

rapport annuel
du Médiateur de l'information 2011

nicolas jacobs

la 1ère chaîne publique

SOMMAIRE

AVANT PROPOS 4

LE TRAVAIL DES ENVOYES SPECIAUX FORCE L'ADMIRATION 6

L'ANNEE EN CHIFFRES 8

1. NOUS VOULONS SAVOIR ET COMPRENDRE 10
1.1 Un clou chasse l'autre
1.2 Fukushima : l'ombre du nuage de Tchernobyl
1.3 Le rayonnement des mots
1.4 Poids et mesures
1.5 L'économie : explications à hauts risques
1.6 L'intérêt pour le débat politique
1.7 Le malentendu
1.8 « Des paroles et des actes »... et des courriels
1.9 Laissez-les parler
1.10 Invités multiples, pensée unique ?

2. SERVICE PUBLIC : AU DELA DE CETTE LIMITE... 18
2.1 Affaire DSK la bonne mesure
2.2 L'oubli de la victime
2.3 Une affaire d'homme ?
2.4 Trop ?
2.5 Service public : la hiérarchie au mérite
2.6 Les images violentes
2.7 L'impartialité
2.8 Religion
2.9 Fatales erreurs

3. DANS QUEL MONDE VIVEZ-VOUS ? 30
3.1 Mauvais exemples
3.2 Au-delà du périph...
3.4 Les otages

4. LES MAGAZINES : « UN ŒIL DANS LE CYCLONE » 34

5. INTERNET 38

6. APRES L'HEURE 39

7. LES FELICITATIONS DES TELESPECTATEURS 40

ANNEXE : LE STATUT DU MEDIATEUR 42

CONTACTS 43

LE CLUB DES MÉDIATEURS DU SERVICE PUBLIC 43

AVANT-PROPOS



2011, l'année de tous les évènements et donc, potentiellement, de tous les risques pour la pratique journalistique. Le bilan est satisfaisant : jamais, cette année, les pratiques professionnelles de la rédaction n'ont été légitimement remises en cause. En revanche beaucoup d'erreurs entachent la qualité des journaux et des magazines d'information et les téléspectateurs leur donnent parfois une signification qu'elles n'ont pas.

J'ai choisi de ne pas rendre compte des réactions évènement par évènement, tant les critiques et remarques sont récurrentes (sauf quelques exceptions que je cite dans ce rapport). Le courrier montre une attente très forte de la part de ceux qui nous écrivent. Il m'a paru plus intéressant de souligner trois tendances « lourdes » qui se dégagent du courrier reçu.

- « Nous voulons savoir et comprendre… », c'est sans doute la demande exprimée la plus forte;
- « Service public : au-delà de cette limite… », le regard de nos téléspectateurs passe par le prisme de l'intérêt général: cela les rend d'autant plus exigeants ;
- Enfin « dans quel monde vivez-vous ? » nous demandent-ils régulièrement tant il leur semble que nos références sont étrangères aux leurs.

Le courrier reçu

Plus de 24 000 courriels et 483 lettres ! Ce chiffre montre que le médiateur est considéré comme un interlocuteur naturel.

Le courrier postal a quasiment disparu au profit d'Internet qui donne des réactions beaucoup plus vives. La quasi-totalité du courrier porte une critique immédiate et parfois peu nuancée. Ainsi une erreur de synthé peut provoquer, dès le lendemain, près d'une centaine de courriels (pour information, dans les entreprises et institutions utilisant la médiation, on estime qu'un seul client qui se plaint relaie à peu près deux mille insatisfaits).

Quand je me plonge dans la correspondance reçue par mes prédécesseurs, je constate la diminution importante, pour ne pas dire la disparition, des courriers analytiques portant un regard d'ensemble sur notre production journalistique et proposant, parfois, une autre vision ou une façon de faire différente.
On peut craindre que ce soit la marque d'un moindre attachement à la chaîne, conséquence de la multiplicité de l'offre : il y a 10 ans un téléspectateur mécontent réfléchissait à ce qu'il souhaitait, aujourd'hui il va voir ailleurs.

Les mots clés

La lecture quotidienne des courriels est riche d'enseignements, elle apporte entre autres un éclairage intéressant sur l'évolution du comportement des téléspectateurs et sur les références étayant leurs jugements. On constate un intérêt de plus en plus marqué pour le débat et un besoin d'explications de plus en plus exprimé. A ce propos, les mots utilisés sont révélateurs. Voici le quintette de tête :

Honte
Service public
TF1
Scandaleux
Redevance

L'usage répété du mot « honte » est caractéristique. Le téléspectateur place d'abord sa critique sur un registre moral. Dans ce domaine, il est beaucoup plus exigeant envers le service public qu'il ne l'est envers nos concurrents privés.
France 2 est une chaîne de référence. Il nous le rappelle de façon très explicite en brandissant, telle une image diabolique, le sigle TF1.
Enfin, France 2 appartient à tous les citoyens. La preuve en est le paiement de la redevance. Chaque téléspectateur estime qu'il est en droit d'exiger des comptes.

Nicolas Jacobs

Le travail des envoyés spéciaux force l'admiration

Le tsunami, Fukushima, la Tunisie, l'Egypte, la Libye, etc.... L'actualité a particulièrement mis en lumière le travail des envoyés spéciaux. En la matière, le courrier reçu tout au long de l'année montre que les téléspectateurs sont sensibles à la qualité de leur travail et aux risques pris pour rendre compte des évènements.

La mort dramatique de Gilles Jacquier a montré la reconnaissance des téléspectateurs.



C'est avec tristesse que j'apprends le décès sur le terrain de Gilles Jacquier, journaliste émérite qui au risque de sa vie, risque qui est partie prenante de son métier, n'a eu de cesse d'être sur les terrains de tous les conflits de la Terre.
Nous informer, nous qui n'avons pas la possibilité de voir de près ce qui se passe.
Attaché à son métier, à ses valeurs, il aura tout donné.
Si cela est possible je souhaite que ce message soit transmis à sa compagne qui va devoir faire grandir ses enfants sans ce père qui œuvrait pour la connaissance de tous, pour notre liberté. Une pensée amicale et cordiale à l'ensemble de ses collègues.
@ Richard M.

