

RAPPORT ANNUEL 2014

DU MÉDIATEUR
DES PROGRAMMES,
GORA PATEL

1ère 1 2 3 4 5 ô
francetélévisions

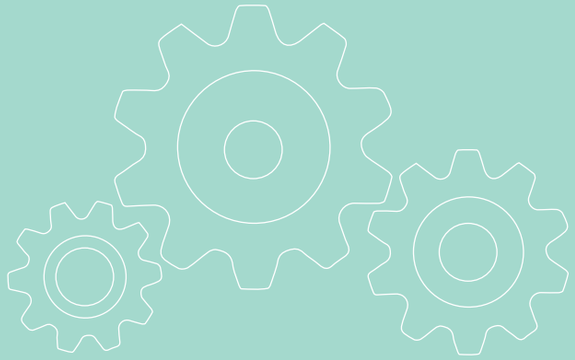
AVANT-PROPOS

Un peu plus de 7000 téléspectateurs ont saisi la médiation des programmes au cours de l'année écoulée.

Si l'on ramène ce nombre de 7000 interpellations de la médiation au nombre de nos concitoyens qui choisissent de regarder les programmes du service public quotidiennement, c'est peu, ou beaucoup, selon l'angle de vision qui est le nôtre, mais cela ne peut laisser indifférent quand il s'agit du service public.

Aux 7000 courriels et courriers réunis, il nous faut aussi ajouter les *tweets* et messages de notre page *Facebook*, qui eux, sont des réactions instantanées, le plus souvent pour traduire une mauvaise humeur, une incompréhension, quelquefois un procès d'intention.

Chacun de ces courriels, courriers, *tweets* et messages a fait l'objet d'un traitement, d'une réponse, d'une explication, voire d'un échange téléphonique quand cela nous a semblé nécessaire.



ÉDITO

À ma prise de fonction, m'installant dans la pièce mise à la disposition du médiateur, découvrant l'équipe avec laquelle j'allais travailler, je me disais que l'été, les grilles de vacances allaient me laisser du temps pour apprendre.

Et j'ai très vite appris que les courriels ne s'arrêtent jamais, et j'ai aussi très vite fait mienne cette observation :

« Un médiateur idéal se doit d'être un diplomate, peut-être un masochiste, mais surtout un diplomate. » [1]

De la diplomatie, il en faut pour faire admettre à nos interlocuteurs du monde audiovisuel, que notre mission, inscrite dans la charte des antennes, n'est pas forcément la leur. Elle est également précieuse pour faire accepter qu'une médiation vaut toujours mieux qu'un procès, ou un procès d'intention, et favoriser le dialogue avec tous ceux à qui nous destinons des programmes de radio et de télévision.
Ainsi, nous ne portons aucun jugement mais formulons plutôt une opinion, au vu des événements, que nous proposons de partager avec les acteurs concernés.

[1] Stephen Pritchard, président et membre du Conseil de l'Organisation des Nouveaux Médiateurs

SOMMAIRE

L'ORGANISATION
CONTACTER LE MÉDIATEUR
STATUT DU MÉDIATEUR

01

DOLÉANCES / p.17
1.2 Laïcité, Diversité, Citoyenneté
1.3 Devoir de mémoire

02

ASPIRATIONS / p.27
2.1 Usage de la langue française
2.2 Réflexions
2.3 Suggestions

03

AIDE ET RENSEIGNEMENTS / p.37
3.1 Aide
3.2 Partenariat
3.3 Participation

04

ERRATUM / p.45
4.1 Modifications
4.2 Sport
4.3 Jeunesse
4.4 Publicité
4.5 Forums

05

SATISFACTIONS / p.61
5.1 Programmes et habillage
5.2 Animateurs/Intervenants/Commentateurs
5.3 Réponses apportées

06

MODES DE VIE / p.69
6.1 Sous-titrage
6.2 Version multilingue
6.3 Offre de rediffusion
6.4 Ouverture

EN CONCLUSION

LETTRES ET ÉCHANGES
LES MÉDIATEURS DE L'INFORMATION FTV
LE CERCLE DES MÉDIATEURS DE PRESSE
LE CLUB DES MÉDIATEURS DE SERVICES AU PUBLIC

L'ORGANISATION

D'avril à octobre 2014, Anissa Benhamanna a rejoint la médiation comme stagiaire, en lieu et place de Grégory Marcy (en congé sabbatique).

Gora Patel
Médiateur des programmes de France Télévisions



Fabienne Abbou
Communication et rédaction



CONTACTER LE MÉDIATEUR

Courriel :
Mediateur.programmes@francetv.fr

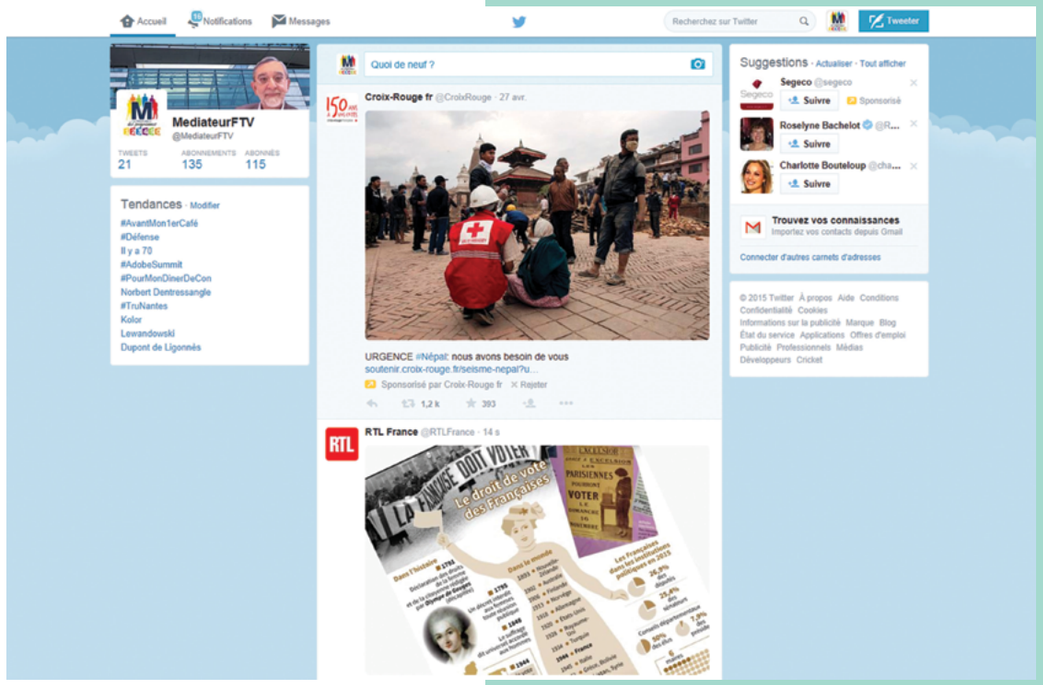
Voie postale : 7, esplanade Henri-de-France
75907 Paris Cedex 15

Adresse du site :
http://www.francetv.fr/emissions/le-mediateur-des-programmes

Page Facebook :
Médiateur des programmes France Télévisions

Twitter :
MediateurFTV







STATUT DU MÉDIATEUR

(Extrait de la Charte de l'antenne / 1.4. L'écoute des téléspectateurs)

« 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 4, France 5, France Ô et les Outre-mer 1ère, 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, France 4, France 5, France Ô et les Outre-mer 1ère pour le médiateur des programmes ;
Les médiateurs examinent toutes les requêtes et décident de donner suite ou non aux réclamations. Ils communiquent leur avis aux parties concernées et décident, s'il y a lieu, de le rendre public. Quand ils l'estiment utile, et par les moyens d'intervention appropriés qui sont les leurs, ils expliquent aux téléspectateurs les choix des rédactions et des unités de programmes et les difficultés qu'ils rencontrent.
Les médiateurs peuvent également être saisis par le président de France Télévisions, les directeurs des chaînes ou les directeurs des rédactions. Ils doivent saisir, parallèlement à leur démarche, la direction juridique, des dossiers pouvant entraîner des procédures.
Enfin, ils peuvent mener une réflexion sur un certain nombre de thèmes récurrents en y associant les responsables des programmes, les directeurs des rédactions et les intervenants extérieurs qu'ils jugent compétents sur le sujet. Cette réflexion, validée par les directeurs des chaînes, peut conduire à l'élaboration de règles de bonne conduite sur un thème particulier.

Moyens d'intervention des médiateurs

Les médiateurs des rédactions agissent en première instance. Le médiateur des programmes agit en deuxième instance, lorsque la première réponse apportée par les responsables du programme concerné par la saisine ne satisfait pas le réclamant. Lorsque les médiateurs sont saisis, ils se mettent en rapport avec les responsables du programme ou de la rédaction en cause. Ils entendent toutes les parties concernées et ne forment leur opinion qu'au terme de ces consultations.Ils ont accès aux éléments nécessaires pour instruire le dossier. Ils peuvent consulter en interne et en externe toutes les personnes dont le point de vue peut éclairer la formation de leur jugement. En accord avec les directeurs des chaînes, ils peuvent être amenés à intervenir dans les émissions des chaînes publiques. 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. »

« (...) Parce qu'elle pénètre dans tous les foyers, éclaire les premiers âges, forme le regard sur le monde et les choses, la télévision publique doit être, plus que jamais, la télévision de tous : une télévision unique, une télévision citoyenne, une télévision qui rassemble, qui donne envie de comprendre et d'agir, qui crée du sens (...) »
(Extrait du rapport Schwartz)

Les téléspectateurs nous le rappellent chaque jour. À travers les *verbatims* qui suivent, nous vous proposons leurs manifestations les plus emblématiques.
Si le propos cité est quasi unique, sa présence atteste toutefois de la pluralité de la démarche qu'il reflète.
Le cas échéant, la thématique soulevée est suivie (en gras) des éléments de base à partir desquels le médiateur a mené sa réflexion et/ou élaboré, en substance, sa réponse.

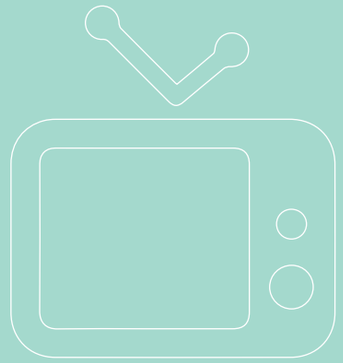
Dans cette sélection, nous avons volontairement exclu les outrances et les insultes, les attaques personnelles, les visées ethniques et confessionnelles ainsi que les démarches pétitionnaires. Elles ont été nombreuses.
L'année écoulée a vu se multiplier les courriels antisémites, islamophobes, homophobes, signes d'un rejet de l'autre au sein d'une société à la recherche de bouc émissaire.

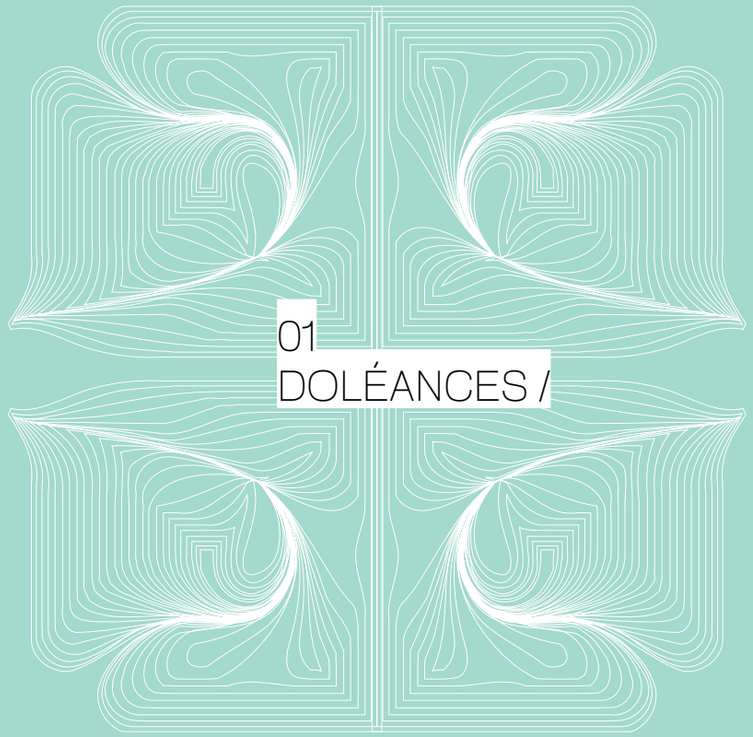
Le médiateur a, comme il se doit selon sa mission, partagé et alerté la Présidence et les directeurs de chaîne chaque fois que le besoin s'est fait sentir.

D'autres réactions ont également véhiculé des élans plus modérés, motivés par des doléances, aspirations, demandes, critiques, satisfactions et modes de vie divers et porteurs d'humanité.

Plutôt qu'un catalogue, nous nous sommes attachés à prélever autant d'échantillons que de nuances communiquées, afin de proposer ici la palette d'expressions variées, qui a coloré notre quotidien en 2014.

Que cette lecture vous soit aussi intéressante que le fut notre cueillette, aussi attentive que le sont nos antennes et riche leur bouquet...





Tout le monde veut...

1.1 NEUTRALITÉ, PLURALISME

Laurent Ruquier, Aymeric Caron, Yves Calvi, des débatteurs qui ne laissent pas indifférents.

@ Nous avons perdu le droit d'expression et de penser et, que vous le vouliez ou non, l'attitude de tous ces journalistes gauchos provoque la montée actuelle des extrémistes. C'est insupportable de se voir refuser la liberté au nom d' une idéologie démagogue et perverse. J'attends des chaînes, neutralité et non bourrage de crâne et mise au pilori des contradicteurs. **FTV** Eliane V.

@ Je suis scandalisée de voir des animateurs afficher leurs idées politiques sur une chaîne publique. On n'est pas couché Henry L.

L'émission de Laurent Ruquier s'inscrit dans une logique que je n'ai pas à juger, il m'appartient dès lors de regarder ou pas. Cependant, il est des débordements qui ne peuvent être admis (...). Jacques F. 75016 Paris

@ Je suis de plus en plus déçue, et par Laurent Ruquier, et par les membres de son émission. Martine R.

Il m'arrive souvent de suivre On n'est pas couché. On peut aimer ou pas son chroniqueur, Aymeric Caron, c'est une histoire de goût (...). Eric H. 62930 Wimereux

@ Peut-on demander à Yves Calvi d'être moins partisan lorsqu'il interroge un invité ? Cela nuit au débat et dérange le téléspectateur. Marie E.

Peut-on plaire à tout le monde ?

Je me permets de vous écrire au sujet du programme diffusé sur **France Télévisions**, intitulé « Beau travail », qui est produit, sponsorisé et annoncé par le principal syndicat patronal de France. Il s'agit d'un programme court et militant. France Télévisions est une chaîne de service public. Théo A.

@ De quel droit L. Ruquier déciderait-il de boycotter telle ou telle personne en fonction de ses opinions (Zemmour) ? Il s'agit d'une chaîne publique fonctionnant avec la redevance des contribuables sans distinction d'opinion (...). Clément C.

@ Il n'est pas normal que M. Ruquier critique une catégorie de Français ; la taxe sur l'audiovisuel est payée par tous les Français de gauche et de droite, c'est une honte ! On n'est pas couché Alain M.

@ Comment expliquez-vous l'omniprésence des journalistes du *Figaro* et de journalistes, presque exclusivement de droite, dans l'émission dirigée par Yves Calvi ? Victor R.

@ (...) la moitié de l'écran a été occupée pour quelques secondes par une affiche rouge sur laquelle apparaissait en grosses lettres : « le PS vous souhaite une bonne année 2015 » ! C dans l'air Blanche G.

Selon le concept de l'émission en question l'animateur/intervenant/journaliste et ses chroniqueurs, sont libres d'une parole qui n'engage qu'eux-mêmes.
Il ne sont donc pas tenus, contrairement aux journalistes présentant des émissions politiques « hors programmes » de respecter le principe d'égalité et de parité.
Dans cette perspective, l'outrance quelquefois exercée à l'encontre de certains sujets ou personnalités est à considérer avec distance et relativité.
Certes, certains thèmes abordés ou termes employés peuvent parfois être appréciés différemment selon la sensibilité ou les convictions de chacun.

Par ailleurs, les chaînes sont en la matière, comme à bien d'autres égards, soumises au respect de règles précises, édictées par le Conseil Supérieur de l'Audiovisuel (CSA) lequel veille scrupuleusement à leur bonne exécution.
Enfin, l'équilibre du temps de parole est encadré par une règlementation précise qui s'applique à tous les partis politiques ou « représentants ». Le respect de cet équilibre se mesure sur l'ensemble des programmes des chaînes publiques.


