Sorbonne et à l'EHESS, chroniqueur et critique de bande dessinée.

BONUS INTERNET (35') :

Le débat se poursuit sur le site de **Votre télé et vous**, alimenté par la rediffusion de reportages et documents de l'INA.

8 Les médiateurs



Tous les médiateurs de France Télévisions participent aux réunions du Cercle des médiateurs de la presse audiovisuelle et écrite sous la présidence de Marie-Laure Augry

Gora Patel Médiateur des programmes France Télévisions
Courriel : Mediateur.programmes@francetv.fr
Site : <http://www.francetv.fr/emissions/le-mediateur-des-programmes>
Page Facebook : Médiateur des programmes France Télévisions

Marie-Laure Augry Médiatrice des rédactions France 3
Courriel : mediateurinfo.france3@france3.fr
Site : <http://www.francetvinfo.fr/replay-magazine/france-3/votre-tele-et-vous/>
Blog : <http://blog.francetvinfo.fr/votre-tele-et-vous-le-blog/>
Page Facebook : Votre télé et vous

Nicolas Jacobs Médiateur de l'information France 2
Courriel : mediateurinfo@francetv.fr
Blog : <http://blog.francetvinfo.fr/mediateur-info-france-2/>
Page Facebook : Médiateur de l'information France2

Les membres du Cercle des médiateurs de la presse sont :

Marie-Laure Augry, France 3 (présidente)
Jean-Pierre Constantin, France Médias Monde
Michel Fillière, *La Montagne*
Pascal Galinier, *Le Monde*
Nicolas Jacobs, France 2

Thierry Magnol, *Sud-Ouest*
Françoise-Marie Morel, TF1
Yves Mary, *La Nouvelle République du Centre-Ouest*
Gora Patel, France Télévisions programmes
Bertrand Vannier, Radio France



10^{Les} thèmes abordés dans Votre télé et vous



- **Médias et monde agricole : comment sortir des clichés ?**

Emission du mardi 24 février 2015

- **Réseaux sociaux, info en continu : comment éviter les pièges de la sur-information ?**

Emission du mardi 24 mars 2015

- **Catastrophes, accidents, attentats : l'émotion tue l'information ?**

Emission du mardi 21 avril 2015

- **Liberté d'expression, responsabilité éditoriale : que dire et montrer ?**

Emission du 27 janvier 2015

- **Les journalistes coupés du réel ? Pourquoi un tel ressenti ?**

Emission du 16 décembre 2014

- **Sivens, Notre-Dame-des-Landes, Larzac... Projets controversés, dossiers sensibles, difficile d'en rendre compte.**

Emission du 18 novembre 2014

- **Journalistes responsables : jusqu'où va le devoir d'informer ?**

Emission du 21 octobre 2014

- **Informer les téléspectateurs : plus d'attentes, plus de contraintes**

Emission du 23 septembre 2014

- **Communication, information : qui influence qui ?**

Emission du 25 juin 2014

- **Au-delà des commémorations : comment la télévision fait-elle vivre la mémoire ?**

Emission du 21 mai 2014

- **L'Europe au quotidien : quel traitement dans les médias ? Quel intérêt pour les Français ?**

Emission du 23 avril 2014

- **Information : sources et supports multiples, les journalistes au défi d'Internet**

Emission du 26 mars 2014

- **Municipales : comment faire vivre la parole citoyenne ? Même défi pour les politiques et les journalistes**

Emission du 19 février 2014

- **L'Afrique : entre conflits et oublis... Quelle image renvoient les médias ?**

Emission du 23 janvier 2014

- **La télévision de service public : les valeurs, les enjeux, les attentes...**

Emission du 11 décembre 2013

- **Leonarda, Brignoles... Emballlements, sur-médiatisation, que devient la rigueur journalistique ?**

Emission du 20 novembre 2013

- **Les jeunes et la télévision : comment éviter les clichés ? Comment rendre compte de leur réalité ?**

Emission du 23 octobre 2013

- **De plus en plus réactifs, de plus en plus connectés : qu'attendent ces nouveaux téléspectateurs ?**

Emission du 25 septembre 2013

- **Zones d'ombre de l'information, pays fermés : en parler, une nécessité**

Emission du 18 juin 2013

- **Fictions et documentaires : comment parler autrement de la politique ?**

Emission du 14 mai 2013

- **Le journalisme d'investigation d'aujourd'hui : importance, rôle et limite**

Emission du 23 avril 2013

• **Entre rigueur et emballement : comment fabrique-t-on l'information ?**

Emission du 19 mars 2013

• **Mali, Irak, Afghanistan : les difficultés d'informer en temps de guerre**

Emission du 26 février 2013

• **France 3, 40 ans de proximité : nouvelles attentes, nouveaux défis**

Emission du 22 janvier 2013

• **Précarité : comment en rendre compte ? Sommes-nous coupés des réalités ? Qu'attend-on des médias ?**