Fidèle téléspectateur de France Télévisions et ce, quelle que soit la chaîne de diffusion, je souhaite, par ces quelques mots, m'associer à votre stupeur et à votre peine et saluer la mémoire de ce GRAND REPORTER.
Je salue une fois encore toutes les équipes qui, de part ce monde cruel, risquent leur vie à chaque instant pour nous faire vivre les évènements tragiques se déroulant loin de nos frontières, mais également loin de leur famille.
@ Michel B.

Ce grand reporter est un hymne à la liberté d'information et à l'humanité. Un grand merci à son engagement qui lui survivra.
@ pour une Syrie libre

Missions accomplies

Je souhaite remercier du fond du cœur vos journalistes reporters de guerre en Libye, car ils mettent leur vie en péril au service de l'info internationale. C'est un bel acte de courage. Car certains sont kidnappés, quand ils ne sont pas exécutés!
LA LIBERTE D'EXPRESSION NE S'USE QUE SI L'ON NE S'EN SERT PAS!
@ Denis Leroy

Je vous avais déjà écrit pour critiquer en mal certains de vos reportages. Mais là, c'est pour vous féliciter que je le fais. Donc, je tiens à féliciter votre équipe présente en Libye ces derniers jours pour les reportages qu'elle a réalisés. En les regardant, nous étions vraiment au cœur même de l'information. Les journalistes courraient un vrai risque pour que nous soyons les mieux informés, et c'est vraiment super! Ça, c'est du journalisme.
@ Marie C.

Bravo mesdames les reporters envoyées spéciales sur les conflits ex: Egypte, Libye, Pakistan, Afghanistan etc... Vous êtes très courageuses, on vous sent vraiment investies dans ce que vous faites. Chapeau mesdames, vous êtes un exemple pour vos confrères.
@ Corinne M.

Merci France 2, merci France Télévisions et merci aux journalistes, où qu'ils soient, pour le travail qu'ils accomplissent car, pour avoir été en Egypte au moment où la révolution s'est mise en marche, je ne suis pas sûre que nous (occidentaux habitués à la liberté de la presse) soyons conscients de la chance que nous avons d'avoir accès à l'Information.
@ Aline P.

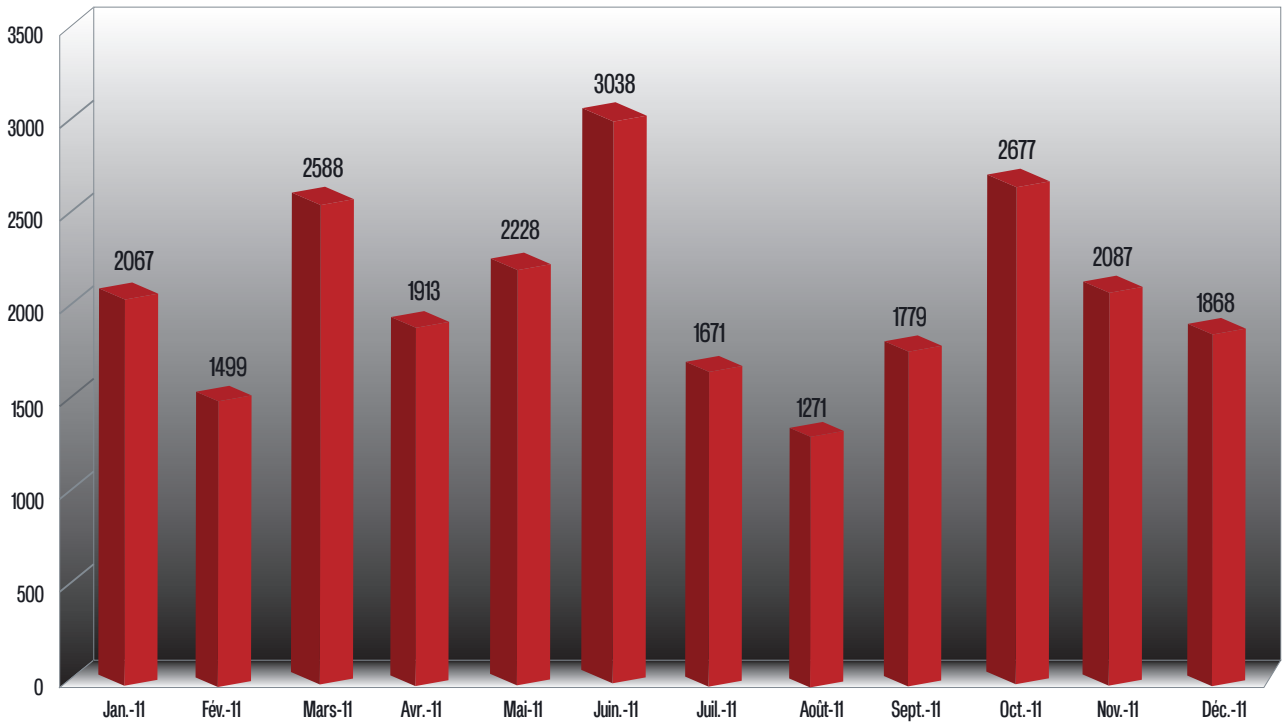
Merci pour votre journal en direct de Tunis. Cela nous a fait vraiment plaisir, de voir que la chaîne diffusée depuis plus de 20 ans en Tunisie montre la vie des tunisiens dans ces moments difficiles de reconstruction et d'espoir. Merci de montrer que nous sommes des pacifistes qui cherchons à rebâtir notre pays sur de saines bases. Une famille de téléspectateurs tunisiens contents.
@ Douraid T.

En voyant les journaux spéciaux sur la catastrophe du Japon, je pense très fort aussi aux journalistes et caméramans, qui pour nous donner ces infos se mettent en danger. Alors, passez-leur de temps en temps un message du style «FAITES ATTENTION A VOUS». Vous avez tous un beau métier, mais qui vous met de plus en plus en danger.
@ Geneviève A.

Merci de la qualité de l'information et d'explications. Et je dis aussi mon admiration aux journalistes présents au Japon.
@ Marc G.