On est pas couché


C dans l'air



1.2 LAÏCITÉ

Une société en plein questionnement, d'où une forte tendance au procès d'intention.

@ (...) J'ai été choquée de voir sur votre chaîne de **service public** une femme musulmane voilée car ce voile était un signe ostentatoire de religion, avec toute la provocation qui s'en suit ! À quand le musulman intégriste avec la djellaba et la barbe ? **FTV** Anne-Marie G.

@ Hier soir, dans la série humoristique Fais pas ci, fais pas ça, un passage sur la religion m'a vraiment choqué : lorsqu' un des maris qui fait un régime se trouve dans une église et va manger des hosties parce qu'il a faim ! Je pense que l'on doit respecter ce sujet et de plus, ça n'apporte rien au scénario à part choquer. Voilà, je voulais m'exprimer sur ce sujet qui me tient à cœur. Claude A.

@ Un plateau de télévision ne devrait-il pas être un lieu « laïc » par excellence ? Pourquoi M. Calvi a-t-il accepté qu'un de ses intervenants porte la kippa ? Jacques T.

Dans le contexte concerné, émission de divertissement ou magazine à thème, la vision ou l'évocation d'un élément de culte ou la présence d'un religieux venu participer à l'équilibre de la discussion en sa qualité de religieux, s'apprécient pour ce qu'elles sont, hors débat, de notion de temps de paroles ou mouvements en présence.

@ Je remarque que ce soir, on nous prive d'émission française, avec la nuit du ramadan !!!! Je n'ai jamais vu la nuit du carême sur les chaînes de télévision françaises. Y a-t-il de la discrimination des chaînes de télévision. Sommes-nous encore en France ? **FTV** Philibert S.

@ Je viens d'apprendre qu'une pétition existe pour supprimer ces émissions religieuses. Quelle erreur, ces émissions permettent de connaître l'autre au lieu d'en avoir une représentation dogmatique. France 2 Françoise C.

La diffusion d'émissions religieuses est une obligation consignée dans le cahier des missions et des charges de France Télévisions.
Ainsi, chaque année, les responsables des émissions religieuses se réunissent afin d'établir, d'un commun accord, un calendrier des émissions (« Islam », « Le Jour du Seigneur », « Agapé », « Source de Vie », « Orthodoxie », « Judaïca », « Présence Protestante »).
Chacun soumet les fêtes religieuses qu'il souhaite voir représentées à l'antenne.
En fonction des différentes fêtes ou événements religieux, le temps d'antenne d'un culte peut être plus long un dimanche et réduit la semaine suivante.
En effet, les dates emblématiques de chaque religion (Ramadan, Pâques juives, orthodoxes, catholiques, etc.) bénéficient d'une durée d'émission supérieure ou d'une émission, deux dimanches successifs.

1.2 DIVERSITÉ, CITOYENNETÉ

Des écrans et des âmes

@ Je suis révoltée par une bande-annonce que j'ai vue sur votre chaîne qui en passe des extraits. Ce qui me scandalise, c'est que sur une chaîne publique, la première image que l'on voit, c'est une femme qui prend une baffe magistrale ! Encore, si la bande annonce était pour éveiller les consciences aux violences faites aux femmes, mais pas du tout !! Cette bande annonce banalise ce geste, sans doute que c'est un homme qui a validé cette « œuvre », sans doute que pour lui c'est un geste normal. **FTV** Sylvie B.

@ Ce n'est pas la première fois que je le dis, mais où sont les femmes dans vos résultats ? Les femmes ne font pas de sport ? **FTV** Vivette B.

@ Bonjour, je vous mets en lien ce qu'on trouve sur vos forums à l'heure où il y a un combat sur le racisme Tout le monde veut prendre sa place Faustine C.

@ Je tenais à m'exprimer sur l'émission présentée par Monsieur Taddeï. Sommes-nous au Moyen Age pour que les femmes soient si peu présentes ? J'étais effarée en voyant la bande annonce (QUE des hommes ! Sommes-nous en Arabie Saoudite ?)... Et l'émission, par ailleurs réussie sur de nombreux plans, m'a déçue et chagrinée tant je ne peux imaginer qu'à l'heure où tant d'artistes femmes s'expriment et sont reconnues, si peu sont représentées. Des hommes à foison, mais 4 femmes seulement, on se serait cru à l'Assemblée nationale en 1950. Ce soir ou jamais Veronik S.

@ Je suis tombé, sur TV5 Monde, sur un programme intitulé Foot2 rue (...). Le sujet de cet épisode avait visiblement pour but de promouvoir la diversité (...). Je suis sidéré qu'un tel épisode ait pu être diffusé tel quel (...). Message simpliste pour des enfants. Didier L.

@ J'ai vu un match de rugby féminin du Tournoi des VI Nations, j'ai trouvé ça super. France 4 Sylvie K.

Une société crispée, des réactions vives

Je suis surpris de voir que France Télévisions ne retransmettra pas les débats à l'échelle européenne...
http://www.euractiv.fr/sections/elections-2014/la-tele-francaise-fait-limpasse-sur-le-debat-electoral-europeen-301762
Ce soir, les candidats à la présidence de la Commission européenne échangent sur Euronews dans l'indifférence générale des médias français !! Le service public doit remplir son rôle ! Pas de débat, pas de démocratie... Je compte sur vous, cher médiateur. Robin S.

France Télévisions ne doit pas censurer le débat européen http://huff.to/1j8xwhB via @LeHuffPost @MediateurFTV @France2tv @dxweiss et ça ? Nathalie R.

À l'heure où notre système politique et démocratique est chahuté, remis en question au point qu'aucun *référendum* n'est possible sous peine d'une sanction du pouvoir en place, il me semble que **les médias publics** ont un rôle à jouer dans le débat public (...). Marc G. 74420 Habere-Lullin

@ Je trouve que c'est bien l'idée de l'émission prochaine sur la loi avec un film et un débat. France 2 Sophie D.

@ Nagui n'a pas à donner son opinion personnelle concernant l'homosexualité ou le mariage gay en disant à l'antenne à Noël Mamère qu'il est « tout à son honneur » d'avoir enfreint la loi française en mariant deux hommes alors que la loi l'interdisait. Christian F.

@ Certes, le feuilleton Plus belle la vie s'adapte à l'actualité et à l'évolution de la société. Deux homosexuels se sont ainsi mariés au fil du scénario. Jusque-là, rien à dire. Mais dès lors qu'entre en jeu l'adoption d'un enfant par le couple d'homos, les scénaristes abordent un sujet polémique. Bien que dans la vie réelle, la loi permette l'adoption d'enfants par des couples de même sexe, vous devriez savoir en effet que si une majorité de Français étaient pour le mariage homo, une majorité était aussi contre l'adoption. Pierre C.

@ Utilisation abusive de l'article 371-4. Voici une réflexion sur un problème de société qui, vous le verrez, mériterait que l'on porte à l'écran le point de vue des parents : tout d'abord cette loi présume, hors contexte, qu'il est profitable pour les petits-enfants d'entretenir une relation avec leurs grands-parents. Les Maternelles Sandra S.

FTV a obtenu le Label Diversité attribué par AFNOR. Une certification pour une durée de quatre ans qui témoigne de l'engagement de la télévision publique en matière de prévention des discriminations, d'égalité des chances et de promotion de la diversité pour refléter au mieux la société française, notamment à l'antenne.


Ce soir ou jamais

PLUS BELLE LA VIE




Les Maternelles



1.3 DEVOIR DE MÉMOIRE

N'oublions pas les actes...

@MediateurFTV À quel moment sont retransmises les cérémonies de la Journée nationale du souvenir de la déportation ? **FTV** Francois V.

Nous vous faisons partager notre clip qui a pour thème les 70 ans du débarquement de Normandie réalisé lors des commémorations : http://youtu.be/JRZ3wmvDQWE
Corinne G.

@ Tout d'abord, félicitations pour les très bonnes émissions de France 2. Je suis tombé en cours d'émission mardi 15/04, très riche d'émotions pour ma famille. En effet, ma grand-mère paternelle fut tuée par une bombe lors de cet exode de 1940. Mon papa, alors bébé, fut sauvé par sa maman qui se coucha sur son landau lors de l'explosion de cette bombe. (...) Merci à vous. « Mai 40, les enfants de l'exode » Infrarouge
Dominique H.

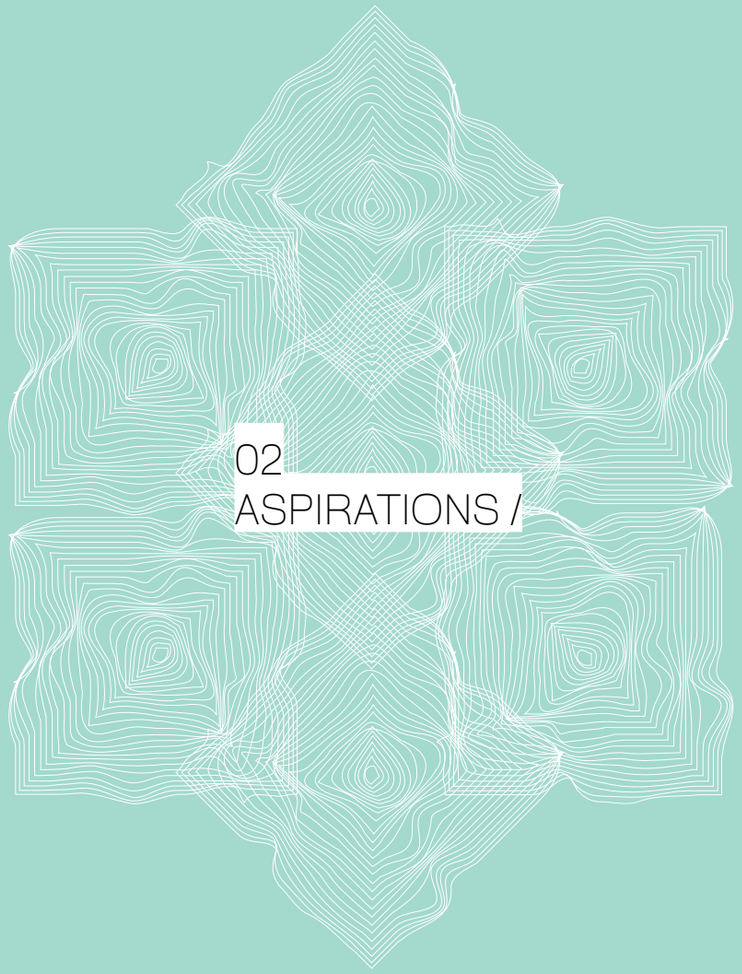
@ Je vous contacte pour condamner le traitement qui a été fait lors de l'étape d'aujourd'hui du « drame de Sheffield » (aussi appelé « tragédie de Hillsborough »). En d'autres termes, pour la mémoire des victimes de ce drame, il serait bon que M. Ollivier produise un rectificatif. L'Étape du jour Stéphane F.

@panethelion @LesBasterds @MediateurFTV Les souffrances qu'a endurées I. Halimi. Il n'y a aucun mot pour décrire une telle ignominie. On n'est pas couché Coralie de G.

Ce jour, dans l'émission Télématin, vous avez évoqué la libération de Paris. Vous avez oublié de citer Rol-Tanguy, commandant des FFI de la région Ile-de-France (...).
Michel C. 38600 Fontaine

@ Jusqu'à quand les chaînes nationales (notamment la 3) vont-elles nous rebattre les oreilles et les yeux de ce qui s'est passé en 1940 ? Ne me parlez surtout pas de devoir de mémoire !
Solange R.

Mots de passe-passe



2.1 USAGE DE LA LANGUE FRANÇAISE

Échanger anglicismes, liaisons « mal t'à propos », orthographe, grammaire, noms propres avec les trésors du français

@ J'aimerais informer les journalistes français des traductions françaises de certains mots et expressions qui enrichissent la langue française au lieu d'ajouter des anglicismes. Corinne A.

@ D'une façon générale, le respect de notre langue est bien éloigné des préoccupations tant des journalistes que des animateurs de télévision. Quand on croit aux nécessités de défendre la francophonie, on ne peut qu'être accablé qu'un service public sacrifie au franglais en titrant une émission La Grande *Battle*. Je ne paie pas la redevance pour financer la violence faite à ma belle langue. **FTV** Christophe B.

@ À l'attention des journalistes sportifs de Sotchi, voici un lien pour l'emploi des termes français sportifs (...). Sur un service public, il me semble logique de ne pas user et abuser d'anglicismes. Jean-Jacques P.

@ Demandez au CSA d'intervenir auprès des responsables de **France Télévisions** dont c'est le devoir de respecter notre langue. Laurent L.

@ Respectez la Semaine de la francophonie. Alcaline, le mag Anne-Laure F.

@ Pourrait-on dire « dièse » au lieu de *hashtag* désormais ? Questions pour un champion Guylaine P.

@ Pourquoi utiliser des mots anglais quand ils ont des équivalents dans la langue française ? Médias, le magazine Thomas L.

@ Le CSA pourrait demander aux responsables de cette émission, et aux personnes qui l'animent, d'éviter cet anglicisme. On n'est pas que des *cobayes* Rémi A.

@ Attention aux liaisons « mal t'à propos ». Télématin Armelle B.

@ Marre des fautes d'orthographe ! Les sélections dans l'Essonne, avec un seul N ! Tout le monde veut prendre sa place George G.

@ Merci de transmettre aux auteurs de Un jour, un destin sur Johnny Hallyday que l'on dit UNE échappatoire et non UN échappatoire. Jean-Marie S.

Une candidate a été éliminée parce que, d'après le présentateur, on écrit « époussette » et non « époussète » (...) dans une émission qui repose avant tout sur le vocabulaire et l'orthographe, il me semble extraordinaire qu'une réforme aussi ancienne ne soit pas appliquée. Slam Philippe D. 31170 Tournefeuille

@ Assez de l'incapacité chez Drucker à accorder les verbes être, avoir avec sujet ou COD. Jean-Marc T.

@ Je viens de voir une bande-annonce pour les prochains J.O. Quelle n'a pas été ma surprise (et je reste poli) de voir que ceux-ci sont indiqués devant se tenir à « Sochi » *(sic)*. Merci de faire rétablir au plus vite l'orthographe française de ce mot russe (donc d'origine cyrillique, et que de ce fait on doit écrire en phonétique française), à savoir tout simplement Sotchi. **FTV** Vincent B.

Il s'agit là de remarques qui nous reviennent régulièrement concernant l'usage de la langue française en général, et dont on ne peut, à regret, que constater toute la pertinence.

Entre l'importance de la place de la langue française au sein des chaînes et la perspective de la « Semaine de la langue française et de la francophonie » du 14 au 22 mars 2015, la médiation ouvrait œil et oreilles le 13 octobre au Sénat à la journée d'étude « Langue française : une loi, pour quoi faire ? » Comprendre, communiquer, travailler et transmettre en français.
« Aimer et défendre la langue française n'est pas s'y barricader comme dans un coffre-fort mais bien plutôt favoriser l'ouverture au monde. » (François Taillandier, écrivain, invité à témoigner de son expérience).



Le Grand Slam

2.2 RÉFLEXIONS

On n'a jamais été des pigeons

@ Je veux dire que j'ai été choquée ce matin d'apprendre que l'histoire de Nicolas Bedos était un canular ! J'aime bien Nicolas et j'apprécie beaucoup Alexandra, mais là, je trouve ça incorrect. Un soir à la tour Eiffel Claire M.

@ J'aimerais savoir comment le passage concernant la disparition de Soizic Corde n'a pas été coupé au montage. Pierre L.

@ Je pense qu'il y a une erreur dans la réponse à la question « Qui est le premier à avoir traversé la Manche en avion ? ». Le candidat n'ayant pas trouvé, Julien Lepers a donné comme réponse : Roland Garros. Or, c'est Louis Blériot. Michel F.

@ Les indiens Navajos ne sont pas d'Amazonie, ils sont Nord-Américains. Questions pour un champion Charles M.

@ Je souhaite rectifier une grave erreur juridique qui a été commise par le présentateur : les animaux sont toujours des objets meubles. Lire le Code civil. C à dire Sarah S.

@ Je trouve scandaleux que M. Patrick Sabatier se permette de dire si Jérusalem est ou non la capitale de l'état d'Israël. Il s'agit d'une émission d'amusement et il n'a pas à donner son avis sur un dossier aussi sensible. Jérusalem a été annexée par Israël et ce n'est pas parce que l'ONU est dans la main des pays musulmans que quelque chose va changer ! Mot de passe Henry D.