Emission du 18 décembre 2012

• **Présidentielle USA : une affaire de communication, d'argent ou encore d'information ?**

Emission du 20 novembre 2012

• **L'exigence d'indépendance : entre acquis et freins, comment la préserver ?**

Emission du 23 octobre 2012

• **Nouveaux comportements, nouveau paysage : les défis et les contraintes du service public**

Emission du 18 septembre 2012

• **Sport et télé : entre vos attentes et nos contraintes, quels défis pour le service public ?**

Emission du 26 juin 2012

• **Campagne présidentielle : les médias ont-ils été partisans ?**

Emission du 22 mai 2012

• **Médias et présidentielle 2012 : a-t-on pu faire vivre le débat ?**

Emission du 24 avril 2012

• **Les jeunes dans la présidentielle et les médias, sont-ils les oubliés de la campagne ?**

Emission du 27 mars 2012

• **Les Français et l'info : accros, réactifs, exigeants, nouveaux comportements, nouvelle donne**

Emission du 28 février 2012

• **Campagne présidentielle et règles contraignantes : avantage ou entrave pour le débat démocratique ?**

Emission du 24 janvier 2012

• **Printemps arabes, révolution médiatique : comment libérer la parole ?**

Emission du 13 décembre 2011

• **Débats d'idées et enjeux démocratiques : les attentes des téléspectateurs**

Emission du 22 novembre 2011

• **La crise financière : peut-on vraiment en parler sans l'aggraver ?**

Emission du 25 octobre 2011

• **Journalisme de terrain... Journalisme en chambre : quel avenir pour le grand reportage ?**

Emission du 20 septembre 2011

• **D'un emballement médiatique à l'autre : du risque d'oubli à l'obligation d'un suivi**

Emission du 21 juin 2011

• **Avec ou sans images : comment informer sans manipulations ?**

Emission du 24 mai 2011

• **Catastrophes au Japon : peut-on jouer la transparence et déjouer la méfiance ?**

Emission du 26 avril 2011

• **Les jeunes et l'info : quelles attentes, quelles pratiques ?**

Emission du 22 mars 2011

• **Les Français et l'info : Un attrait confirmé, une méfiance exprimée**

Emission du 22 février 2011

• **Tunisie / Côte d'Ivoire : médias sous contrôle, comment peut-on contourner la censure pour informer ?**

Emission du 1^{er} février 2011

• **Poids des chiffres, impact des commentaires : comment rendre l'économie lisible ?**

Emission du 11 décembre 2010

• **Médias et banlieues : cinq ans après, quelles évolutions ?**

Emission du 13 novembre 2010

• **Affaires politiques : la presse a-t-elle les moyens d'exercer un contre-pouvoir ?**

Emission du 25 septembre 2010

• **Retraites : entre négociations, effets d'annonces et médiatisation, qui influence l'opinion publique ?**

Emission du 19 juin 2010

• **Diversité : comment donner des couleurs à la télévision ?**

Emission du 1^{er} mai 2010

• **Les réseaux sociaux : feront-ils l'information de demain ?**

Emission du 13 mars 2010

• **Emballements médiatiques et crédibilité journalistique : sont-ils compatibles ?**

Emission du 30 janvier 2010

• **Les enfants face aux images : entre fascination et éducation**

Emission du 28 novembre 2009

• **Justice et médias : entre défiance et confiance**

Emission du 24 octobre 2009

• **Information ou communication : comment parler de la grippe A ?**

Emission du 26 septembre 2009

• **Elections européennes : indifférence ou méconnaissance, à qui la faute ?**

Emission du 20 juin 2009

• **Crise sociale : la télévision a-t-elle un effet modérateur ou amplificateur ?**