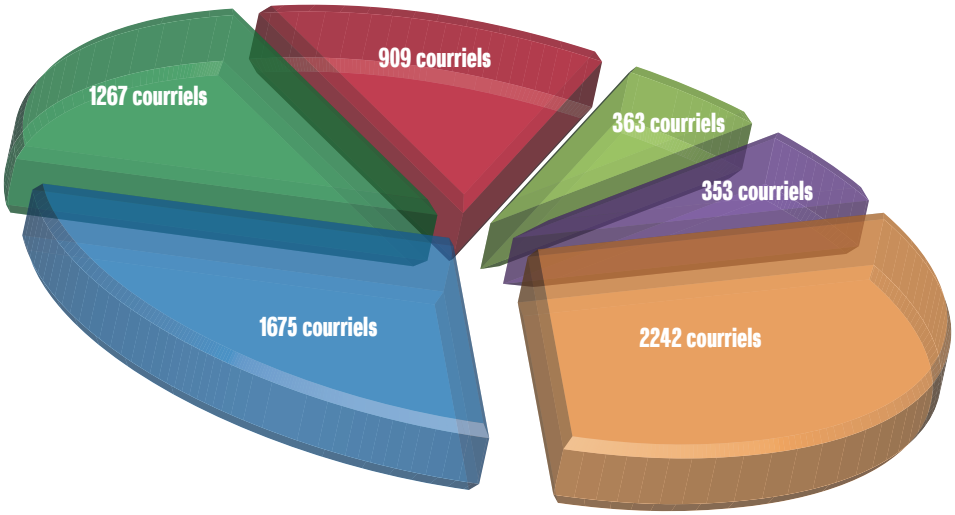
L'ANNEE EN CHIFFRES

Nombre de courriels en 2011



Total: 24 686 courriels reçus

Les magazines de la Rédaction
Nombre de courriels reçus en 2011



- Un œil sur la planète
- Des Paroles et des Actes
- Envoyé Spécial
- Mots-Croisés
- 13H15
- Complément d'enquête

1. NOUS VOULONS SAVOIR ET COMPRENDRE

2011, année remarquable par le nombre d'évènements mais aussi, et surtout, par les conséquences profondes et durables de la plupart d'entre eux.
Conscients de ces bouleversements, nos téléspectateurs demandent plus que de l'information. Ils attendent des explications et surtout une mise en perspective.
Ce besoin s'est fait de plus en plus explicite au cours de l'année. C'est sûrement, vu de la médiation, la tendance la plus marquée de 2011. Dans le même ordre d'idée, beaucoup nous ont écrit pour déplorer le manque de suivi. L'importante mobilisation journalistique sur l'affaire Dominique Strauss-Kahn (DSK) va accentuer cette critique.

1.1 Un clou chasse l'autre

Le feuilleton DSK est sans doute important ! Mais qu'en est-il des centrales japonaises ????? Autrement plus dangereuses que les méandres de la justice des USA.
@ Yves F.

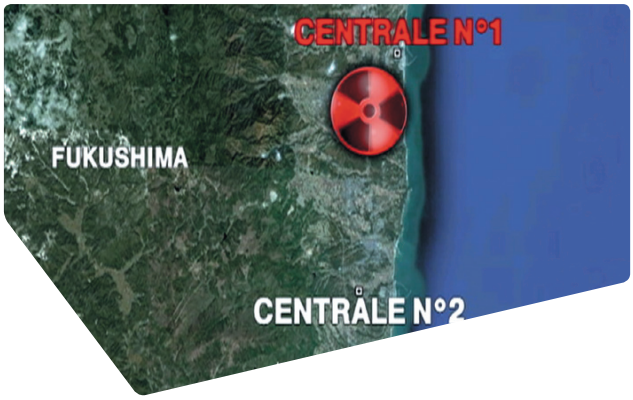
L'émission d'hier: 30 minutes uniquement sur DSK... Est-ce qu'il n'y a plus de guerre en Libye? De tremblements de terre à Saint-Domingue? De résultats de sport? Pas même Cannes (qui ne m'intéresse pas!!!). Pourquoi épingler un fait et en faire l'unique nouvelle du jour ?
@ Rachel C.

(...) C'est sûr que DSK c'est égrillard, mais le Japon, la Tunisie, l'Egypte, la Syrie etc... etc... peuvent crever dans leur coin!
@ François L.

La crise nucléaire de Fukushima est de très loin l'évènement le plus important de l'année pour l'humanité, tant sur le nombre de vies en jeu que sur l'impact politique et économique mondial que peut avoir cet évènement. Pourtant depuis plusieurs semaines, on apprend sur des sites relayant l'information qu'un grand nombre des informations rapportées par votre chaîne au début de la crise, s'avèrent fausses et participaient d'une volonté de cacher la réalité de la situation. C'est assez fascinant de voir que le traitement d'une situation menaçant des millions de vies et des territoires entiers ne soit absolument pas traité durant des semaines alors que l'actualité la concernant est très dense.
@ Sebastien M.

1.2 Fukushima : l'ombre du nuage de Tchernobyl





Pour tout comprendre, il faut d'abord tout savoir. Combien de fois nos correspondants nous ont-ils soupçonnés de ne pas tout dire ! A propos de la crise, le soupçon de la pensée unique ; à propos de Fukushima, le rappel du nuage de Tchernobyl.
Les premiers courriels reçus étaient de véritables mises en demeure : ne nous refaites pas le coup de Tchernobyl ! Par la suite, le rappel de ce péché originel sera une constante.

(...)Je ne fais pas partie d'activistes alter-mondialistes ou de groupes antinucléaires. Je suis juste une citoyenne lambda qui s'inquiète à propos de cette machine folle et surtout de cette opacité liée en France à l'industrie du nucléaire qui a tant de milliards en jeu. J'avais 12 ans quand Tchernobyl a explosé. J'ai grandi avec ces mensonges. Permettons aux Français et aux autres populations de savoir ce qui se passe vraiment là-bas. Je suis persuadée que cette mission est parfaite pour France 2.
Bien à vous
@ Carole L.

On parle de ce qui se passe au Japon, mais c'est la chape de plomb sur les conséquences pour nous. Or, c'est ce qui nous concerne directement. On vous a ordonné de ne pas communiquer ??????
@ Laurence B.

J'entends de graves accusations sur la situation au Japon, sur le manque de précautions et la situation dangereuse et négligée de la localisation des centrales nucléaires.
Qu'en est-il en France ? J'aimerais bien une analyse similaire et aussi pointue.
@ Julien S.

Les journalistes doivent monter au créneau pour que les autorités et les organismes indépendants communiquent clairement sur la situation. Ainsi, les citoyens pourront tout de même prendre quelques précautions si cela est nécessaire.
@ J-B B.