@aMediateurFTV Bonjour, suite à l'émission Mot de passe sur France 2 hier soir, un rappel : la capitale d'Israël est Jérusalem, sans aucun doute. Deborah F.

Jérusalem n'est pas la capitale d'Israël ! Évidemment, vous vous en doutiez ! Comment peut-on être ignorant à ce point ? Ou alors c'est de la mauvaise foi, voire une prise de position particulièrement déplacée dans un jeu télévisé sur une chaîne publique de surcroît (...). Mot de passe M et Mme Gérard L. 34790 Grabels

La remarque du présentateur n'avait aucun caractère politique et n'était pas non plus une inexactitude au regard du droit international et de la position officielle de nombreux pays – dont la France – quant au statut juridique international de Jérusalem.

@ Je suis choqué de voir une émission sponsorisée par le produit SodaStream, qui est une entreprise moralement discutable : installée dans les territoires occupés volés aux Palestiniens, SodaStream est une entreprise de non-droit qui n'applique pas les règles élémentaires de respect des opérateurs. Questions pour un champion Jean-Claude C.

La question a donné lieu à une rencontre avec le Collectif national pour une paix juste et durable en mars, à l'issue de laquelle France Télévisions a pu souligner son souci du respect des réglementations en vigueur sur le territoire français en matière de circulation de produits et de biens. Les produits commercialisés par la marque SodaStream sont conformes à la réglementation en vigueur dans ce domaine. Ainsi, rien ne s'oppose à ce que ces produits, légalement commercialisés en France, puissent, au même titre que bien d'autres, être l'objet de sujets dans des magazines de divertissement ou faire l'objet de dotations dans nos émissions de jeux. Nous appliquons là l'article 18 du décret n° 92-280 du 27 mars 1992, ainsi que la circulaire du Conseil supérieur de l'audiovisuel (CSA) datée du 1er mars 2002, relative aux jeux et concours.

De plus, la société SodaStream a prévu de fermer l'usine de Ma'ale Adumim pour s'implanter dans d'autres régions d'Israël.

@ Vous impliquez la jeunesse dans la violence. Bravo, en effet l'émission de tauromachie est criminelle. Signes du Toro Laurent P.

France 3 en l'occurrence, chaîne de proximité, se doit d'être le reflet des traditions culturelles, dont la tauromachie, très ancrée dans certains départements du Sud-Ouest. Chaîne généraliste et de service public, elle a vocation à s'adresser à un public très large, très divers et aux centres d'intérêt parfois divergents.
Exercice complexe lorsqu'il s'agit de faire une grille de programmes qui doit satisfaire le plus grand nombre.

@ Je vous fais part de ma désapprobation concernant votre émission Une saison au cirque où vous ne montrez que l'utilisation déguisée des animaux sous les projecteurs. Pourtant, vous n'êtes pas sans savoir les conditions cruelles de dressage, de transport, d'existence, etc., des animaux de cirque qui passent tout leur temps en captivité, totalement en décalage avec leurs besoins naturels. Zoë F.

Les chaînes se soucient du respect animal comme en témoignent notamment sur France 3, Midi en France au quotidien, 30 millions d'amis le dimanche, Hélène et les animaux sur France 5

Par ailleurs, depuis le 18 mars 2011, les conditions de séjour des animaux sauvages au cirque font l'objet d'une réglementation élaborée conjointement par les professionnels du cirque, les vétérinaires et les représentants des sociétés de protection animale. Les contrôles inopinés sont nombreux et n'ont jamais relevé d'anomalies ni de mauvais traitements.



30 millions d'amis





@ Je regarde tous les jours France 2 ou France 3, (...) je suis outrée de voir une émission, payée par la redevance, avec Arthur, travaillant sur TF1 et milliardaire... Rendez-vous en terre inconnue Sylvie V.

Dis moi, @France2tv, ma #redevance ne sert-elle qu'à faire la promotion des chanteurs exilés fiscaux ? cc @MediateurFTV #Aznvour Leonid B.

C'est à ça que sert la redevance qui va bientôt être étendue, @MediateurFTV ? À offrir une vitrine non modérée à la « fachosphère » ? Josué J. B.

@ Quel est le budget de **FTV** pour les Jeux olympiques de Sotchi ? Michel P.

La redevance (désormais nommée « contribution à l'audiovisuel public ») permet de financer les missions de service public de France Télévisions : informer, cultiver, divertir ; proposer au public, pris dans toutes ses composantes, une offre pluraliste et diversifiée ; soutenir la création française et européenne ; exposer une diversité d'événements sportifs ; développer une offre de proximité en régions métropolitaines et outre-mer. Dans le respect de ces missions, France Télévisions exerce la responsabilité de ses choix éditoriaux et choisit ses programmes en toute indépendance.

@ Comme chaque début d'année, **France Télévisions** fera une place disproportionnée au rallye Dakar. À grands coups de directs, reportages, interviews, cet évènement sportif fera ainsi l'objet d'un traitement particulier qui ne peut qu'interroger au regard de son impact écologique. Jean S.

@ Comment sont choisis les sujets d'émissions et pourquoi certains sont répétés plus que d'autres ? Aussi pourquoi ne pas répéter quotidiennement des dysfonctionnements jusqu'à ce qu'ils soient résolus ? C dans l'air Patrice D.

@ Savez-vous que vous nous gonflez avec Trierweiler ? C dans l'air Gabriel G.

@ Bonjour, je suis très surpris, voire choqué, de constater que C dans l'air du 31 octobre 2014 diffuse une émission sur les drones ayant survolé les centrales nucléaires. Dans le climat actuel d'insécurité, est-il nécessaire de donner des idées à ceux qui en chercheraient ? Philippe D.

@ Il est scandaleux d'avoir de telles émissions sur une chaîne publique où on demande à l'invité, M. Frédéric Lopez, de faire son autocritique, comme dans un véritable état stalinien C à vous Jean-Marc D.

Je viens m'étonner du copinage que je qualifierais de « basque » sur le programme C à vous (...). Andrée Le G. 76100

S'intéresser à un sujet, un objet, un thème, un fait divers ou encore un événement historique, nécessite de choisir un angle. Journalistes, chroniqueurs, scénaristes comme réalisateurs procèdent de même. Une fois cerné le sujet abordé, reste à l'approcher sous un angle déterminé afin de proposer une perspective possible, qui demeure « une » parmi d'autres discussions et débats destinés à (re)cueillir l'opinion publique, souvent déjà sensibilisée par de récents faits divers.

@ Pourquoi France Télévisions n'a-t-elle pas retransmis la finale des Championnats du monde de hand ? Christian G.

Les compétitions sportives sont gérées par les fédérations et les organisateurs. Pour pouvoir les retransmettre, il faut s'acquitter des droits et c'est normal. Les offres sont faites par les chaînes et les organisateurs décident de l'attribution. C'est la loi de l'offre et de la demande.

2.3 SUGGESTIONS

On n'est pas que des téléspectateurs...

@ J'aimerais savoir si on pourrait avoir une vraie émission sur le service public sur le handicap en France à l'occasion de la semaine du handicap. **FTV** Béatrice A.

@ Je suis avec assiduité le Tour, magnifique spectacle. Seul reproche : pourquoi si peu de commentaires sur les régions et communes traversées ? **FTV** Marc G.

Un sujet pourrait peut-être intéresser les médias français : « est-il encore aujourd'hui possible, dans notre pays, d'accéder à l'emploi pour nourrir sa famille ou est-ce réservé à une élite ? » **FTV** Philippe B. 74210 Faverges

@ Pourquoi ne diffusez-vous jamais des reportages sur des spectacles de cascadeurs automobiles comme Jean Sunny, Alain Prieur, Gil Delamare, Alain Legris, Gil Raconis, Rémy Julienne ? Ce serait bien pour leur rendre hommage. **FTV** Jean-Louis P.

@ À ma connaissance, aucun hommage à Alain Resnais **sur le service public**. Pourquoi ? Nathalie J.

@ J'aimerais revoir Marie-France Pisier et les autres « Gens de Mogador », remarquable série qui m'avait passionnée il y a fort longtemps (...) Cela ferait plaisir à beaucoup, bel hommage à cette magnifique et intelligente artiste. **FTV** Claudine G.

Je me permets de vous écrire concernant le peu de considération que vous avez fait de la défaite de L. Hewitt et de sa probable dernière participation à Roland. (...) Ne faire aucun cas d'un talent comme Hewitt et confrères qui nous disent au revoir au fur et à mesure me semble un manque de considération incompréhensible. Ils ont fait le tennis mondial. (...) Veillez à rendre hommage, même à ceux qui partent et qui n'ont plus brillé depuis un certain temps. Ils vous ont fait vibrer fut un temps. Ils nous ont fait vibrer. J'ai l'orgueil de penser que tout sportif vieillissant vous en remercierait. À bon entendeur ! Elo D.

@ Ma fille est atteinte d'une maladie génétique : le syndrome d'Ehlers-Danlos. On ne parle jamais de cette maladie. Serait-il possible de faire une émission sur ce sujet ? En vous remerciant au nom de tous les malades. Toute une histoire Noa T.

@ Je cherche à contacter Toute une histoire pour lui soumettre un sujet : maladie rare et reconnaissance médicale, administrative, sociale, familiale, etc. Eva B.

@ Nous vous proposons de présenter aux candidats une journée spéciale gastronomie et cuisine moléculaire où ils devront réaliser des plats surprenants grâce à la chimie. Dans la peau d'un chef C.D.L.C.

@ Je suis régulièrement l'émission Comment ça va bien et souhaite vous proposer d'ajouter une chronique sur la naturopathie, un sujet qui m'intéresserait vraiment. Clara P.

@ Je voulais proposer un débat sur la taxe Tobin et sur le revenu de base. C dans l'air Geneviève C.

@ Ne sachant comment écrire à Yves Calvi dont je suis assez régulièrement l'émission, je m'adresse à vous pour lui proposer quelques sujets d'émission. Philippe L.

@ Je cherche à contacter Antoine de Maximy pour lui proposer de l'emmener à Ispahan (Iran) à une date que je n'ai pas encore définie. J'irai dormir chez vous. Laurent Q.

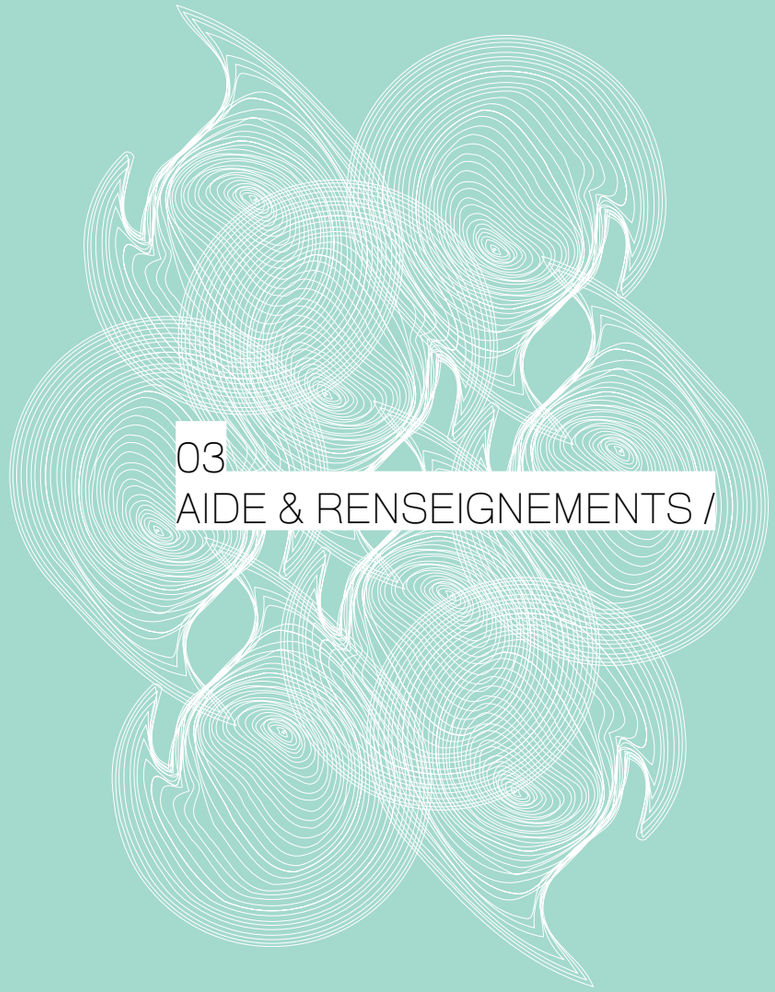
@ Je développe actuellement un concept de sous-titrage téléphonique des conversations sur smartphone et lunettes connectées, mais également d'interprétariat à distance par transcription sur ces supports, en faveur de l'aide à l'autonomie des déficients auditifs dans leur vie quotidienne. L'Oeil et la main Christian M.

@ Je connais une artiste talentueuse qui pourrait parfaitement s'intégrer à l'émission La Maison France 5. Il s'agit d'une mosaïste contemporaine, implantée à Nîmes. Gloria L.

@ J'aimerais pouvoir proposer une émission d'Échappées belles sur les Philippines. Je suis ethnologue de formation, j'y vais depuis 1991, j'ai publié le livre *Découverte de la culture philippine*, j'y ai une chambre d'hôtes, etc. Sophie S.



SILENCE,
ça pousse !



03

AIDE & RENSEIGNEMENTS /

Dans les yeux du médiateur





3.1 AIDE

Comment ça marche bien ?

@ Fan de votre émission Telematin (...), je ne suis pas très douée en jardin, mon souhait aurait été d'avoir les conseils de « Chlorophylle ». Vanessa H.

@ Je voudrais envoyer à Patrick Sébastien une vidéo de 4min 31s qui rend hommage à Coluche et aux Restos du Cœur. Est-ce que c'est possible ? Renato M.

@ Je viens de découvrir votre projet. J'ai créé un blog dans lequel je réalise, entre autres, des articles sur les Innovations et alternatives éthiques et écologiques (...) Seriez-vous d'accord de m'aider à faire connaître mon blog *CamClash* ? S.L.

@ Je fais appel a vous car j'ai un salon-salle a manger qui fait 40m² sur 7m de hauteur et je n'arrive pas a délimiter les espaces. J'aime ce que vous faites, je suis sûre que vous me sortirez de cette impasse La Maison France 5 Marie-Jeanne A.

@ Rénovation d'une petite maison à Boulogne : une œuvre à vivre. Programme de l'architecte Simon Himpens et participation de l'architecte japonais Kinya Maruyama. Comment procéder pour proposer ce lieu dans l'émission La Maison France 5 ? Sylvie A.

Nous nous permettons de vous contacter pour vous faire part de la situation désastreuse dans laquelle nous vivons depuis 3 ans maintenant, suite à des travaux de rénovation de notre maison, et peut-être dans l'espoir d'avoir une aide (...) La Maison France 5 Anne-Sophie S. 59251 Allennes-Les-Marais

@ Comment puis-je faire parvenir un ouvrage à François Busnel ? La Grande librairie Roger B.

@ J'ai un sujet à proposer à l'émission Silence ça pousse Comment faire ? Anne P.

3.2 PARTENARIAT

C possible ?

@ Je vous avais déjà contacté concernant votre partenariat avec « digidip », le service exclusif pour les forums et les blogs qui génèrent beaucoup de trafic. J'aimerais vous expliquer comment notre modèle de commerce marche si vous vous inscrivez avec nous. **FTV** A.N.T.E.

@ Je viens vous parler d'un projet humanitaire pour lequel nous avons besoin de médiatisation, j'espère que le collaborateur qui lira ce message vous le fera parvenir. Télématin I.P.E.

@ J'ai pu constater en regardant France 2 que vous soutenez la Ligue contre le cancer. Je vous contacte à ce sujet car j'organise, depuis le mois de septembre, un événement dont tous les bénéfices seront reversés à la Ligue. Sophie R.

Mon père a créé l'association éducative et culturelle Candide dans le but de me permettre de fonder le Groupe scolaire Candide (...) Handicapée et percevant l'AAH (Allocation Adulte Handicapé), je suis la fondatrice mais aussi la directrice générale et le professeur de français, histoire, géographie. Entièrement bénévole (...).**FTV**
Michèle B. 84510 Caumont s/Durance

Les demandes de partenariats ne sont pas du ressort de la médiation. Au-delà des obligations fixées par la loi et précisées dans le cahier des charges (diffusion des messages de la grande cause nationale, émissions religieuses, sécurité routière, émissions d'expression directe des formations politiques, des organisations syndicales et professionnelles, information du consommateur, campagnes sanitaires et sociales...), le groupe France Télévisions, fréquemment sollicité, mène une politique active de partenariat qui l'amène à soutenir de nombreuses institutions et associations dans un grand nombre de secteurs : humanitaire et solidarité, citoyenneté, culture, santé et recherche. Egalement, la fondation France Télévisions soutient des actions qui visent à favoriser l'accès des jeunes à la culture, aux pratiques artistiques et à l'audiovisuel, au service de la cohésion sociale et de l'égalité des chances.