Emission du 16 mai 2009

• **Génération Internet : quelle information pour demain ?**

Emission du 4 avril 2009

• **Gaza-Israël : la guerre des images**

Emission du 24 janvier 2009

• **Télévision publique 2009 : avenir incertain**

Emission du 13 décembre 2008

• **Elections US : les médias témoins de l'histoire**

Emission du 15 novembre 2008

• **Crise financière : quels rôles jouent les médias ?**

Emission du 18 octobre 2008

• **Géorgie/Russie : les pièges de la propagande, la réalité du terrain**

Emission du 20 septembre 2008

• **Sport et service public : y a-t-il une vie après la pub ?**

Emission du 21 juin 2008

• **Quel service public pour demain ?**

Emission du 10 mai 2008

• **La télévision doit-elle réveiller les blessures de l'histoire ?**

Emission du 15 mars 2008

• **L'Europe au quotidien : déficit d'information ?**

Emission du 2 février 2008

• **Banlieues : comment en parler ?**

Emission du 15 décembre 2007

• **Sauver la planète : comment la télé peut-elle y contribuer ?**

Emission du 10 novembre 2007

• **Président omniprésent : un nouveau défi pour les journalistes**

Emission du 29 septembre 2007

• **Afrique : le continent oublié !**

Emission du 9 juin 2007

• **Election : Le poids des mots... L'impact des chiffres**

Emission du 28 avril 2007

• **Présidentielle : les règles de la démocratie**

Emission du 17 mars 2007

• **Campagne virtuelle pour un débat citoyen : une nouvelle donne**

Emission du 3 février 2007

• **L'information : quelle évolution ? Quelles attentes ?**

Emission du 25 novembre 2006

• **Chômage, retraite... Peut-on se contenter des chiffres ?**

Emission du 21 octobre 2006

• **Israël, Liban, Hezbollah : peut-on dépassionner le débat ?**

Emission du 23 septembre 2006

• **Nouvelles technologies : le pire et le meilleur**

Emission du 11 juin 2006

• **Télévision : miroir d'une France diverse ?**

Emission du 5 mai 2006

• **L'information et les jeunes : Une autre attente**

Emission du 2 avril 2006

• **Justice et télévision : liaison dangereuse ?**

Emission du 5 mars 2006

• **Sport et télé : qui a le pouvoir ?**

Emission du 29 janvier 2006

• **Banlieues : un autre regard**

Emission du 11 décembre 2005

• **Service public : Attentes et exigences**

Emission du 13 novembre 2005

• **Katrina, comment en rendre compte ?**

Emission du 2 octobre 2005

• **Europe : referendum sous influences ?**

Emission du 5 juin 2005

• **L'Europe, comment la traiter ?**

Emission du 24 avril 2005

• **Les jeunes et l'info : un autre regard**

Emission du 20 mars 2005

• **Télévision : devoir de mémoire, devoir d'éducation**

Emission du 20 février 2005

• **Détresse : informer, émouvoir, choquer**

Emission du 16 janvier 2005

• **France 3 : la télé qui vous regarde**

Emission du 5 décembre 2004

• **Etats-Unis : élection sous influence ?**

Emission du 14 novembre 2004

• **Otages : faut-il en parler ?**

Emission du 3 octobre 2004

• **Télé-Diversité ?**

Emission du 13 juin 2004

• **Violence des images : quelles limites ?**

Emission du 2 mai 2004

• **La télévision est-elle responsable ?**

Emission du 4 avril 2004

11 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. »



12 La médiation de l'information des rédactions de France 3



© Pavriot

De gauche à droite Joëlle Baudon, Patrick Jaquin, Marie-Laure Augry, Soumia Chouaf

Marie-Laure Augry : Médiatrice des rédactions de France 3

Patrick Jaquin : Rédacteur en chef

Soumia Chouaf : Chargée de mission, responsable du site et des réseaux sociaux

Joëlle Baudon : Assistante

Retrouvez la médiation :

Sur **le site** de la médiation :

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

Sur **le blog** de la médiation :

<http://blog.francetvinfo.fr/votre-tele-et-vous-le-blog/>

Sur **la page Facebook** de la médiation : Votre télé et vous

Par courriel : mediateurinfo.france3@france3.fr

Nous tenons à remercier les téléspectateurs, les journalistes des rédactions, les universitaires, les chercheurs et les grands témoins qui ont participé à l'émission de médiation *Votre télé et vous*.



FRANCE 3, VOUS ÊTES AU BON ENDROIT



LES 116 IMPLANTATIONS DE FRANCE 3

- Siège + sites parisiens + France 3 Toutes Régions (FTR)
- Antenne de proximité
- Locale excentrée
- Bureau d'information
- Studio automatisé

MAI 2015

france3.fr

Coordination et documentation :
Soumia Chouaf

Édité par la direction de la communication - juin 2015
Directeur de la publication : Remy Pflimlin

Directeur délégué du Studio : Eric Martinet
Responsable du service PAO : Nathalie Autexier
Responsables du service photo : Violaine Petite – Sandra Roussel
Responsable du service rédaction : Béatrice Dupas-Cantet
Photos : DR, Soumia Chouaf
Responsable de la direction artistique : Philippe Baussant
Conception graphique : Valérie Meylan
Secrétariat de rédaction : Pierre-André Orillard
Imprimeur : service reprographie France Télévisions