Le questionnement sur la sûreté des réacteurs français est bien peu abordé... En France, quel est le dispositif mis en place en cas d'accident majeur avec fusion d'un cœur ? S'est-on arrêté au fait qu'un accident est impossible en France ? (...) Le gouvernement français n'est-il pas un peu mou concernant le parc nucléaire français ? N'est-on pas comme au Japon à la merci d'une entreprise indésirable (mauvais entretien, personnels mis en danger au quotidien), (...)
Comment en être sûr ? Comment les générations à venir vont-elles gérer nos déchets nucléaires ? Comment les générations à venir vont elle gérer Tchernobyl et Fukushima ? Cela fait beaucoup de questions et de remarques en vrac qui semblent toutes d'actualité (il faut s'habituer, le nucléaire va continuer à être d'actualité pour un petit moment encore... tant sur le plan humain qu'environnemental et économique avec beaucoup de dépenses à venir).
Pourquoi ne posez-vous pas toutes ces questions à l'antenne ?
@ Yves C.

1.3 Le rayonnement des mots

Exemple de cette suspicion : les téléspectateurs sont très sensibles et critiques quant aux mots utilisés...

Je suis choqué par l'expression utilisée ce soir dans le journal par David Pujadas, qui parle d'«alerte nucléaire», en parlant de Fukushima.
Comment est-il possible de parler d'une alerte, alors que c'est une catastrophe écologique sans précédent depuis 25 ans dans ce domaine, et qu'on ne sait pas quand tout va être réglé.
Est-ce le lobby nucléaire qui vous force à choisir vos mots avec autant de distance?
En comparaison, seriez-vous prêts à dire que l'Erika est une alerte pétrolière?
Je pense que vous comprendrez très bien qu'on ne peut pas faire deux poids deux mesures dans des cas si graves.
Merci de vous améliorer et de faire preuve de moins de complaisance avec le lobby nucléaire, que je sais très puissant en France.
@ Grégoire Q.

Je trouve choquantes les paroles de David Pujadas lors des titres de ce soir sur «la crainte irrationnelle» à propos du nucléaire ! Comment peut-on parler d'irrationalité sur un sujet si concret et sur lequel le silence règne. C'est un danger bien réel, bien rationnel. Je trouve que cette manière de présenter n'est pas objective car elle prend le parti de minimiser un évènement majeur et qui a, quoi qu'il arrive, un impact.
Bien à vous.
@ Olivier E.

1.4 Poids et mesures

Le nucléaire est un domaine compliqué et les mesures de radiation indicatrices parfois de danger de mort. Raison de plus pour être rigoureux et juste. Ce qui n'a pas toujours été le cas, provoquant en nombre non négligeable, des réactions très sévères et techniques.

Le 21 mars, France 2 présentait dans son JT de 13h un sujet sur la pollution radioactive à Sendai. Un journaliste japonais muni d'un dosimètre Radex mesure avant de rejoindre la ville martyre un débit de dose 0,10 MICRO-sievert par heure. Mais le commentaire indique 0,1 MILLI-sievert/h.
Arrivé à Sendai l'appareil indique 0,35 MICRO-sievert/h mais le commentaire indique encore 0,35 MILLI-sievert/h.
C'est une erreur d'échelle de 1 à 1000 et sachant qu'en la matière c'est la dose qui fait le poison, la précision est importante. Les mesures que vous avez donc fournies au public sont 1000 fois supérieures à la réalité. Il s'est trompé d'échelle. C'est fort heureux pour lui car sinon, je n'aurai pas donné cher de sa peau! Le désastre japonais est déjà suffisamment grave pour qu'il ne soit pas utile d'en rajouter.
@ Jean-Christian T.

1.5 L'économie : explications à hauts risques



Des chiffres, des mesures, des comparaisons. Au moins autant que pour les sciences, l'économie et le social ont besoin de données que l'on veut objectives. Ce sont d'indéniables éléments de compréhension. A condition qu'elles soient justes. Dans le cas contraire, les réactions montrent bien les dégâts collatéraux.

Le 11 juillet, un sujet compare les coûts d'un voyage en train, avion et automobile :
Remarque concernant le reportage du 20h hier soir sur la 2, comparant un voyage Paris-Nice selon 3 modes de transport :

quel amateurisme de ne pas avoir inclus dans le coût du trajet par automobile les frais d'achat, d'assurance et d'entretien de la voiture...frais pourtant bien inclus dans le prix du billet SNCF ou Air France que nous achetons!!! Un rectificatif s'impose car c'est carrément de la tromperie! Ce n'est pas avec ces arguments spécieux et d'un autre temps qu'on fera changer les mentalités pour sauver la planète!!!
@ Nadine De F.

La réponse à une question posée lors d'un micro-trottoir tourne à l'arroseur arrosé !

Pourriez-vous me donner le nom de la banque dans laquelle vous placez votre argent car, si j'en crois le sujet diffusé ce midi sur les Français et les placements, vous avez trouvé une banque rare. En effet, répondant à la question «Combien rapportent 100 euros placés à 2%», votre journaliste répond 102 euros ! Pour le même placement, ma banque est affirmative, cela ne me rapportera que 2 euros !!! Il est dommage de confondre rapport et capital constitué quand on fait un sujet visant à éclairer le téléspectateur.
Allez, quelques cours de mathématiques et votre journaliste devrait pouvoir reprendre du service.
@ Eric M.

Des chiffres et des lettres de protestation

J'ai entendu un journaliste dire et afficher en plein écran que les loyers avaient augmenté de 50% de 800€ à 1600€. Hors je vous signale que l'augmentation est de 100%.
@ Jean-Charles M.

Présentation dramatique de la hausse de la TVA. Que du négatif sans relativiser la hausse réelle pour le consommateur. Pour un repas à 20 euros (ce qui est pas mal), cela représente 0,3 euros!!!!. La chaudière dont le surcoût énoncé par l'installateur serait de 250 euros, signifie que la chaudière vaut plus de 15000 euros !!! J'aimerais que la chaîne présente du concret positif et réaliste et pas de la dramaturgie bâclée.
@ Claude L.

Quel dommage que votre présentateur ait confondu le salaire médian et le salaire moyen!
S'il connaissait le mode de calcul, il n'aurait pas été surpris de l'augmentation du seuil de pauvreté qui est un pourcentage du salaire médian!
@ Daniel M.