Le Magazine de la santé

3.3 PARTICIPATION

Des talents & des ailes

@ Je suis un ténor inconnu à ce jour, voulez-vous que je vienne chanter à pleine voix pour une prochaine émission ? **FTV** Serge B.

Je me permets de vous contacter car je souhaiterais faire participer un collègue musicien et producteur (USA) à un de vos programmes. **FTV** Vincent E.

Handicapé IMC du Maroc, je fais de la peinture avec mon pied gauche et dessine sur PC avec Cinéma 4D. Je réalise des bandes dessinées et des films. J'ai participé à des festivals d'handicapés où j'ai présenté mes tableaux. J'ai fait des expositions au niveau national et je veux participer pour exposer mes travaux au niveau international, alors je vous contacte aujourd'hui pour que vous m'aidiez à réaliser mon rêve. **FTV** Ahmed A.

@ Je viens de voir une bande annonce de l'émission La Grande soirée du rire qui aura lieu le 22 février 2014 à l'Olympia. J'aimerais savoir comment je pourrais participer à l'enregistrement de cette émission. Rebecca C.

@ Besoin de danseurs country pour accompagner Jean-François le policier ? Je fais de la danse et partie de plusieurs associations. Plus belle la vie Danielle L.

@ Je suis candidat, si je puis dire, pour être le sujet d'un reportage ou faire partie d'une émission car mon parcours est assez édifiant ! Signé Mireille Dumas Matthieu D.

@ J'aimerais savoir où m'adresser pour présenter la candidature d'une amie qui chante et a fait deux CD de ses compositions (...). Elle serait très désireuse de pouvoir participer à l'Eurovision Roland R.

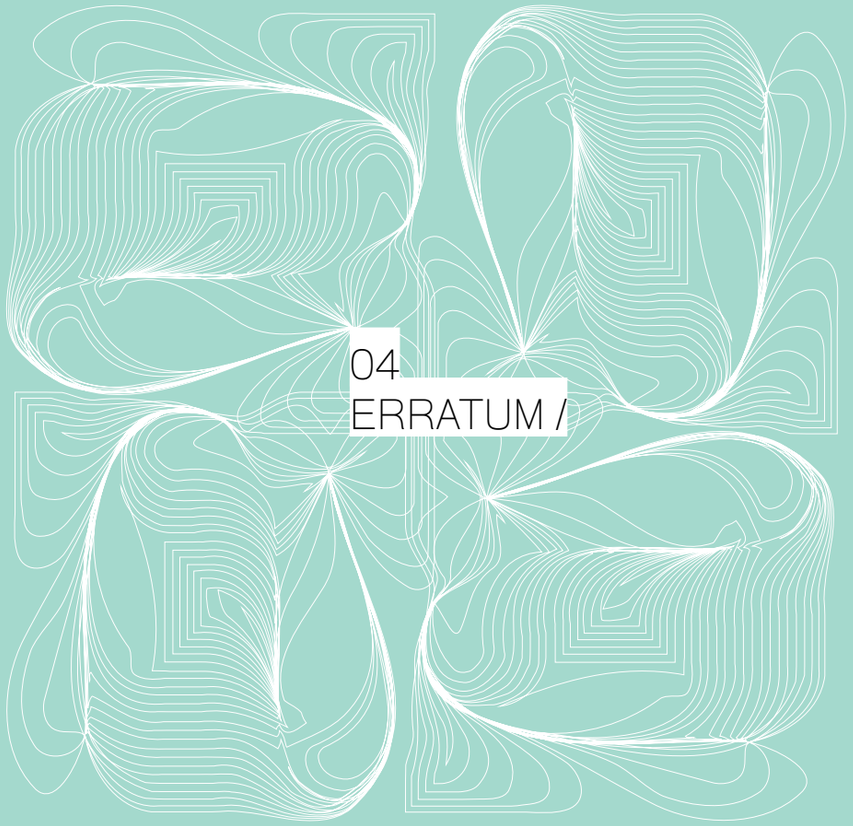
Mon livre « Dans l'ombre du muezzin » vient d'être publié. Il s'agit d'une histoire vraie : l'emprisonnement d'un étudiant dans les années 1970 par un groupe islamiste au Maroc et son évasion. Je cherche des entretiens, éventuellement dans votre émission La Grande librairie. (...) Je suis maître de conférences à l'université Paris Ouest Nanterre La Défense, et membre des barreaux de Marseille et de Californie. Frank R.

@ Je viens vous présenter « Mamie a le Zimmer », paru chez YIL éditions, un livre pour les enfants et aussi les grands à lire en famille. Les Maternelles Virginie M.

@ USA Today vient de publier un dossier sur le « myélome multiple » qui est un cancer incurable du sang (...) Est-ce que ces informations sont intéressantes pour vous ou votre audience ? Si c'est le cas, nous pouvons vous apporter l'assistance d'un expert national. Le Magazine de la santé Pierre T.

@ Je souhaiterais connaître les modalités d' inscriptions pour participer à l'émission *Talent street* sur France Ô. Lorena B.

Très intéressé par l'émission C dans l'air que j'écoute chaque jour (...), j'aimerais pouvoir y participer mais, très âgé et invalide, je ne dispose d'aucun moyen informatique et souhaiterais avoir la possibilité de le faire par téléphone (...)
Bernard B. 83980 Le Lavandou



On n’est pas content

4.1

MODIFICATIONS

Mots à redire

... des programmes

@ Nous apprécions beaucoup Candice Renoir. Cette série sera t-elle à nouveau programmée ? Si oui, quand ? Si non : pourquoi ? Amalie M.

@ Mon épouse et moi-même avons été surpris par l'arrêt de la diffusion de la série Un village français. S'agit-il d'un arrêt définitif ou d'une suspension provisoire ? Pierre S.

@ Je souhaitais savoir si vous alliez diffuser des inédits de Inspecteur Barnaby (tournés à Cabourg) et Les Enquêtes de Morse ? Didier D.

@ Lorsque vous interrompez une série, pouvez-vous dire au moins quand vous reprendrez la suite ? Ce ne serait pas si difficile de mettre un message à la fin du dernier épisode proposé en fin de saison, dans un respect du téléspectateur. Les Enquêtes de Véra Viviane M.

@ J'aimerais savoir comment ça marche finalement les horaires d'Une saison au cirque. À quelle heure est l'inédit ? Sandrine F.

@ Pourquoi Peppa Pig n'est passé qu'une seule fois aujourd'hui alors que c'était un programme en 2 épisodes ? Matteo S.

@ Pourquoi la chaîne France Ô a déprogrammé *Lost* le samedi soir ? Lucile L.

@ Pourquoi avoir arrêté la série *Avenida Brasil* au 160e épisode alors qu'il y en a 179 ? Nora S.

Bonjour, on veut *Avenida Brasil* à 20 h sur France Ô. Merci de faire quelque chose pour nous. Mari-Ana R.

Le choix du rythme de diffusion s'opère de façon à offrir le plus régulièrement possible, compte-tenu du nombre d'épisodes, telle ou telle série à ses fidèles téléspectateurs.

Lorsque les épisodes sont liés, ils sont effectivement d'habitude programmés ensemble. Toutefois, il arrive, rarement cependant, que la chaîne ne puisse appliquer ce principe pour des raisons qui restent exceptionnelles.

Certaines saisons sont en cours de tournage et leur diffusion peut nécessiter un peu de patience.

@ Je suis un fan des jeux télévisés sur **France Télévisions** (...). Je ne comprends pas certaines modifications : En toutes lettres animé par J. Courbet était excellent, alliant humour, dynamisme et travail intellectuel, au même titre que Pyramide qui vient d'être changé, que Mot de passe qui se fait trop rare. Pourriez-vous m'en donner les explications, s'il vous plaît ? Harvel R.

@ C'était bien, La Parenthèse inattendue de Frédéric Lopez. Merylen S.

@ Depuis le 20 janvier dernier, je regardais avec plaisir cette émission passionnante qu'était l'Émission pour tous. Damien D.

@ Est-il vrai que l'émission Face à la bande va s'arrêter ? Si c'est le cas, c'est une erreur. Quand France 2 laissera aux émissions le temps de s'installer ? Christine P.

@ Je me sens bien orpheline depuis la disparition d'une des meilleures émissions de France 2, On n'demande qu'à en rire, qui savait allier rire, sourire et profondeur des thèmes, avec un jury de très bon niveau. Erica R.

@ Je vous écris au nom des fans et des téléspectateurs de l'émission On n'demande qu'à en rire. Je voudrais savoir pourquoi vous arrêtez des émissions qui font de l'audience pour d'autres qui n'en font pas du tout, comme par exemple Jusqu'ici tout va bien ? Valentine G.

Les chaînes veillent en effet à adapter leurs programmes et contenus, notamment quand ceux-ci ne rencontrent pas leur public, et à faire évoluer leurs grilles afin de répondre aux attentes d'un large panel, aux goûts aussi divers que variés. Il est inévitable que la contrepartie de la satisfaction des uns soit la déception des autres, rendant ainsi le travail des responsables de la programmation complexe et ardu. Cela n'empêche pas les chaînes et leurs différentes directions d'être attentives à toutes les remarques qui peuvent contribuer à améliorer l'offre de programmes, avec pour objectif un contentement aussi large que possible.



Une saison au cirque

... des animateurs

@ Comme j'ai regretté le départ de Natacha Polony. Alice M.

@LesBasterds @elodierivka @Mediateur-FTV N. Polony quitte l'émission en grande partie à cause du comportement odieux de ce Caron. Antoine B.

@ Je regrette beaucoup, et ne suis pas la seule, Alessandra Sublet avec son grain de folie et certains chroniqueurs qui nous faisaient rire ! C à vous Jeanne P.

À chacun le droit le plus absolu d'aimer, ou pas, tel ou tel animateur ou programme, aucun d'entre eux n'a jamais fait et ne fera jamais l'unanimité.


Alessandra Sublet


Natacha Polony

... de la programmation

@ Les JO arrivent et votre chaîne va se faire un plaisir de monopoliser les programmes en faveur de cet évènement. Quelle loi vous autorise ce type de diktat ? **FTV** Marcos V.

@ Actuellement, c'est le tennis, puis va venir le foot, qui sera suivi par le Tour de France. Pensez-vous que tous les téléspectateurs sont fanatiques de sport ? Moi, non ! Vous nous supprimez toutes les émissions de l'après-midi, c'est injuste, comment font les personnes âgées qui ne peuvent plus sortir, les malades, tous ceux qui n'ont pour distraction que les émissions de l'après-midi et qui sont obligés d'éteindre leurs postes de télé ? **FTV** Manuel R.

@ Je suis fan de la série Plus belle la vie et je trouve incroyable que toutes les personnes qui regardent la série doivent être obligées de supporter Roland-Garros pendant deux semaines. Hier soir, il n'y a pas eu l'épisode prévu et à la place de ça, c'était du tennis. (...) Pourquoi les programmes ne sont pas respectés durant cette période ? Je ne cherche pas à être agressive mais je veux juste avoir la réponse à ma question. Marine E.

@ Et aujourd'hui et demain, il y a le Tour de France à midi à la place de Nagui. Pourquoi supprimez-vous les émissions habituelles ? Sur **France Télévisions**, il y a suffisamment de chaînes pour trouver un créneau qui nous permette de les voir ! Marie S.

@ L'émission de Frédéric Taddeï Ce soir ou jamais est une des trop rares émissions qui aborde des sujets de société en donnant la parole à des invités venant de divers horizons. Il est donc vraiment regrettable de supprimer pendant deux semaines ces rares moments d'intelligence ! Suzanne M.

@ Bonjour, il y a eu une période où les chaînes du groupe **France Télévisions** essayaient de coordonner les programmes entre elles, d'une part, et d'autre part affichaient des horaires qu'elles respectaient. Or aujourd'hui, ceux-ci se chevauchent les uns les autres, ce qui fait manquer les débuts de séance, et pour programmer un enregistrement, il faut décaler. Jacques B.

@ Il se trouve que mon métier (médecin libéral) ne me permet pas de pouvoir suivre bon nombre d'émissions télévisées. La diffusion des 6 épisodes Jusqu'au dernier : la destruction des Juifs d'Europe constituait une belle preuve de la réalité de la Shoah, mais c'était sans compter sur le responsable de la diffusion qui n'a pas respecté les horaires prévus par tous les magazines TV, à savoir le démarrage bien avant l'horaire. Maurice C.

@ Il est inadmissible de démarrer Plus belle la vie à quasiment 20h30. Auparavant, le feuilleton démarrait à 20h10. Ras le bol des décalages horaires, sans compter les publicités, les bandes annonces. Nathalie D.

@ Je voulais vous demander s'il était possible de tenir les horaires des programmes car lorsque je programme un enregistrement, je ne peux pas donner d'heures mais un créneau défini par les informations de programme de la TNT (...). Petit record pour Plus belle la vie ce soir : prévu 20h20, démarré 20h35, sympa pour ceux qui travaillent à 21h. Loïc S.

@ Pourquoi avoir enlevé cette émission sur le programme du dimanche matin ? Silence ça pousse Bruno L.

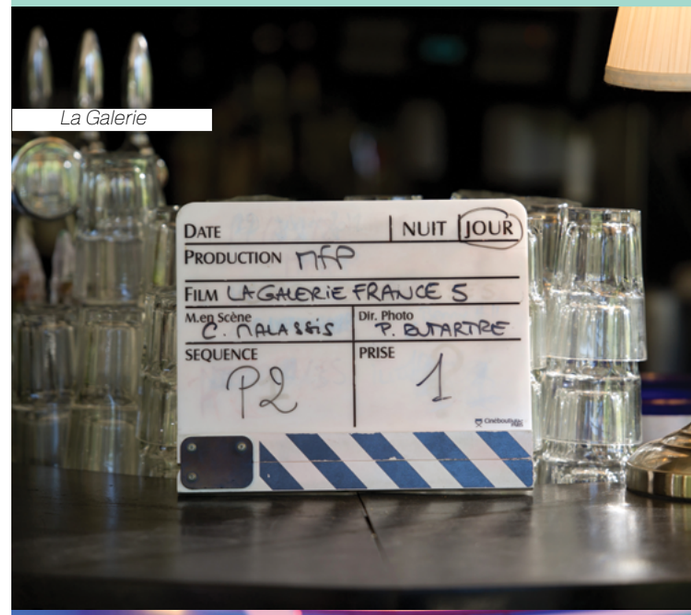
@ J'aimais beaucoup prolonger en suivant l'émission de Laurence Piquet sur les expos à Paris ou de grandes thématiques en art. C'était ma « belle » soirée TV du jeudi. La Galerie Maryvonne G.

Les usages et la réglementation prévoient que les grilles des programmes des chaînes doivent être déposées « au plus tard 18 jours avant le premier jour de la semaine concernée », soit, dans les faits, trois semaines environ à l'avance. Les chaînes sont ensuite tenues de « ne plus les modifier dans un délai inférieur à 14 jours par rapport au jour de diffusion, celui-ci inclus » sauf dans des situations bien précises définies par le Conseil supérieur de l'audiovisuel : problème juridique, empêchement technique, événement nouveau lié à l'actualité (générale et sportive) ou encore contre-performance significative d'audience.

@ Tous les dimanches soirs, la chaîne France 3 Corse ViaStella occupe la fréquence nationale de France 3 tout en occupant la fréquence 33 qui lui est réservée, privant ainsi tout un département de Questions pour un Super champion, imposant ainsi son émission « Contrastu ». Scandaleux !! Que comptez-vous faire ? Francine F.

De nombreux téléspectateurs s'étonnent du remplacement de l'émission 30 millions d'amis, le samedi à Paris et banlieue, par Paris Club, une énième émission de foot ! Sylvia G. 75019 Paris

La chaîne de la proximité se doit de consacrer une place importante aux décrochages régionaux qui constituent une offre inédite dans le paysage audiovisuel français. Ces décrochages conduisent inévitablement à l'occultation de certains programmes diffusés au niveau national.



La Galerie



Nagui

4.2 LE SPORT

Mots à maux...

Y a-t-il un moment après les opérations spéciales (Tour de France, Mondiaux d'athlétisme, JO) où les journalistes du service des sports de **France Télévisions** font le bilan de leur campagne et se demandent ce qu'ils pourraient améliorer ?
Pascal C. 25200 Montbéliard

Jeux olympiques de Sotchi

@ Le spectacle d'ouverture des jeux à Sotchi est extraordinaire... Mais au secours ! Les commentaires !!... Ne peuvent-ils pas se taire devant ce spectacle qui se suffit à lui-même ? Antoine S.

@ Je trouve les commentaires totalement hors sujet. Vos commentateurs ne parlent pas de sport mais de politique et de finances. Je suis surpris, déçu et même un peu scandalisé par ces commentaires. **FTV** Jean-Luc B.

@ Nous aurions aimé, lors de la cérémonie d'ouverture des JO, avoir des infos sur les membres des délégations, les sports auxquels ils participent, etc. Au lieu de cela, des commentaires de géopolitique. **FTV** Famille C.

Faute de connaissances suffisantes, je pense qu'il serait préférable que les commentateurs évitent à l'avenir ce genre de rapprochement entre l'Ukraine et la Russie. **FTV** Mykola C. 69100 Villeurbanne

@ Comment peut-on supporter des commentaires sexistes sur la plastique des sportives ? **FTV** Christophe T.

Fort irrité par les remarques de l'un de vos commentateurs (...). Les commentaires et soit disant touches d'humour sont inacceptables. Ces paroles sont sexistes, grossières et vulgaires. **FTV** Eric G. 1008 Suisse

@ Bien que patriote, je suis parfois choqué par le chauvinisme exacerbé de certains commentaires sur vos chaînes. **FTV** Un peu de modération serait bienvenue. Bertrand P.

@ Durant les épreuves, prière de ne pas faire de commentaires, la musique fait partie du spectacle. **FTV** François R.

@ Nous sommes en plein cœur des JO, l'événement est parfaitement géré par **FTV**. Cependant, au lieu de nous repasser certaines épreuves (descente, biathlon...), pourquoi ne pas faire place au direct par exemple le curling, où nous avons à peine quelques résumés. Benoît B.

@MediateurFTV les JO tous les 4 ans, on veut voir des directs, du sport, pas des journalistes et pas de reportages. Lisez **#francetvsport** Dams

@MediateurFTV #francetvsport #JO2014 Le direct devrait être une priorité pour une telle compétition. Les rediffusions uniquement le soir. Alexis J.

Feuilles de marronniers

Roland Garros
@ Comment pouvez-vous accepter l'indigence des commentaires de vos présentateurs, incapables de commenter un geste technique, seulement de débiter des banalités sur les scores (...) Quand nous mettrez-vous un spécialiste du tennis ? (...) Pour le moins, permettez-nous de pouvoir entendre l'ambiance du stade sans les babils (...) Voilà, nous en sommes réduits à couper le son et les parasites. **FTV** Paul D.

Tour de France
@ Comment peut-on accepter les commentaires de Thierry Adam ? Toutes les étapes sont « dantesques », rentreront « dans l'histoire du Tour » ! Un peu de simplicité ferait du bien ! Heureusement qu'il y a Laurent Jalabert : très brillant dans ses analyses et si calme devant les commentaires tonitruants de son partenaire ! **FTV** Claudie F.

Trophée Bompard
@ Candeloro et N. Monfort vont-ils se taire enfin pendant la prestation des patineurs ? Et quand vont-ils être remplacés par des journalistes plus discrets et moins « people » ? Trophée Bompard Martine G.

@France3tv @P_Candeloro @MediateurFTV patinage #Bompard gâché par des commentaires incessants, même pendant le gala et même pendant la danse... !! Catherine R.

Dakar
@ J'aime le sport, le voir à la télévision et en particulier sur le service public, mais pitié, pitié ! Gérard Holtz et toute son équipe depuis des dizaines d'années... Au Dakar ! **FTV** Charles T.


Roland Garros



Trophée Bompard


Tour de France

4.3 JEUNESSE

Maux d'enfant ?

Signalétique

J'adore la série Les Petits Meurtres d'Agatha Christie mais cet épisode m'a laissé un goût amer (...) Je suis d'ailleurs surpris que le CSA ait donné son aval pour cette séquence, moi qui pensais qu'il y avait une limite sur la violence faite aux enfants dans les fictions. Benoît D. 62138 Auchy-Les-Mines

@ Comment ce film, qui comporte une scène digne des attentats terroristes, a-t-il pu passer à une heure de grande écoute ? J'ai zappé tout de suite mais le mal était fait. Montrer de telles choses devrait être durement sanctionné, car ces images sont sans doute aussi insoutenables que celles des décapitations des terroristes islamiques. Je souhaite connaître les suites de ma demande de sanction, même si je suis la seule à penser comme ça. Zodiac Claudia C.

Les enfants, notamment, peuvent être perturbés par des images ou des messages vus ou entendus à la télévision. Il appartient aux chaînes de télévision de délivrer une information aux téléspectateurs, via la signalétique, permettant ainsi aux adultes d'être vigilants pour eux-mêmes et d'accompagner les plus jeunes dans le choix des programmes qu'ils regardent.
Croyez bien que France Télévisions en général attache la plus grande importance au respect des recommandations du CSA et au respect de son jeune public, car tous ses programmes ne sont pas spécifiquement destinés aux enfants.

Dès lors, ces derniers font l'objet d'une vigilance rigoureuse dans le domaine de la protection du jeune public, notamment. Chaque semaine, la commission de visionnage pour la signalétique se réunit pour préconiser la classification des émissions quand cela s'avère nécessaire.

Des milliers d'heures de programmes ont donc été visionnés par les membres de la commission qui disposent ainsi de références, d'éléments d'appréciation et de comparaison, dans le travail délicat de classification des programmes. Chaque programme constitue un cas particulier et fait l'objet d'un examen attentif qui se réfère à des critères généraux énoncés par le CSA :
Déconseillé aux - 10 ans : programmes comportant certaines scènes susceptibles de heurter les - 10 ans.
Déconseillé aux - 12 ans : films interdits aux - 12 ans et programmes pouvant troubler les - 12 ans, notamment lorsque le programme recourt de façon systématique et répétée à la violence physique et psychologique.
Déconseillé aux - 16 ans : films interdits aux - 16 ans et programmes à caractère érotique ou de grande violence, susceptibles de nuire à l'épanouissement physique, mental ou moral des - 16 ans.
Déconseillé aux - 18 ans : films interdits aux - 18 ans et programmes pornographiques ou de très grande violence, réservés à un public adulte averti.

Bandes-annonces

@ Je me permets d'attirer votre attention sur les bandes-annonces comportant des scènes violentes, qui sont régulièrement diffusées aux heures où nos enfants et nous regardons des émissions familiales, N'oubliez pas les paroles par exemple. Il y a presque systématiquement entre les deux émissions une bande-annonce pour un film ou une série policière comportant un cadavre, une scène de combat. Il serait peut-être possible de se passer de ce genre de scènes pour attirer le téléspectateur ? En tous cas, cela épargnerait les enfants qui n'ont pas besoin d'être exposés à ces images en regardant des divertissements tous publics. **FTV** Jules B.

@ Un petit coup de gueule concernant la diffusion de la bande-annonce pour le téléfilm Alex Hugo avec Samuel Le Bihan, avec des images très choc !! Que vous passez à des heures de grande écoute et qui n'est pas du tout adaptée aux enfants, parfois devant la tv à ces heures-là... Merci de bien vouloir veiller à ces bandes-annonces qui n'ont l'air de rien, mais qui peuvent choquer... « Maman c'est koi ? / Un macchabée, mon chéri ». Merci pour la qualité de votre travail, cordialement ! Dany F.

@ (...) Les bandes-annonces et les publicités qui précèdent Zorro ne sont pas adaptées au jeune public ! Merci d'y penser. Katy D.

Conformément à la réglementation en vigueur, France Télévisions veille au contenu des images diffusées dans les bandes-annonces afin de ne pas heurter la sensibilité des plus jeunes.



Zorro

4.4 PUBLICITÉ

Maux de trop ?

Après 20h

@ (...) Publicité qui d'ailleurs n'a pas disparu, seule sa dénomination a changé (annonces), sans oublier le sponsoring. **FTV** Anne T.

La loi a effectivement supprimé partiellement la publicité depuis le 5 janvier 2009 entre 20h et 6h. Seule la publicité commerciale dans les écrans publicitaires est supprimée, la publicité pour des biens ou services présentés sous leur appellation générique (exemple : les produits laitiers) demeurant autorisée.
Les campagnes d'intérêt général, puisqu'elles ne revêtent pas un caractère publicitaire, peuvent continuer d'être diffusées après 20h.
En outre, une dérogation a été introduite pour les parrainages (exemples : Darty ou Mr Bricolage pour la météo, Jet tours pour Partir, les partenaires des programmes de soirée...) puisqu'ils ne sont pas diffusés dans des écrans publicitaires.
L'interdiction de diffuser des messages publicitaires ne s'applique qu'aux services nationaux de télévision, à l'exception de leurs programmes locaux.
Cela signifie notamment que la publicité reste autorisée sur les décrochages régionaux de France 3 et sur les antennes des Outre-mer 1ère ainsi que sur les autres services de communication audiovisuelle édités par France Télévisions et ses sites Internet.

Volume sonore

@ Bonjour, pouvez-vous remédier au problème du volume des publicités qui augmente de façon insupportable (volume x 2) tous les jours entre les deux journaux de 19h et 19h30 ? Cela se produit sûrement à d'autres moments de la journée, alors qu'une loi interdit cette augmentation brutale de volume ! **FTV** Wilfrid G.

@ Tous dénoncent le bruit, ainsi que les jeunes qui écoutent trop fort leurs émissions ou leur musique. Mais les chaînes télé augmentent systématiquement le son lors des passages « pubs ». Alors soyez honnêtes et respectez les oreilles des téléspectateurs. Merci. **FTV** Luc D.

Les chaînes de télévisions publiques et privées ont obligation de veiller à ce que le volume sonore des différentes séquences d'un programme/d'une séquence n'excède pas le volume sonore moyen de son ensemble.
Dans le respect de cette législation, les programmes diffusés sur les chaînes de France Télévisions sont systématiquement contrôlés.

Interludes

@ Bonjour, téléspectatrice de Roland-Garros, je dois dire que c'est insupportable toutes les pubs à tous les deux changements de côtés, cela devient infect de regarder ce tournoi sur votre chaîne, d'autant que nous payons une redevance assez chère à mon goût. **FTV** Estelle M.

@ C'est malheureux que pour une finale de tennis, on soit saturé de pubs. Vous nous gâchez le plaisir. Des efforts pourraient être faits. **FTV** Catherine P.

La durée et l'insertion des messages publicitaires au cours de retransmissions sportives sont soumises au respect des dispositions énoncées en la matière dans le cahier des missions et des charges de France Télévisions, et réglementées par le Conseil supérieur de l'audiovisuel.

@ Pour nos enfants, nous avons souvent recours au *replay* Fance 5. Par expérience, c'est en toute confiance que nous les laissons choisir leurs dessins animés. La publicité est vraiment gênante mais quand en plus elle n'est pas adaptée, cela devient problématique !!! Stéphane T.

La diffusion de la publicité est encadrée, comme l'ensemble des programmes, par des dispositions préconisées par le Conseil supérieur de l'audiovisuel (CSA) qui veille par ailleurs à leur respect, tant par les chaînes de télévisions que de radio.
Il nous est arrivé d'attirer l'attention sur des publicités diffusées sur le site *pluzz* de France Télévisions, parfois maladroites. Nos remarques ont toujours été prises en considération et les maladresses rectifiées.

4.5 FORUMS

@ Que se passe-t-il sur les forums modérés en général ? En effet, depuis quelques jours, les messages sont très rarement validés ou partiellement ; il serait judicieux qu'il y ait une information sur les différents topics, merci. **FTV** Francis G.

@ Je suis un utilisateur du forum de France 2, notamment la section « Jeux et émissions de jeux » et « Que le meilleur gagne ».Tandis que le premier forum verrouille les messages, le second censure certains *posts* alors qu'ils ne sont pas diffamatoires ou insultants, comme de simples remarques sur les jeux de **France Télévisions**. Est-ce que vous pourrez résoudre ces inconvénients qui nuisent à la convivialité du forum ? Luigi D.

@ À la suite de la recommandation qui m'a été faite aujourd'hui par le Service des Relations avec les Téléspectateurs d'adresser ce message, je dénonce par ce biais l'obstruction à l'encontre de mes messages soumis à publication sur le forum d' On n'est pas couché. Marion H.

@ Je voudrais participer au forum mais le problème maintenant, c'est qu'il faut tweeter et je n'arrive pas à m'inscrire parce que je ne veux pas passer par *Facebook* ou *Twitter*. Vous avez des auditeurs âgés et nous sommes perdus. Que faire ? Bon courage et félicitations. Toute une histoire Claude R.

@ Bonjour, nous avons eu quelques semaines tranquilles et de nouveau, une personne mal intentionnée a posté un message déplacé dans le forum de Motus. Christine M.

@. Je fais une copie du message que je viens de poster sur le forum France 2, car c'était le seul endroit où je pouvais laisser exploser ma colère. J'imagine être censurée ce soir, cette idée même est insoutenable. Marie B

@ Je trouve curieux que cette émission pourtant fort intéressante n'ait pas de rubrique dans les forums des émissions de France 2. Un jour, un destin Caroline C.

@ Je voudrais juste savoir pourquoi les animateurs de FTV ne peuvent pas répondre aux attaques dont ils font l'objet ? (...) Modérez les propos sur les forums et répondez aux attaques si vous pouvez. Un soir à Sotchi Aurore B.

@ Ça vous plait, ce pseudo d'un candidat ? Questions pour un champion David G.

@ Idem qu'hier et vous n'intervenez toujours pas ! Je vous mets au défi de trouver dans votre charte ce qui justifie la censure du texte suivant (...) C dans l'air Daniel D.

@ Le site de C dans l'air a changé de look récemment et j'ai du coup perdu mon identificateur pour y accéder. Patrick V.

La modération est vigilante et réactive. Et si le délai d'interaction n'est pas toujours instantané, les propos signalés sont cependant rapidement évalués et retirés des forums concernés.



C dans l'air

Météo à la côte



5.1

PROGRAMMES & HABILLAGE

@ Merci pour l'ensemble de vos émissions qui sont agréables et qui apportent quelque chose. **FTV** Pierre S.

@ Merci à vous pour cette émission à la fois paisible par le décor et conviviale. C'est à chaque fois un bonheur de découvrir les parcours de ces célébrités qui finalement sont comme tout le monde avec leur lot de joie et de tristesse. L'ambiance chaleureuse qui règne au cours de l'émission nous donne l'impression d'être avec vous dans cette belle maison ou autour du feu au bord du plan d'eau. Pourvu qu'elle dure longtemps. La Parenthèse inattendue Stéphanie V.

@ Je voudrais remercier France 2 pour l'hommage rendu à Claude Nougaro, grand monsieur de la chanson française oublié comme si souvent par les médias. Claudine D.

@ Stade 2 : émission culte. Véronique F.

@ Je voudrais dire tout le bien que je pense de la série *Private practice* et la désolation que me cause le fait qu'elle soit diffusée de façon marginale à des heure tardives et pendant une période trop courte dans l'année. Thiphaine S.

@ Mille mercis ! Il a fallu patienter, mais enfin le retour d'une émission permettant à des jeunes de faire preuve de création ; je vais reprendre l'habitude de l'écoute à cette heure là, ne pouvant supporter ce *talk-show* de bobos parisiens. Quel plaisir de retrouver les jumeaux, dur dur pour les nouveaux, continuez. Une ménagère de plus de 50 ans. *Ondar show* le retour Annie A.

@ Enfin **France télévisions** (Pardon : France 3 l'a fait) ose enfin nous montrer les excellentes séries britanniques, ce qui permet de constater toute la différence qui existe entre ces séries et les navrantes productions *made in France*. Toutes les séries importées sont de grande qualité : scénario, décors et costumes, mise en scène, casting, interprétation. Je pense aussi bien à la série « Hercule Poirot » (OK, France 2 en a montré quelques-uns) avec l'excellent David Suchet, mais aussi à « Inspecteur Barnaby », les séries qui se déroulent à Oxford, « Down Town Abbey », etc. En plus de toutes leurs qualités, ces séries sont doublées par des acteurs français qui articulent. Pauline C.