Le présentateur nous informe qu'une taxe de 3 % touchera les revenus supérieurs à 500 000 euros. Cette information est incomplète et partiellement fausse car il aurait fallu dire qu'elle touchera «les revenus supérieurs à 500 000 euros par part».
Donc, pour un couple il faudra avoir des revenus supérieurs à 1 million d'euros et un couple avec 2 enfants : 1,5 millions d'euros.
En outre, ces 3 % s'appliquent sur la partie supérieure à 500 000 euros, ce qui fait une grande différence.
Soit France 2 ignore cela, soit les informations données sont partielles, voire partiales.
Quel que soit le cas, c'est une faute.
@ Alain S.

1.6 L'intérêt pour le débat politique



Les audiences le montrent, le courrier aussi: l'intérêt pour le débat politique est grand. Les attentes envers le service public sont régulièrement exprimées. Corollaire du climat préélectoral, la sensibilité politique des téléspectateurs s'exacerbe. Ainsi, la couverture des premiers résultats des élections sénatoriales dimanche 25 septembre, au journal de 20h, a provoqué de nombreux courriels : leurs auteurs ne comprenaient pas que la victoire de la gauche, saluée comme « historique » par TF1 et d'autres médias, soit qualifiée par France 2 simplement de « poussée de la

gauche ». Le temps d'antenne consacré à l'évènement leur a également semblé insuffisant.

Je suis choqué du très peu de minutes consacrées aux sénatoriales le soir de l'historique victoire de la gauche, j'ai passé ma soirée à regarder LCI pour avoir davantage d'informations.
@ David O.

On peut être étonné du traitement des résultats des sénatoriales; arrivée à 20h07 dans votre journal, impossible d'avoir une info sur ce qui peut apparaître comme historique dans les institutions de la Ve République. N'est-ce pas le travail des journalistes du service public en particulier de traiter même à chaud d'événements concernant le fonctionnement des institutions démocratiques ?
@ Alain H.

A ce propos il faut noter le très important courrier suscité par l'annonce, malheureuse, que les élections cantonales se dérouleraient dans un département sur deux. Cette bévue n'a pas été corrigée à l'antenne.

Je suis très surpris d'avoir entendu David Pujadas affirmer à TROIS reprises que les élections cantonales concernaient un département sur deux alors que dans CHAQUE département un canton sur deux vote. Je suis d'autant plus surpris que dans l'oreillette personne ne l'ait repris à ce sujet. Alors que l'on redoute une très forte abstention à ce scrutin voilà qui ne va certainement pas arranger la participation.
@ Michel G.



Les audiences des primaires socialistes du 15 septembre et du 12 octobre 2011 montrent bien l'appétit pour le débat politique. Mais beaucoup de téléspectateurs, faute d'informations claires sur les conditions d'organisation de ces débats, ont mis en cause l'impartialité de la rédaction.

Une question, pourquoi avoir organisé une soirée spéciale socialistes, allez-vous faire de même avec l'UMP et le Front national ? Si oui, bravo à vous, si rien n'est prévu en ce sens, je sens revenir le temps du bolchevisme et des extrêmes, merci de m'avoir lu.
@ Denis F.

Je trouve scandaleux de passer une émission sur un parti politique ciblé avec l'argent de la redevance, on aurait préféré une émission de variétés, un très bon documentaire ou un téléfilm sympa, cela doit bien exister quand même ! Pourquoi paie-t-on une redevance, pour voir des gens qui vont se dévorer entre eux ? Vous avez loupé votre soirée à France 2, prenez garde la prochaine fois ! !
@ Jean-Paul L.

Je ne comprends pas pourquoi une telle émission politique concernant le seul Parti socialiste monopolise l'antenne de France 2, chaîne nationale, en prime time.
N'est-ce pas abusif ? Le temps de cette émission sera-t-il décompté dans le temps offert aux différents partis au titre de la campagne présidentielle ?
Merci de votre réponse.
@ René M.

La 2e chaîne est-elle un podium du PS ?? Les heures occupées par ce parti politique entrent-elles dans le décompte des débats de l'élection présidentielle ??
Je n'approuve pas que des émissions appréciées aient été supprimées pour ces débats du PS
Je pense que ce courrier ne va pas être apprécié, mais je m'en moque !!!
@ Denise B.

Le médiateur a systématiquement répondu à ces courriels rappelant, entre autres, que les règles du CSA étaient scrupuleusement

respectées. Cette réponse a suffi, dans la plupart des cas, à éteindre l'incendie. Est arrivée alors une deuxième vague de courriels marquant un intérêt prononcé pour le déroulement du débat.

J'ai regardé le débat sur la primaire des socialistes. Je ne suis pas de gauche, et pas vraiment de droite non plus. Je suis du côté de ceux qui sont pragmatiques, qui ont les pieds sur terre, qui disent la vérité et qui ont de bonnes idées réalistes. Ceci posé, j'attendais ce débat avec intérêt parce que j'aime ces débats et que je voulais voir comment ces 6 candidats se différencieraient. Je n'ai pas été déçu et je voudrais féliciter France 2. L'organisation a été parfaite et les journalistes à la fois incisifs et discrets, ce qui n'est pas habituel. Je pensais qu'il ne sortirait pas grand-chose de ce débat et j'ai été agréablement surpris de voir de vraies différences. Bref, bravo et j'attends le suivant avec impatience.
@ Serge M.

Un tel débat me réconcilie avec la politique. A quand les primaires de droite UMP ?
C'est la première fois que j'écris à France 2 mais ce soir c'est un vrai plaisir de suivre un tel débat. Je ne suis pas militant PS.
@ Patrick A.

Je tenais à féliciter la chaîne France 2 d'avoir organisé un débat avec les candidats au primaire du PS. Vraiment bravo ! Il était temps de remettre au goût du jour des débats de ce genre qui ont le mérite de confronter les idées des programmes des candidats et d'y voir un peu plus clair, car les candidats doivent davantage expliciter leurs positions que lorsqu'ils sont interrogés seuls. On revient enfin à des pratiques démocratiques et républicaines !
@ Muriel P.

1.8 « Des paroles et des actes »... et des courriels

Dire que la première émission, le 23 juin, de Des paroles et des actes a suscité des réactions est un euphémisme. Un des records de l'année : 1252 courriels.
Il serait trop facile de considérer que toutes provenaient de sympathisants du Front national (FN). Il y a bien sûr des jugements politiques ou encore des visions partisanes



qui ne sont pas du ressort du médiateur. Mais deux points sont revenus quasi-systématiquement (ils concernaient la dernière partie de l'émission lorsque deux journalistes avaient mis l'invitée « sur le gril ») :

Des journalistes dans leurs rôles ?

Permettez-moi de vous dire, monsieur le Médiateur, que j'ai rarement vu une émission aussi violente, haineuse, irrespectueuse. J'avais l'impression de voir une corrida, un tribunal de l'Inquisition.
@ Jean-Marc B.

Je regrette que vous ayez laissé s'installer un climat aussi agressif dans cette émission.
Les Joffrin et Fourest se déchaînaient au lieu de s'adresser aux téléspectateurs en apportant une contradiction courtoise mais efficace.
@ Christophe M.

La cacophonie et l'invective sont pénibles et l'animateur ne doit pas penser qu'à lui. Il doit penser aussi aux téléspectateurs et dans cette émission, je ne suis pas sûr que ceux-ci aient eu le sentiment que vous les représentiez.
@ Antoine A.

(...)Il me semble qu'en tant que journaliste on se doit d'être neutre. Dommage car l'émission en elle-même était bien ficelée.
Bonne continuation à vous.
@ Isabelle C.

Je m'attendais à une descente en flammes, avec des arguments raisonnés et courtois, des différentes propositions du parti frontiste. Je n'ai assisté qu'à une corrida où la plupart des intervenants suaient la haine et le mépris.
@ Christophe D.

Le même traitement pour les invités suivants?

(...) Je demande à voir si les «adversaires» seront aussi virulents à l'encontre des autres invités.
@ Stéphane B.

Vous avez invité deux «snipers» arrogants et agressifs pour attaquer M. Le Pen, vous n'avez pas su ou pas voulu calmer ces deux pitbulls. J'espère que vous avez en réserve d'autres «snipers» pour vos futurs invités.
@ Marie R.

(...)Là aussi, deux poids deux mesures, quel autre représentant politique aurait accepté un tel traquenard et aurait tenu de tels assauts aussi longtemps ? Je n'en vois aucun(e). Il n'en sera sûrement pas de même avec les invités suivants.
@ Benoit H.

1.9 Laissez les parler



C'est une demande récurrente et surprenante ! Très souvent la pugnacité des interviewers est considérée comme une gêne pour la compréhension.

Pourquoi inviter un homme politique si lorsque le présentateur, après avoir posé sa question, lui coupe la parole avant d'avoir entendu la réponse? Inutile de le faire venir sur le plateau.
@ Marie-Claude D.

Remarque générale concernant toutes les émissions «news» du groupe France Télévisions :
1- Serait-il possible de minuter le temps de parole de l'interviewer par rapport à celui de l'interviewé ? Quand le rapport est de 3 (interviewer) à 1 (interviewé), il y a définitivement un problème !
2 - Nous ne regardons pas les interviews pour admirer la finesse (?), l'agressivité, ou le savoir (???) de l'interviewer, mais pour écouter ce qu'a à dire l'interviewé, souvent plus fin et plus savant (sur son sujet) que l'interviewer. Qu'on le laisse parler, bon sang !!!! C'est une attaque à l'intelligence du spectateur que d'interrompre toutes les 7 à 8 secondes quelqu'un qui essaye de faire une (brève) démonstration en 2 points (pas 3 ou 5), et qui ne peut jamais dépasser le 1er !
Ne pourrait-on imaginer une charte du journaliste modeste et intelligent, qui réduirait son temps de parole à, disons, 20 ou 25% de la totalité ? Ceci serait valable sur toutes les chaînes TV, radio comprise !!! Assez de ces journalistes cabots, bavards, et souvent ignorants.
@ Philippe B.

J'ai voulu regarder le débat après l'intervention du président de la République, débat qui aurait pu être intéressant, mais au bout d'un quart d'heure j'ai craqué. Vos invités parlaient tous à la fois, certains même criaient, ce qui rendait toutes les interventions inaudibles, et les animateurs incapables de gérer. J'ai donc changé pour LCI ou c'était beaucoup plus calme.
@ François P.

1.10 Invités multiples, pensée unique ?



Le choix des invités est jugé beaucoup trop restreint. En particulier lorsqu'il s'agit de la crise financière. Après le nuage de Tchernobyl, cette fois c'est l'ombre de Maastricht qui plane.

J'ai regardé hier le journal sur la 2; sujet parmi d'autres: triple A et commentaires divers dont celui d'un «économiste», donc un commentaire technique a priori.
En fait pas vraiment, l'exposé était plutôt un point de vue politique, avec une opinion, construite, sur la nécessité du désendettement etc...
Ce n'est pas la première fois avec une prise de parole d'économiste qu'on découvre en fait une analyse politique. Est-il possible de dissocier technique et politique avec un économiste? Je ne pense pas, il faut donc faire en sorte qu'il y ait plusieurs économistes qui s'expriment sur un sujet d'actualité, triple A ou autre. A quand une telle approche, systématique, dans les journaux de France 2? Je pense que l'information y gagnerait, elle serait plus éclairante, plus ouverte.
@ Marc G.

Le journal de 20h invite un «spécialiste» pour analyser la crise grecque. Pourquoi cette analyse «unique» de cet économiste invité !! Où est la contradiction ? Où sont les courants de pensée divers et tous aussi valables que celui entendu comme «LA» bonne réponse ! Ce monsieur n'est pas détenteur de «la version juste ». Je trouve cela outrageant pour tout esprit libre.
@ Sylvain L.

Je vous fais part de mon incompréhension à l'égard du manque de «turn over» des spécialistes qui sont invités par la rédaction de France 2. Cela jette une ombre sur le travail de France 2, car ces spécialistes habitués, de part leur omniprésence, apparaissent davantage comme venant faire leur pub qu'apportant un véritable éclairage au sujet traité.
@ Zélia L.

Cela devient particulièrement déplaisant de voir inéluctablement toujours vos mêmes pseudos experts sur le service public. Nous avons eu encore droit à Mr Cohen ce soir qui vient nous expliquer que la terre est ronde. Il semblerait que votre chaîne n'ait pas poussé suffisamment l'investigation pour trouver enfin des économistes éclairés qui pourtant existent et ne reprennent pas toujours le même son de cloche.
@ Dominique L., Bernard M. et bien d'autres

Je règle chaque année une participation financière au service public et j'y attends plus de pluralisme d'idées que le «ron ron» quotidien que vous nous servez en guise d'information.
@ Pascal B.