@ Bravo et merci pour cette fiction exceptionnelle. Elle se place dans la lignée du film Lacombe Lucien mais à la puissance ****. Je n'ai pas connu cette période tragique de notre histoire mais suis convaincue qu'elle reflète une parfaite réalité : avec les failles et les forces humaines, les hasards de la vie Un village français Marie-France G.

@ Fabuleux! Quel dommage que cela soit à une heure si tardive. Ce documentaire devrait être rediffusé pour permettre à une plus grande majorité de téléspectateurs de découvrir et d'apprécier de grands patrons à TAILLE HUMAINE. Enfin, un grand bravo pour le générique final et les images subliminales de Christophe de Margerie. Un très bel hommage posthume. Bravo et merci La France des patrons Amaury D.

@ Oui, ÉNORME MERCI à la chaîne qui a remarquablement « supporté » le rugby féminin en diffusant les matches de cette magnifique et si sympathique équipe de France. Elles nous ont donné beaucoup de joie. Merci à elles et à la chaîne, à Mathieu Lartot à qui il faudra dire qu'il n'est pas bon pour la voix de fumer !!! (J'étais au stade) !! France 4 Solange N.

Un grand coup de chapeau pour l'excellent Musiques en Fête du 20/06 ; mille fois merci pour le meilleur programme de l'année et qui s'améliore à chaque fois ; un régal pour les oreilles et pour les yeux avec la superbe projection de décors sur la façade du théâtre antique. Dany L.

Je souhaitais vous faire part de ma satisfaction concernant la série Origines que je regarde depuis 2 semaines (...).
Jeannine V. 33200 Bordeaux

Durant tout l'été j'ai beaucoup aimé les « intermèdes » qu'a diffusé France 3. À savoir les petits dessins animés représentant des girafes, des éléphants parachutistes, des otaries, des hippos, une tortue (...).
Christian T. 04420 Le Brusquet

@ Bonjour, j'aimerais vous dire un grand merci de la part de nos enfants car vous êtes bien la seule chaîne à se soucier d'eux durant les matinées des vacances scolaires Debout les Zouzous Laetitia C.


Un village français




Debout les zouzous



La Quotidienne



Télématin

5.2 ANIMATEURS/ INTERVENANTS/ COMMENTATEURS

@ Philippe Candeloro, un nom à retenir si on veut profiter pleinement d'une retransmission sportive : spontané, enthousiaste, une voix super sympa et agréable à écouter (...) les mots justes... Je vous adore ! Revenez le plus souvent possible sur les ondes !!! Bravo, bravo !!! **FTV** Olivier K.

@ Merci à MM. Adam et Jalabert pour leurs commentaires avisés. Merci aussi à M. Levasseur qui, à moto, nous fait profiter de ses connaissances cyclistes du terrain. **FTV** Florent R.

@ Cher M. Leymergie, je ne vous rate jamais, je suis votre émission tous les matins, vous êtes tous agréables, pleins d'humour et cette émission est culturelle et diversifiée. Vous êtes à prendre en exemple : les images sont excellentes, cela donne du plein d'humeur de bon matin et la France reste plus proche de mon cœur. Grosses bises, continuez ! Patricia A.

@ Très contente ce soir de revoir Daniela Lumbroso et en plus je crois que c'est du direct. Merci. La Fête de la chanson française Christian F.

@LesBasterds @MediateurFTV @Francetele @ruquierofficiel Caron est un bon, je l'adore trop intelligent (...). Charles S.

@ Bien que Belge, je suis vos émissions avec la plus grande attention. Car vous avez la faculté de mettre les choses difficiles à la portée de « M. Tout-le-monde » suite à vos questions pertinentes. Yves Calvi Roland R.

@ Je me permets de vous contacter pour vous témoigner le grand plaisir que j'éprouve à regarder Fabien sur La Quotidienne. Un grand merci pour avoir fait appel à ses qualités, très professionnel et perfectionniste. C'est un réel plaisir de l'écouter. Julie Y.

5.3 RÉPONSES APPORTÉES

Juste un petit mot pour vous remercier d'avoir pris ma demande en considération et de l'avoir transmise, à savoir : permettre aux séniors, surtout en maison de retraite, de revoir Gilbert Bécaud qui était leur idole dans les années 1950 (...). **FTV** Danielle B. Belgique

@ Je remercie le service médiation de **FTV** d'avoir bien voulu répondre à mon e-mail, chose qui est assez rare, il faut le reconnaître, d'une chaîne de télévision, ce qui confirme la qualité de votre service. Pier A.

@ Je vous remercie de ces éclaircissements. **FTV** Lazare M.

@ Merci pour votre réponse très rapide, je ne manquerai pas de les contacter.
FTV Nadine N.

@ Merci de m'avoir donné cette longue réponse. Le problème ouvre effectivement sur la notion du bien public et les limites de la liberté d'expression... Vaste débat. Un heureux événement Blandine G.

@ Très belle réponse, bien formulée... Je vous remercie d'ailleurs d'avoir répondu, je ne m'y attendais pas. Un jour, un destin Fabien M.

@ Je vous suis vraiment reconnaissante pour votre réponse. Le principal, c'est que la série que je regarde depuis 25 ans revienne après les J.O. Amour, gloire et beauté. Nancy W.

@ Merci beaucoup de m'avoir répondu aussi vite. J'y suis très sensible. Mon souci n'est pas "d'aimer ou de ne pas aimer tel ou tel animateur" car, au demeurant, en ce qui concerne Patrick Sébastien, nous avons l'habitude de regarder ses émissions il est vrai divertissantes, et j'entends bien que l'esprit français (et non franchouillard) nous porte, heureusement, vers la distance et la dérision et c'est sain (...). Encore merci de votre attention et mes salutations cordiales. Jean-Paul G.

@ Je vous remercie pour votre réponse rapide, claire et détaillée. Ma réaction avait pour but d'alerter la direction sur le comportement des animateurs et l'orientation idéologique du débat. Ces deux aspects nuisent à mon sens (et je ne suis pas seul à le penser) à la qualité de l'émission. (...) Au passage, je profite de l'occasion pour vous féliciter pour la diffusion des événements sportifs qui sont très appréciés. (...) Je vous remercie en tout cas pour votre disponibilité et vous souhaite, ainsi qu'à la chaîne et à ses salariés, une bonne continuation.
On n'est pas couché Arnaud H.

@ Merci pour votre réponse et croyez que je suis désolée de mes remarques, d'autant plus que j'adore Laurent Ruquier et son équipe. Clémence C.

@ D'accord, merci beaucoup de la réponse et j'espère que ça pourra aboutir à quelque chose. Candice Hugo Julia D.

@ Je tiens à vous remercier pour la rapidité de votre réponse dont vous avez fait preuve, ainsi que pour le contenu qui m'a pleinement satisfaite. Bonne continuation, mes félicitations pour votre efficacité, votre sérieux et encore merci pour votre rapidité. Inspecteur Morse Martine G.

@ Je tiens à vous remercier pour votre réactivité. Salutations Silence ça pousse I.P.J.

@ Je vous remercie pour votre réponse, ainsi que l'intérêt que vous portez à notre « situation ». Un courrier arrivera donc à l'adresse mentionnée.
La Maison France 5 Anne H.


Patrick Sébastien


Silence ça pousse

Mondo (télé) vision

06
MODES DE VIE /



L' équipe de l'Oeil et la main

6.1

SOUS-TITRAGE

@ Je m'étonne que personne ne vous ait déjà signalé que les commentaires en bas de l'écran lettres blanches sur fond rouge sont totalement illisibles, le blanc étant « absorbé » par le rouge. Merci d'essayer d'y remédier. Stade 2 Robert L.

@ Plus de sous-titrages sur France 2 ? Que se passe-t-il ? Dominique B.

@ Depuis le début de l'année 2014, le sous-titrage des émissions France 2 HD sur le multiplex R5 ne fonctionne plus sur de nombreuses TV de marques et modèles différents. Cela fonctionne parfaitement sur le même multiplex R5 pour TF1HD et M6HD, ainsi que sur le multiplex R1 pour FR2SD. L'émetteur de diffusion est MAISONAY 79. Je suis SAV à Niort et nous avons de nombreuses plaintes et interventions à ce sujet. Pouvez-vous remédier au problème et me tenir informée ? Martine G.

@ Julien Lepers a pour habitude de mettre sa main devant sa bouche, ou de tenir son carton jaune devant ses lèvres. Cela pénalise les malentendants qui ne peuvent plus pratiquer une lecture labiale. De surcroit, les malvoyants sont maintenant pénalisés par une question avec image. Bien dommage. Pourquoi les questions ne seraient-elles pas écrites ? Gui G.

@ Sourd, je suis quasi quotidiennement l'émission Questions pour un champion qui est la seule émission que je « LIS », car c'est la seule qui m'intéresse. J'ai remarqué un dysfonctionnement dans les sous-titrages depuis plus d'une semaine J'ai « zappé » sur d'autres chaînes et les sous-titrages fonctionnent normalement. Cela vient de chez vous !!! J'avais constaté ce problème, il y a un an environ mais il n'avait duré que quelques jours. Henri M.

@ J'essaye de suivre l'émission C dans l'air. Tout n'est pas traduit, il manque des débuts de phrases ou des fins de phrases, ce n'est vraiment pas facile. Pensez-vous pouvoir y remédier ? Je précise que ma télé est récente et que c'est peut-être un problème d'affichage à l'écran ? Irène P.

@ À l'occasion de la prochaine Nuit Blanche à Paris, le samedi 4 octobre, un accompagnement par des interprètes en LSF sera proposé au public sourd. Je souhaiterais contacter l'émission L'Oeil et la main afin d'inviter les sourds à venir découvrir la prochaine édition de Nuit Blanche. Sophie E.

Ce service à l'attention du public sourd et/ou malentendant fonctionne bien pour les émissions « de stock ». Pour le direct, les services dédiés ne disposent pas du même délai de travail en amont ni toujours des éléments informatifs nécessaires. Ils s'efforcent toutefois d'y remédier. Le groupe est en tout cas engagé dans une démarche qualité pour un sous-titrage d'excellence. Les processus de fabrication ont été validés par une certification ISO 9001. Ce label qualité, pour la première fois délivré à un laboratoire de sous-titrage, nous engage vis-à-vis de nos clients et du public sourd et malentendant. Le label qualité atteste d'un savoir-faire et d'une capacité à proposer des prestations d'une qualité élevée et uniforme.

Certains des dysfonctionnements signalés peuvent être générés par des problèmes de réception plus généraux et variables en fonction du mode de réception, type d'habitation (individuel ou collectif) et autres paramètres indirectement liés.

6.2

VERSION MULTILINGUE

@ Comment est-il encore possible en 2014, avec la TNT, que vous osiez diffuser un film dans une émission style Ciné-club sans le diffuser avec en option la bande son VO (en plus de la VF) ? Merci de prendre en compte cette demande, la diffusion en VO avec sous-titres devrait de tout façon être systématique (puisqu'elle n'empêche pas de voir le film en VF pour les personnes qui le préfèrent). La Grande soirée cinéma France 3 Jean-Pierre K.

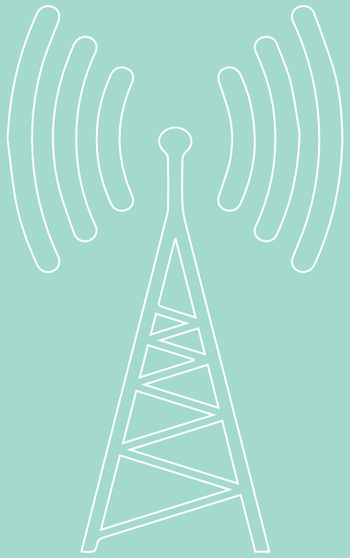
@ Tous les sous-titres des films ou séries en VO sont désynchronisés par rapport aux voix des acteurs, ainsi que les sous-titres malentendants. **FTV** J'ai oublié de préciser que la désynchronisation des sous-titres avec la voix des acteurs ne concernait que France 4 Claude F.

@ J'aime regarder les séries en version originale avec sous-titres en français. Pourquoi Avenida Brasil n'est pas disponible en version originale dans les paramètres de langues audio lors de sa diffusion? Pour ces séries venues d'ailleurs, pourquoi sommes-nous privés de les suivre en VO alors que France Ô défend la diversité culturelle? Alice M.

Longtemps limitée à la diffusion en VOST (version originale sous-titrée) de films anciens (Cinéma de minuit, notamment), l'offre de fiction et de cinéma en langue étrangère s'est développée ces dernières années sur France Télévisions, grâce aux progrès rendus possibles par la diffusion numérique et à certains aménagements techniques récents. Initiée sur France 4 en 2012, la version multilingue (VM) offre au téléspectateur la possibilité de choisir, avec sa télécommande, la version originale, la version originale sous-titrée ou la version française.

En 2014, la VM a concerné notamment certains films diffusés le dimanche soir en première partie de soirée sur France 2 (lorsqu'ils ne sont pas audio-décrits au bénéfice des personnes aveugles et malvoyantes, car il n'est pas possible de proposer sur le même programme à la fois l'audio-description et la VM), la série étrangère du lundi soir sur France 2 (*Broadchurch, Castle, Flashpoint, Meurtres au paradis, Private Practice, Rizzoli & Isles*), et systématiquement sur France 4, les films étrangers du mercredi et du dimanche (65 titres en 2014) ainsi que les séries étrangères du jeudi et du vendredi (sauf dans les cas rares de problèmes techniques), pour un total de 1227 diffusions proposées en VM sur France 4.

France 3, compte tenu de la complexité et de la spécificité de son système de diffusion, n'est pas techniquement en mesure aujourd'hui de proposer ce service. La chaîne diffuse cependant peu de fictions ou films étrangers, comme au demeurant l'ensemble des chaînes publiques, si on les compare aux chaînes commerciales. L'acquisition des versions multilingues des œuvres (ou leur production, lorsqu'elle ne pré-existe pas) reste cependant coûteuse, et peut conduire France Télévisions, qui doit s'adresser à tous, à privilégier par exemple l'audio-description. Enfin, l'offre en version sous-titrée continue par ailleurs à être présente dans Histoires courtes et le Ciné-club de France 2, ainsi que dans le Cinéma de minuit de France 3.



6.3 OFFRE REDIFFUSION

Pluzz

Mode de rediffusion connu des plus jeunes de nos téléspectateurs, encore difficile d'accès pour certains seniors.

@ Le 25 mai à 0h10, France 2 a diffusé une émission sur les courts métrages, « Talents Cannes Adami ». J'aimerais pouvoir visionner cette émission, plus particulièrement concernant Olivia Ruiz dont je suis une grande fan. Pouvez-vous me dire comment et où retrouver ce programme ? Blanche R.

@ J'aime cette série que j'ai suivie. Malheureusement, je n'ai pas pu regarder les deux derniers épisodes. Merci du *replay*.
Hôtel de la plage Valérie K.

@ Pourriez-vous me dire quel est le programme qui a été diffusé samedi 10 janvier à 2 heures du matin ? Il s'agissait d'une émission sur les parcs nationaux aux États-Unis. Comment revoir cette émission ? France 2 Cosimo M.

@ Superbe émission. Pouvez-vous SVP me dire comment la revoir sur Internet ? La Mémoire de l'eau Sandra H.

À l'ère du tout numérique, France Télévisions, avec pluzz, propose aux téléspectateurs toutes générations confondues de voir ou revoir gratuitement, en intégralité et à discrétion, les programmes de chacune de ses chaînes et ce durant sept jours après diffusion à l'antenne.
Ce site est accessible sur PC et Mac (compatibilité Windows, Apple et Linux) équipés de Microsoft Silverlight ou Windows Media Player.

@ Pourquoi il n'y a jamais l'émission de Michel Drucker à 14 h 30 le dimanche en *replay* ? Seule est disponible la partie « Vivement dimanche prochain ». Chantal T.

De manière générale, si un programme n'est pas disponible, c'est que France Télévisions ne dispose pas des droits d'exploitation nécessaires, mais s'efforce toutefois d'obtenir chaque jour davantage de programmes.

@ Pourquoi je ne peux plus revoir les émissions en *replay* depuis la Tunisie ? Anne K.

Je ne sais pas si ceci est de votre ressort mais j'ai remarqué qu'il est impossible depuis la Guadeloupe (département français) d'accéder à pluzz. Je suis obligé d'utiliser un vpn alors que je me trouve en France. J'espère que cette situation sera résolue. Merci. Alain M.