Je suis étonné qu'en matière économique, on ne reçoive sur votre plateau que les mêmes «spécialistes» de la crise actuelle (Messieurs Touati, E.Cohen, Dessertine, etc..). Je rêve d'un réel débat avec des économistes de différents horizons politiques, loin du discours «dominant». Je veux citer par exemple Sapir, Lordon, Gréau, Reich, Allais, Krugman, Généreux, Jorion ...,et j'en oublie. Je pense que les inviter au journal de 20h en particulier serait montrer de votre part une réelle indépendance vis à vis des pouvoirs économiques et politiques en place et permettrait à vos auditeurs une information totalement ouverte et enrichissante.
@ Marc H.

Je trouve un manque chronique de la parole des gens du terrain, vos invités font parti du microcosme et sont à cent lieues de la réalité.
Une suggestion, ayez de temps en temps un invité lambda, qui pourrait expliquer son sentiment sur l'actu, cela serait plus vrai et plus représentatif.
@ André F.

Extrait de la Charte des Antennes de France Télévisions :

« Interviews, débats

Les responsables d'émissions sont attentifs à leur politique d'invitation afin que soit respecté le principe d'équité. Le choix des invités se fait dans le souci du pluralisme et de l'équilibre des points de vue. Tout participant à une émission doit pouvoir bénéficier du temps minimum nécessaire à l'expression du point de vue, des opinions, des idées ou du témoignage pour lesquels il a été invité. Le traitement doit être équitable et manifester le même niveau d'exigence et d'attention à l'égard de tous les invités. »

2. SERVICE PUBLIC : AU DELA DE CETTE LIMITE...

Lorsqu'ils écrivent à France 2, les gens ne s'adressent pas au diffuseur mais au service public. Le distinguo est important car il sous-tend la majorité des courriels. C'est le critère à partir duquel nos téléspectateurs bâtissent leurs critiques. (cf. les mots-clés).
L'affaire Dominique Strauss-Kahn en est un exemple. Dans l'ensemble, les commentaires n'ont pas fondamentalement remis en cause le travail de la rédaction. Mais dans trois cas nos correspondants ont, en quelque sorte, tracé d'eux-mêmes ce qu'ils considéraient être les limites à ne pas franchir par un service public.

2.1 Affaire DSK : la bonne mesure



Ce n'est pas tant la diffusion de l'image de Dominique Strauss-Kahn entravé qui a provoqué des réactions mais l'usage répété de celle-ci. Plus précisément on nous a reproché une pratique hypocrite: nous soulignons la brutalité du système américain tout en profitant de ce qu'il permet. Ces réactions s'éteindront rapidement dès que les rédactions de France Télévisions définiront un cadre strict d'utilisation de ces images qui en limitera l'usage.

Vous nous informez de la diffusion par les TV américaines d'images humiliantes de M. Strauss-Kahn et vous enchaînez en nous montrant les mêmes images, sans doute pour montrer à quel point elles sont humiliantes!!! Je pensais que France 2 avait une éthique qui la mettait à l'abri de tels comportements. L'argument selon lequel les autres le font ne tient pas, vous n'êtes pas obligés de suivre la meute.
@ Roland G.

Ce soir, 16 mai, lors du journal, le présentateur déclare que les images présentant DSK menotté, puis dans le tribunal, sont humiliantes. Ce qui pour nous Français est exact. Alors, pourquoi les présenter en boucle lors des différentes interviews qui ont suivies?
Cordialement.
@ Pierre G.

(...)Cela fait vraiment charognard ! Ne pourriez-vous pas vous différencier un peu de TF1 en relevant le niveau ?
@ Dominique P.

Il est compréhensible de montrer ces images une fois, mais pourquoi les mettre à l'écran plusieurs fois dans le même JT. Je trouve cela indigne du service public. Même si peu d'images de DSK étaient disponibles, ce n'était pas une raison pour oublier toute déontologie.
@ Pierre S.

Un détail donné par un de nos envoyés spéciaux a choqué : le menu du repas servi à DSK en prison. Ceux qui nous ont écrit (ils ont été nombreux et leurs réactions immé-

diates) ont vu une information indigne du service public. Plus largement, les « à-côtés » de l'affaire sont mal passés, même si les courriels étaient souvent teintés d'humour... acide.

Suite au reportage d'hier soir sur l'affaire Strauss-Kahn, je souhaitais obtenir une précision: quel était le mode de cuisson du veau qui a été servi à DSK au dîner, et s'agissait-il de veau élevé sous la mère? Vos correspondants ont manqué de clarté à ce sujet... Il est urgent de revenir à un vrai journalisme de qualité, qui offre de vraies informations au lieu de nous donner le menu de la cantine!!!!!!!!
@ Nathalie D.

Le JT de 13H du samedi 2/07 est descendu bien bas dans sa manière de traiter l'information et particulièrement à propos de l'affaire DSK! L'envoyé spécial à New-York nous raconte comment la soirée de DSK s'est déroulée au restaurant, le menu, les conversations...car le journaliste a poussé le professionnalisme jusqu'à dîner dans le même restaurant (est-ce notre redevance qui prend en charge la note?); il nous précise avoir dîné à moins de 3 mètres de la table de DSK !!! Incroyable, çà c'est vraiment digne de paparazzi mais pas de journalistes!!
@ Marie-Hélène T.

Je me sens un peu frustré après le reportage sur DSK. J'ai en effet appris ce qu'il avait dégusté lors de son dîner au restaurant, le journaliste posté devant son domicile nous a fait remarquer qu'il était sorti avec un costume ..... Bon mais .... Comment sont ses urines et est-il allé à la selle ? Dites, n'oubliez tout de même pas qu'il est soupçonné de viol !!!!
@ Michel B.

2.2 L'oubli de la victime

Empathie pour Dominique Strauss-Kahn et manque de compassion pour la victime : c'est l'impression donnée, et pas seulement les premiers jours de l'affaire. Sentiment renforcé lors de la première émission spéciale (le 19 mai 2011) dont Robert Badinter était un des invités. L'ancien avocat, proche de DSK et brillant comme à son habitude, fera du plateau une tribune très pro-DSK. Le premier rôle qui lui a été laissé a été interprété comme une prise de position de la rédaction.