@ Je suis un citoyen français résidant à Montréal, Québec, Canada. J'avais l'habitude en janvier, chaque année, de suivre « le journal du Dakar» sur RFO, il y a quelques années. Puis la diffusion a cessé. Je me suis donc replié sur votre site Internet, depuis 2 ans, malgré la perte évidente de qualité et de confort de visionnage. À ma grande surprise, je n'ai pas pu suivre le Dakar sur France Télévisions l'an dernier, un message sur le site Internet m'indiquant que ce programme était géolocalisé, et que je ne pouvais y accéder. Je vous demande de faire dès à présent toutes les vérifications administratives et techniques pour que cette situation ne se reproduise pas : il n'y a malheureusement aucune chaîne de télévision en Amérique du Nord qui retransmette le Dakar, il n'y a donc aucun conflit commercial, et aucune raison de ne pouvoir suivre le Dakar sur votre site Internet, comme il y a 3 ans. Johann O.

Pour l'heure, seuls certains contenus sont accessibles depuis l'étranger (JT et quelques émissions).

FTD

@ Si je vous écris aujourd'hui, c'est parce que je suis un grand passionné de vélo, fidèle à la Grande Boucle et à vos chaînes, qui se désespère de ne plus pouvoir collectionner les DVD résumant les éditions de la Grande Boucle, et ainsi les archiver, pour les graver dans sa mémoire, en garder un souvenir intact, et vibrer de nouveau à chaque visionnage de ces images. Je préférerais, plus que tout, acheter un DVD retraçant une édition du Tour de France sur le site Internet de la boutique de **France Télévisions.**
Je me permets donc de vous demander de réfléchir à ma demande : réaliser de nouveau, et commercialiser, des résumés des éditions de la Grande Boucle sous forme de DVD. Alexandre M.

@ Une diffusion est-elle prévue en 2014 ? Sinon, serait-il possible de se procurer un DVD de ce remarquable film diffusé naguère sur France TV ? Les Aigles foudroyés Sébastien L.





Le Plus Beau Pays du monde

6.4 OUVERTURE

Dans les Outre-mer 1ère, l'essentiel de la médiation se fait localement par un accès direct auprès des dirigeants des stations. La médiation salue l'initiative prise dans certaines de ces stations d'utiliser les antennes radio pour une émission interactive où le public peut interpeler les responsables des chaînes.

@ Un message fort qui résonne de manière croissante dans le monde est la disponibilité des programmes français a l'étranger. Oui ! Vous devriez considérer l'accès à vos vidéos pour tous les Français/francophones à l'étranger ! Bien au-delà de ma satisfaction personnelle, il s'agit juste d'une nécessité de survie si je peux me permettre, pour un réel rayonnement culturel de la France au-delà de ses toutes petites frontières au niveau mondial. **FTV** Emma E.

France Télévisions met à la disposition de TV5, notamment, des émissions ou des extraits d'émissions déjà diffusés sur ses services dans des conditions définies par un accord conclu entre les deux sociétés. Elle est à l'écoute de ses téléspectateurs lointains et veille techniquement à leur ouvrir ses fenêtres sur le monde.

« Par le paiement de la redevance, les téléspectateurs participent de manière effective et directe au budget de la télévision publique. Ils s'en sentent légitimement partenaires. Ils souhaitent être entendus, donner leur avis, sentir que leurs opinions et leurs attentes peuvent se traduire dans les contenus. Ils souhaitent une télévision publique avec laquelle ils puissent entretenir des liens de confiance. L'offre de programmes de France Télévisions s'appuie sur une stratégie d'écoute du public partagée par l'ensemble des professionnels de l'antenne, responsables de la programmation, unités de programmes, journalistes, techniciens. France Télévisions va au-devant du public, prend en compte les remarques des téléspectateurs pour se montrer davantage respectueuse des sensibilités individuelles et des rythmes de la vie collective ; pour mieux anticiper les besoins d'évasion et de découverte, les préoccupations, les aspirations et les modes de vie des téléspectateurs en vue de les accompagner, de les partager. »

Extrait de la Charte de l'antenne / 1.4. L'écoute des téléspectateurs

EN CONCLUSION

Souvent critiques, de temps à autre sévères, en demande constante de précisions, d'explications, les téléspectateurs disent leur attachement au service public. Le plus difficile en interne, c'est quelquefois de le faire comprendre et partager. Chaque téléspectateur qui prend le temps d'écrire nous rappelle la place qu'occupe le service public de radio et télévision dans sa vie quotidienne. Et cette place est grande. Mais, après tout, c'est grâce à leur contribution et pour eux que nous existons. Sans doute qu'il nous faudrait à tous ne jamais l'oublier.

LETTRES DE 2014

Chaque fois que l'actualité le lui a fait sentir, la médiation s'est exprimée « en toutes lettres » :

LETTRE DE MÉDIATION

N° 2
Mars 2014

francetélévisions 1 2 3 4 5 6

« La télévision est le premier loisir des Français, mais elle est en réalité bien davantage. Elle est aussi le visage d'une société, l'expression de ses différentes facettes. Une fenêtre constamment ouverte sur le monde. Un espace de découverte, d'apprentissage, de plaisir (…). Elle est surtout un lien fort, puissant, entre tous les citoyens, quels que soient leur origine, leur âge, leur appartenance. Au fil des décennies, la télévision est devenue une part de notre histoire et de notre mémoire collective, comme en témoigne le bel ouvrage *Je me souviens* de Georges Perec, qui lui accorde une large place, personnelle et identitaire. C'est particulièrement vrai du service public, qui porte des missions particulières, une exigence, une ambition pour tout le pays. Intéresser sans ennuyer. Distraire et amuser sans jamais être vulgaire ou complaisant. Informer (…). Offrir un espace privilégié à la création (…). Refléter notre société dans ses différentes composantes. Inviter chaque foyer à découvrir (…). Prendre des risques (…). Répondre présent lors des grands rendez-vous du sport en permettant à tout un peuple de vibrer à l'unisson comme nous l'avons vécu lors des derniers JO. Pour autant, l'audiovisuel doit garder, bien entendu, toute sa dimension populaire. Il doit toucher le plus grand nombre de téléspectateurs possible, jouer de tous les genres et n'abandonner aucun public.

Créer du lien tout en donnant du sens, voilà la démarche qui est au cœur du service public que nous souhaitons. »

(Extrait du Préambule du *Cahier des charges* de France Télévisions)

ÉDITO

La Mission Interministérielle de lutte contre la drogue et la toxicomanie (Mildt) a saisi le CSA à la suite d'un épisode de la série *"Plus belle la vie"*, diffusée le 3 mars sur France 3, expliquant comment réaliser un joint…

Rappel de « l'avis de médiateur » publié sur le site (en ligne depuis le 3 février dernier) :

L'épisode « incriminé » est à replacer dans son contexte. Il y a un avant et un après dans l' « initiation de Mirta ».
Il ne m'apparaît pas que ***"Plus Belle La Vie"*** fait l'apologie du joint ou de « la fumette ». La série, coutumière de refléter la société, aborde dans cet épisode un sujet qui peut toucher des familles souvent désemparées quand survient le problème.
Après visionnage des épisodes, le médiateur que je suis arrive à la conclusion que producteur et diffuseur ont, chacun à son niveau, mis en garde et pris les précautions nécessaires : un panneau avant diffusion sur les dangers de la drogue, une signalétique « - de 10 ans » tout au long de l'épisode.



© CHOUAF Soumia / FTV

SILENCE ? CA SE BOUSCULE…

*« Nous sommes un établissement médico-social qui accueillons des personnes atteintes de handicaps psychiques. Nous possédons un jardin et nous souhaiterions l'aménager de la meilleure façon possible ; c'est pourquoi nous aimerions solliciter l'émission **"Silence ça pousse"** pour nous conseiller voire vous accueillir pour trouver des solutions. Nous avons un projet pour inscrire certains de nos résidents dans une activité pérenne d'entretien et d'embellissement afin qu'ils se sentent véritablement chez eux et puissent profiter d'espaces verts conviviaux au sein d'un établissement entouré de béton. » Marc V. (93200)*

*« Bonjour, je vous contacte pour l'émission **"Les carnets de Julie"**. Il y a un tournage qui se passe dans le Cher du 19 au 21 mars. J'ai une entreprise de Ferronnerie d'Art à Dun-sur-Auron que nous nous transmettons de pères en fils depuis quatre générations. J'aimerais savoir si vous seriez intéressés pour venir faire un reportage dans mon atelier ? (…). » Clément C. (18130)*

*« Je viens de sortir mon premier roman aux éditions "Mon Petit Éditeur", et je voudrais l'envoyer à **François Busnel**. Comment dois-je faire ? (…). » Patrick B. (38360)*

*« Merci de m'indiquer quand et comment s'inscrire pour présenter ma maison au **"Concours de la maison préférée des français"**. » Anne-Marie S. (19800)*

*« Je viens vers vous pour vous demander de faire connaître une personne magique, une personne qui fait rêver les futurs mariés !!! Il faut absolument que Laura du web de **"Télématin"** la rencontre (…). Il faudrait vraiment lui accorder un reportage (…). » Alison P. (37000)*

*« Je souhaitais vous contacter pour vous suggérer un sujet d'émission pour l'émission **"Silence ca pousse" ou un autre programme**. Voici le titre du sujet proposé "Les carpes koi" (…). De grandes communautés s'intéressent au koi. Il serait donc intéressant de voir paraître un documentaire (…). » Jean V. (59000)*

*« Bonjour, je suis artiste peintre, je pense que mon travail pourrait peut-être vous intéresser.
J'aimerais vraiment exposer mes toiles dans votre émission **"Thé ou Café"**. » Laurinn A. (93260)*

JEUX « INTER DITS »

« Bonjour. Quelle est la nécessité d'avoir des commentaires sur des cérémonies telles que celles des JO alors que nous ne sommes pas à la radio mais à la télévision ? Qu'on nous laisse apprécier le spectacle seul et qu'ils se taisent. » Pierre E. (NC)

« (…). Merci à tous les commentateurs qui ont animé les jeux sur France 2 et France 3. Certes ils ont commenté les jeux, vous me direz normal c'est leur métier… Mais ils les ont faire vivre, ils ont vibré et nous ont fait vibrer par leur enthousiasme (…) bravo à vous car les jeux sans votre passion de les commenter n'auraient pas eu autant de chaleur. » Frank M. (89140)

«(…). Je vous ai écoutés ce matin sur Europe 1 - Et vous réitérez… Pas plus de plaintes que d'habitude… Taux d'audience record etc. Vous êtes dans votre tour d'ivoire. Allez voir les commentaires sur votre page FaceBook, écoutez… De surcroit, vous comparez les commentaires de Candeloro à Audiard ??!! - Bigre, Pauvre Mr Audiard, il doit être flatté !!! (…). N'oubliez pas que vous êtes un service public. Alors tenez compte de vos concitoyens et pour le moins demandez à vos commentateurs de se taire, de s'instruire un peu plus sur les sports qu'ils commentent (…) que leurs sentiments personnels, on s'en fout !! » Anne V. (73700)

« (…). Toutes ces attaques sont injustifiées ! Je suis féministe convaincue et j'ai également fait 5 ans de patinage artistique et sais combien le milieu du patinage peut être guindé, fermé et vieux jeu ! Candeloro est frais, drôle, il ne dit rien de déplacé pour un sport qui par définition est sexiste (la grâce, la gentillesse sont aussi notées). Ses soi-disant remarques sexistes sont moins insultantes que d'autres commentateurs qui font de la pub pour leur marque (…). » Cécile P. (Barcelone)

« Les commentateurs disent bien tous la même chose, le même agacement, alors que sur la place Maïdan au nom de la démocratie des gens sont tués, on nous parle d'abord des Jeux, en France et dans le monde des gens souffrent, mais France 2 leur présente des jeux (…). » Elleon V. (75)

« Philippe Candeloro, un nom à retenir si l'on veut profiter pleinement d'une retransmission sportive… Spontané, enthousiaste, une voix super sympa et agréable à écouter, les mots justes… Je vous adore ! Revenez le plus souvent possible sur les ondes !!! Bravo, bravo !!! » Eva (Bruxelles)

MOINS CRUE LA VIE ?

*« Ce soir **"Plus belle la vie"**, feuilleton familial nous a appris à cultiver le cannabis et rouler des joints. Émission interdite aux moins de 10 ans, ma fille de 11 ans à bien été réceptive, merci !!!! » Lionel G. (14000)*

« Je trouve très choquant l'épisode sur la drogue, déjà je trouvais ce feuilleton peu intéressant, mais ayant des pré-ados accros et avec qui il est difficile de débattre en famille compte tenu de leur âge, je trouve de mettre en scène la fabrication d'un joint à l'antenne à une heure d'écoute familiale, particulièrement choquant ! Votre chaine me déçoit ! Je vous demande de protéger les enfants… Et non de banaliser une pratique qui détruit les hommes, les familles… C'est honteux même. » Myriam B. (42140)

« Nous avons été très choqués par cette émission, à une heure de grande écoute, qui faisait l'apologie de façon ludique de la consommation du cannabis (vocabulaire, statistiques, pratique, détails) pour apprendre à "rouler un joint". En FRANCE la consommation de cannabis est toujours interdite par la Loi ? Nous sommes des grands parents inquiets. » Chantal B. (84100)

*« Certes le feuilleton **"Plus belle la vie"**, s'adapte à l'actualité et à l'évolution de la société. Deux homosexuels se sont ainsi mariés au fil du scénario. Jusque là, rien à dire. Mais dès lors qu'entre en jeu l'adoption d'un enfant par le couple d'homos, les scénaristes abordent un sujet polémique. Bien que dans la vie réelle, la loi permette l'adoption d'enfants par des couples de même sexe, vous devriez savoir que si une majorité de Français était pour le mariage homo, une majorité était aussi contre l'adoption. A juste titre, étant donné que l'altérité des parents conditionne le bon développement psychologique de l'enfant et son épanouissement. L'adoption d'un enfant par un couple d'homos est un jeu d'apprentis sorciers entraînant des risques vis-à-vis d'un petit être qui aurait au minimum droit au principe de précaution, principe auquel la société est si attachée. » Pierre C. (31)*

« Je voulais vous écrire pour féliciter l'équipe des sports de France 2 ! J'ai entendu les critiques que je ne comprends pas… Merci aux consultants et aux journalistes ! Comme d'habitude, c'était superbe ! J'ai vibré, j'ai pleuré !!! Merci à France Télévisions de rediffuser les JO, le tennis, et tout le reste (…). » Marie A. (44100)

« Vous êtes notre médiateur : transmettez notre requête d'avoir plus d'images des performances des athlètes plutôt que les têtes des commentateurs aussi connues et sympathiques soient-elles… Leurs commentaires suffisent : ce sont les images de sport que nous souhaitons, rien d'autre ! » Jack B. (34500)

« Beau travail pour la retransmission des JO de Sotchi, hélas complètement gâché par des commentaires atterrants de bêtise, d'ignorance crasse de la Russie et de sa culture et, fait habituel chez Morlfort et Candeloro, émaillés de remarques machistes grivoises, voire graveleuses (…). » Patrick M. (78700)

« Bravo pour les longs directs, mais pas de médaille pour vos commentateurs officiels qui ont brillé par leur incompétence et leur chauvinisme (…). Décidément la course à l'audience appauvrit la qualité de nos journalistes ! » Franck C. (68610)

« Je voudrais juste savoir pourquoi les animateurs de FTV ne peuvent pas répondre aux attaques dont ils font l'objet ? Laurent Luyat, est excellent et sur internet il est encore victime de railleries. Il faut veiller à votre e-réputation qui est importante. Les paralympiques arrivent et j'espère qu'il n'y aura pas de mauvais retours des téléspectateurs. (…). Méfiez-vous des Twittos malveillants !! » Aurore B. (63500)

« Comme j'aurais aimé profiter de la musique, peine perdue, vos journalistes ne peuvent se taire plus de 2 minutes. Vous les payez au mot ? Qu'ils apprennent l'art du silence. » Anne L. (78)

« Félicitation à F4 qui a eu le courage de retransmettre une manifestation sportive dont l'audimat semble épouvanter les grandes chaines nationales (…). On a pu se reposer en n'entendant pas les "vannes" de Nelson et consort. MERCI à vous, à vos commentateurs, à leurs invités et surtout aux sportifs qui nous ont offert un fabuleux spectacle. » Elisabeth B. (78330)

MOTS DE SAISONS…

*« (…). je ne comprendrai jamais la logique qui anime les choix des programmes de votre access prime time. Depuis un an, vous ne cessez de balloter les téléspectateurs en perpétuant les changements de programmes (…). J'apprends aujourd'hui que vous allez remplacer l'émission de **L. Ruquier** par de nouveau 2 fois l'émission de Nagui qu'on ne cesse de voir à l'antenne. N'y aurait-il pas de la place pour **"Mot de Passe"**, comme vous l'aviez fait en début d'année, histoire de varier les émissions, trouver une nouvelle cible d'audience et remettre un peu de culture et de jeux intelligents à l'antenne… ?» Christophe V. (67205)*

*« Bravo pour cette série **("Broadchurch")** à quand la nouvelle saison ? » Hélène E. (83120)*

*« Bonjour, j'aimerais savoir pourquoi la diffusion de la série **"Flashpoint"** sur France 4 s'est arrêtée ? Va-t-elle reprendre ? » Fanny T. (76190)*

*« J'ai beaucoup apprécié la série britannique **"Morse"** avec l'acteur Shaun Evans A quand la suite ? » Martine G. (29520)*
*Il y a quelques mois, France 5 programmait tous les lundis **"Un village français"** pour arrêter ce programme au bout de 2 saisons. Puis subitement, alors que France 2 propose une série qui rassemble beaucoup de téléspectateurs **("Broadchurch")**, France 5 reprogramme en face la suite d' "Un village français". Je pensais innocemment que ces 2 chaines du groupe France Télévisions ne se feraient jamais la guerre de l'audimat ! Maintenant, je vais devoir choisir (…). » Florence B. (03200)*

ET TOUJOURS… DES YEUX ET DES OREILLES

Cette deuxième lettre de la médiation poursuit le but de faire prendre conscience que nos publics nous sont fidèles, sévères mais-souvent justes et qu'ils n'oublient jamais de nous rappeler que nous sommes la télévision et la radio au service de tous les téléspectateurs attachés à une certaine authenticité :

*« **"Le discours d'un roi"**, **"Inspecteur Lewis"** mériteraient de pouvoir passer en version originale. Beaucoup d'autres chaines et notamment France 2 **("Broadchurch"** !!) permettent de voir les films et séries en VO. Pourquoi pas France 3 ? » Frédérique C. (94470)*

« C'est assez dépité que je constate que le film du soir n'est pas proposé en VOST (version originale sous-titrée). C'est assez triste de voir que malgré tout ce que l'on paye en redevance, la chaîne publique est incapable de fournir un programme avec un minimum de qualité alors que toutes les autres chaînes le proposent. Une soirée gâchée et peu enclin à revenir voir un film sur cette chaîne. » Franck T. (69370)

*« Comment fait-on pour voir les séries américaines en V.O. (**"Castle"** en l'occurrence) comme vous l'indiquez au début de la diffusion ??? » Evelyne G (21380)*

*« Ce Mardi 31 décembre France 2 a diffusé **"Mrs. Doubtfire"** à 13h55. Malheureusement, le film a été diffusé uniquement en version française. Alors que l'option multilingue est disponible depuis plus de 4 ans sur TF1, M6, Arte, D8, W9, TMC, NT1, NRJ, HD1, 6ter, 23 et téva, on est désormais en 2014 et le groupe France Télévisions refuse encore et toujours de diffuser les œuvres internationales en Version Multilingue (VM).*
France 2 fait preuve d'isolationnisme et de censure en diffusant tous ses programmes uniquement en version française.
Je suis un fidèle téléspectateur de France 2 surtout grâce à leur diffusion de films et de programmes internationaux. J'espère vivement que France 2 rectifiera ce problème dans les plus brefs délais. » Jean P. (13000)



Patrick REDMOND - © ITV

Une deuxième lettre aujourd'hui, un site du médiateur des programmes maintenant opérationnel, une présence et l'utilisation des outils numériques bientôt, autant de voies pour porter la parole des téléspectateurs.

En R731, il n'y a ni procureur, ni avocat du service public, juste un médiateur, indépendant, impartial, neutre et loyal.

La proximité avec les téléspectateurs et l'échange constant entre les différents responsables du groupe m'amèneront éventuellement à animer une émission de façon ponctuelle ou régulière et ainsi à ouvrir un dialogue direct entre le public et les personnels de France Télévisions comme le suggère la charte de l'antenne.

Le médiateur des programmes assure l'interface entre les téléspectateurs et les chaînes France 2, France 3, France 5, France Ô et les Outre-mer première, par saisine directe des téléspectateurs.
Le médiateur n'intervient jamais *a priori* mais *a posteriori*, lorsqu'il est saisi, par écrit, après diffusion.
Il ne donne pas suite aux courriers ou messages électroniques anonymes.
Par ailleurs, les services en relation avec les téléspectateurs (courrier, téléphone, Internet), l'informent de toutes les remarques, critiques, suggestions, protestations de téléspectateurs concernant les programmes de France 2, France 3, de France 5, France Ô et les Outre-mer première pour le médiateur des programmes.

Gora Patel
Médiateur des programmes
France Télévisions
mediateurdesprogrammes@francetv.fr

francetélévisions



LETTRE DE MÉDIATION
francetélévisions 1 2 3 4 5 6

N° 3
Juillet 2014

« Phénomène universel, le sport fédère les peuples, devenant par là-même un puissant générateur d'émotions collectives et de références communes. Sports majeurs ou disciplines moins médiatisées, France Télévisions s'attache à leur offrir, conformément à sa mission de service public, une large place sur ses antennes et sur tous les supports de diffusion, à travers des retransmissions en direct et une offre exhaustive de magazines sportifs, en mettant au service du sport toute la complémentarité de son bouquet. »

(Extrait du *Cahier des charges* de France Télévisions)

ÉDITO

Avec l'été, vient l'occasion de se retourner sur la saison sportive écoulée.
Parce que c'est toujours du sport sur les chaînes de FTV !
Du patinage à la grande boucle en passant par les sports d'équipe, de glisse, glace, plein air, terre battue, ce ne sont pas les éléments qui manquent.
Qui plus est, au lendemain du mondial de football, le sport n'est donc pas « que d'la balle » sur le service public…
Si les accessoires varient, les terrains et les règles du jeu, les téléspectateurs demeurent fidèles et nombreux à manifester leur ressenti.

Foi de notre chère « boîte à courriels » !
Autant de raisons de dédier cette lettre au sport qui au-delà des passions, rassemble aussi avec *fair play*…

© CHOUAF Soumia / FTV

DES RÈGLES

LA MEDIATION SUR LE TERRAIN

Réception de messages → Visionnage → Relai → Argumentation → Réponse

DES CHIFFRES…

LA BOITE AUX LETTRES

- **2500 courriels depuis le 1er janvier 2014**
- **500 concernant les programmes sportifs**

© FTV

… ET DES LETTRES

*« Quelle est la raison de l'ostracisme envers le **handball** de la part du service des sports de France Télévisions ? Rappel handball 2eme sport collectif en France. »*
Jean-Luc D. (64160)

*« Je déplore le manque d'informations techniques pour la compétition de **patinage artistique**. En particulier on n'a pas toujours donné les références précises des musiques utilisées et le style de danse. »* Francine S (NC)

*« En 2010, le **Paris-Dakar** se déroulait déjà en Argentine. Comme chaque début d'année, France Télévisions fera une place disproportionnée au rallye Dakar. A grands coups de directs, reportages, interviews, cet événement sportif fera ainsi l'objet d'un traitement particulier qui ne peut qu'interroger au regard de son impact écologique.15 000 TONNES DE CO2. »*
Jean S. (75017)

*« Je voudrais savoir si toutes les épreuves sportives des **JO** seront disponibles en replay sur votre site Internet ? »*
Stéphanie R. 585440)

*« Comment se fait-il qu'il n'y ait aucune allusion à la journée du sport féminin sur le site de **Stade 2** comme sur celui du site entier consacré aux sports, pas une allusion à cet événement dans les JT ? A quand des journalistes sportives féminines ? »*
Vivette B. (17920)

*« Je voulais vous écrire pour **féliciter l'équipe des sports** de France 2 ! J'ai entendu les critiques que je ne comprends pas… Merci aux consultants et aux journalistes ! Comme d'habitude, c'était superbe ! J'ai vibré, j'ai pleuré !!! Merci à France Télévisions de rediffuser les JO, le tennis, et tout le reste !! Merci. »*
Marie A. (44100)

*« Bonjour. Pendant ces **JO** la PUB devient insupportable sur France Télévisions !!! Je ne paie pas la redevance pour être inondé de PUB !!! Je regarde occasionnellement les TV suisses ou allemandes (gratuites) pour les JO, elles n'ont même pas le 10ème de pub comparé à France Télévisions !!! CA SUFFIT !!!* » Pierre M. (68000)

« Sans vouloir être discourtois ni taxé de "jeunisme" exacerbé c'est par cette métaphore que je pose une question au patron de France Télévisions : " faut il que les volcans d'Auvergne se réveillent ou bien qu'une météorite s'abatte sur tous vos dinosaures du service des sports pour que vous songiez à faire travailler d'autres journalistes et donner enfin à votre chaine **le dynamisme** qu'elle mérite… ? Faites une offre à Vivolta Sports ou l'Équipe tv… Plus sérieusement ne recyclez plus, innovez. »
Gilles M. (06400)

*« Ravis de pouvoir entendre les témoignages des **athlètes allemandes** dans leur propre langue ! Anna Feininger par ex. Pourquoi toujours passer par l'anglais ? Bravo ! Félicitations ! »*
Mario D. (86000)

*« Je suis totalement écœuré devant votre programmation, sans être totalement fan de « Plus Belle La Vie », je trouve inadmissible que cette émission soit annulée au profit d'un sport qui vous procure des recettes. Pourquoi **Roland Garros** est-il plus important ?… Sauf en termes d'intérêt financier pour votre chaine. »*
Maxime B. (80260)

*« Enfin vous diffusez des matchs de **rugby féminin** à mon grand plaisir mais par pitié changer la commentatrice qui a commenté le match France-Irlande, elle n'a vraiment pas une voix radiophonique. Au point de changer de chaîne alors que je suis passionnée de rugby. Et regarder un match sans le son ce n'est pas le but. »*
Nelly B. (34000)

*« Franchement, les commentateurs du **Tour de France** (et particulièrement T.. Adam & G. Holtz) prennent-ils de temps en temps un minimum de recul pour se rendre compte à quel point leur chauvinisme en devient indigeste !?… A les écouter, la seule solution serait qu'à l'avenir, il n'y ait plus que des coureurs français sur le Tour, ainsi ils seront vainqueurs de chaque étape, de chaque maillot et du podium final ! Un peu d'objectivité assainirait l'air ambiant !!* » Daniel V. (Bruxelles)

Du sport et des cartons, ça déménage à France Télévisions !

En passant du 7e au 5e étage au siège,
on surfe sur la vague des migrations internes
vers les pièces R520 et R522



Une troisième lettre aujourd'hui, un site du médiateur des programmes maintenant opérationnel, une présence et utilisation des outils numériques en cours, autant de voies pour porter la parole des téléspectateurs.

Le médiateur des programmes assure l'interface entre les téléspectateurs et les chaînes France 2, France 3, France 5, France Ô et les Outre-mer première, par saisine directe des téléspectateurs.
Le médiateur n'intervient jamais *a priori* mais *a posteriori*, lorsqu'il est saisi, par écrit, après diffusion.
Il ne donne pas suite aux courriers ou messages électroniques anonymes.

Gora Patel
Médiateur des programmes
France Télévisions
mediateurdesprogrammes@francetv.fr

francetélévisions

ÉCHANGES

Les fonctions du médiateur l'ont amené à participer à diverses rencontres :

- Les 20 ans de la loi Toubon au Sénat.

- Les Assises du Journalisme à Metz.

Il a accueilli à France Télévisions :

- Des élèves de l'ISCPA (Institut Supérieur des Médias).

- Les CCEE (Conseils Culture, Éducation et Environnement) des Outre-mer.

Il était également présent à la conférence sur « la pratique de l'équité en médiation » à Bercy.

Enfin, il est intervenu pour partager son expérience lors d'un cycle de formation au sein de l'IGPDE (Institut de la Gestion Publique et du Développement Économique).

LES MÉDIATEURS DE L'INFORMATION FTV

Les médiateurs de France Télévisions ont participé aux travaux consacrés à la remise à jour de la charte des antennes. Celle-ci est à la disposition de tous sur les sites de France Télévisions.
http://www.francetelevisions.fr/downloads/charte_des_antennes_web.pdf

Courriel : mediateurinfo@francetv.fr

Adresse du Blog :
http://blog.francetvinfo.fr/mediateur-info-france-2/
Page Facebook :
Mediateur de l'information France2

Courriel : mediateurinfo.france3@france3.fr

Adresse du site :
http://www.francetvinfo.fr/replay-magazine/france-3/votre-tele-et-vous/
Adresse du Blog :
http://blog.francetvinfo.fr/votre-tele-et-vous-le-blog/
Page Facebook :
Votre télé et vous



Nicolas Jacobs
Médiateur de l'information France 2

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



Marie-Laure Augry
Médiatrice des rédactions de France 3

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

LE CERCLE DES MÉDIATEURS DE PRESSE

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

Marie-Laure Augry : France 3 (présidente)

Bertrand Vannier : Radio France

Jean-Pierre Constantin : Médiateur de France Médias Monde

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)

Michel Fillière : *La Montagne*

LE CLUB DES MÉDIATEURS DE SERVICES AU PUBLIC

Le Défenseur des droits :
Jacques Toubon

Médiatrice de l'Autorité des marchés financiers :
Marielle Cohen-Branche

Médiateur de l'Association française des sociétés financières :
Armand Pujal

Médiateur du Groupe Caisse des Dépôts :
Henri D'Oysonville

Médiateur de l'Eau :
Marc Censi

Médiateur du Groupe EDF :
Alain Briere

Médiatrice de l'Éducation nationale :
Monique Sassier

Médiateur de la Fédération des assurances :
Francis Frizon

Médiateur du Groupe GDF SUEZ :
Jean-Pierre Hervé

Médiateur du ministère de l'Économie :
Emmanuel Constans

Médiateur de la Mutualité sociale agricole :
Jean-François Chadelat

Médiateur national de Pôle Emploi :
Jean-Louis Walter

Médiateur du Groupe La Poste et de la Banque postale :
Pierre Segura

Médiatrice de la RATP :
Betty Chappe

Médiateur de la SNCF :
Bernard Cieutat

Médiateur de la Ville de Paris :
Éric Ferrand

Médiatrice des Communications électroniques :
Marie-Louise Desgrange

Médiatrice de BNP Paribas :
Dominique Chevaillier Boisseau

Médiatrice Paris-Habitat - OPH :
Danièle Aguanno-Promonet

Médiateur Tourisme et Voyage :
Jean-Pierre Teyssier

Médiatrice des rédactions de France 3 :
Marie-Laure Augry

Médiateur pour les programmes FTV :
Gora Patel

Médiateur de l'information de France 2 :
Nicolas Jacobs

Coordination et documentation : Fabienne Abbou

Studio France Télévisions | Édité par la direction de la communication: **mai 2015** | Président-directeur général de France Télévisions et Directeur de la publication: **Rémy Pflimlin** | Responsable du service rédaction: **Béatrice Dupas-Cantet** | Secrétaire de rédaction: **Pierre-André Orillard** | Responsable du service création graphique : **Nathalie Autexier** | Responsable de la direction artistique : **Philippe Baussant** | Conception graphique : **Coralie Menoret** | Responsable du service photo : **Violaine Petite - Sandra Roussel** | Photos : **DR** | Iconographe : **Joseph Delahaye** | Suivi de fabrication : **Nelly Berne** et **Mickaëla Hanno** | imprimeur : **Expagina**

Crédits photos :
© SCHOUSBOE Charlotte / FTV | © Delphine GHOSAROSSIAN / France Télévisions /SIPA | © TEL FRANCE | © François LEFEBVRE – France 3 | © Telfrance / Neria Productions | © FTV | © Fremantlemedia | © Christophe Lartige / CL2P / FTV 2014 | © GUSTINE Gilles / FTV / SIPA | © GUSTINES Gilles / FTV | © Pro TV | © Ulrich Lebeuf / FTV 2014 | © Jean-Michel TURPIN / Adenium | © Jean-Philippe BALTEL / France Télévisions / SIPA | © TV | © HL Productions | © Nathalie GUYON / FTV France 5 | © Christophe RUSSEIL / FTV | © Benjamin DECOIN / FTV | © Christophe Fillieule / La Fabrik /FTV France 5 | © BARBEREAU Bernard / FTV | © PIERRE GUIBERT FRANCE 2 | © Alexis BEAUFILS / FTV | © Walt Disney Company | © Maximal Productions / FTV | © Tetra Media Fiction / Terego / FTV | © FTV 2013 | © Les Films du Nord | © Soumia Chouaf / FTV | © Gérard BEDEAU / France 2

1ère 1 2 3 4 5 Ô
francetélévisions