Cette émission est une honte. La seule parole est celle de Robert Badinter, aucune contradiction. Aucun mot pour la victime. On essaie de nous apitoyer sur le sort de DSK et démontrer son innocence. Si on se laisse entraîner par les propos de M. Badinter, on peut quasiment penser que c'est la victime qui a agressé DSK. M. Badinter défend ses amis proches, trop proches pour être honnête.
@ Christian C.

Personne n'a été invité pour défendre la victime !!! Je suis horrifié de voir que finalement DSK est coupable mais remis en liberté ! Et la victime !!!! A quand un débat sur la victime et avec des défenseurs ?
@ David E.

Pendant des jours, on n'a parlé que des malheurs du présumé agresseur. Il est temps de se préoccuper de la victime. Vous ne pensez pas ?
@ Fréderic S.

Je trouve inadmissible d'employer le terme de présumée victime concernant la femme de ménage de l'affaire DSK. C'est une victime.
@ François M.

2.3 Une affaire d'homme ?



Où étaient les femmes sur les plateaux pour livrer leurs analyses? C'est vrai qu'il n'y en a pas eu beaucoup.

On parle d'un viol d'un homme sur une femme (vrai, faux, pas vrai pas faux, et le reste...) et pas une femme sur le plateau...
@ Jean L.

Je viens de regarder le journal de France 2 et je suis assez choquée par le traitement de l'affaire DSK. Il n'y a que des hommes d'un certain âge qui s'expriment. Aucune femme n'est présente pour analyser l'évènement, sans doute est-ce pour vous la vision classique de l'information. Les femmes n'ont que très rarement la parole dans vos journaux et elles ne sont pas des experts, mais de simples témoins.
@ Nathalie B.

J'aurais aimé un peu plus de retenue et d'impartialité de la part de vos journalistes (ce qui aurait été le cas si les femmes, notamment jeunes, étaient plus représentées) dans le traitement de ces rebondissements.
@ Sylvie V.

Je trouve incroyable de voir sur le plateau pas moins de 6 hommes pour analyser les événements concernant DSK, comme souvent à la télé les femmes peuvent faire l'affaire pour rapporter les faits, mais il faut de GRANDS cerveaux pour commenter ?
@ Marie-Thérèse C.

2.4 Trop ?



Fallait-il consacrer une part aussi importante des JT et organiser des émissions spéciales (19 mai, 6 juin, 1 juillet) pour vivre en direct les comparutions de DSK devant la justice américaine? Non, affirment la majorité de nos correspondants (plus de 250 courriels). On peut bien sûr leur opposer les scores d'audiences exeptionnels générés par ces évènements, mais ils soulignent utilement les risques et limites de ce genre d'exercice.

Bonjour, vos JT s'étalent sur les sujets du jour, souvent au conditionnel faute d'informations fiables. Ex: l'affaire DSK de ce jour: attendez avant de faire des pronostics; cela devient indécent, cette hypermédiatisation alors que vous n'avez pas encore les infos si.... si.....
@ Anne G.

5 mn d'audience résumées en 1 h ... ça c'est de l'info d'une télévision publique ? Non, du voyeurisme du niveau de Voici ou Gala !
On attend plus de sérieux d'une chaîne payée avec notre redevance
@ Yves L.

Faire 25 minutes dans le 20h à propos d'une audience de 7 minutes dont il était dit dès la veille qu'elle n'apportera rien de nouveau, ce qui a effectivement été le cas, c'est se moquer des téléspectateurs et faire du journalisme de bas niveau. TF1 est plus digne.
@ Albert G.

Bravo! Sur une audience de 7 minutes chrono au cours de laquelle le principal intéressé n'a prononcé que deux mots, vous nous en avez tartiné des tonnes pendant 30 minutes, nous infligeant des déluges de laïus, de baratin, de battage, de blabla, de verbiage, de redites. 30 minutes pour commenter deux mots, il faut le faire !
@ André M.

C'est un vieux principe journalistique: il n'y a rien à dire, mais on peut en parler!
@ Anne G.

Merci de traiter les informations importantes et de prendre le temps d'analyser la pertinence d'un direct avant de monopoliser tout le journal pour rien. Merci de réfléchir.
@ Stéphane M.

2.5 Service public : la hiérarchie au mérite



Aux yeux de nos téléspectateurs, c'est de toute évidence une règle à ne pas transgresser : le premier sujet d'un JT traite d'une information plus « importante » que le cinquième, qui lui-même est plus « sérieux » que le dixième. C'est une constante dans le courrier, sans jamais la moindre inflexion. Alors que se déroulent des révoltes pour la liberté, qu'une centrale nucléaire laisse échapper son poison mortel et qu'une crise financière saigne hommes et Etats les plus fragiles, peut-on encore s'intéresser aux décorations de Noël ou à la remise des césars ? « Oui » répondent les téléspectateurs mais à leur juste place, et ce n'est pas la première.

A chaque fois qu'une édition ouvre sur un sujet de ce type, les courriels de protestation submergent la boîte mail du médiateur. Quelques exemples :

Des milliers de gens se font tuer en Lybie et vous commencez le JT par la remise des césars.
Ensuite vous enchaînez avec les départs en vacances. Mais où se situe l'évènement important?
@ Jean Bernard E.

Je ne saisis plus le contenu de vos informations... Au vu de ce qui se passe dans le monde, je ne comprends pas que la moitié du journal soit consacrée au marché de Noël, au cidre et aux moules frites. Elle est où l'information ? La crise européenne, les guerres, les catastrophes naturelles. On veut de l'info, pas des documentaires sur les nouvelles naissances de pandas au zoo de Berlin ou de la prochaine représentation du ballet russe !
@ Nicolas T.

Je me permets de vous contacter afin de vous faire part de mon mécontentement. En effet, souhaitant regarder le 13h de France 2 ce jour tout comme le 20h hier soir, la première info traitée était sportive. N'y a-t-il pas des informations plus importantes que cela, c'est vrai que l'Europe se porte à merveille et que la démocratie naissante en Tunisie est anecdotique. C'est ce que laisse penser la hiérarchisation de l'information...
@ Aurélie C

Je suis très étonné de constater depuis le début des évènements au Moyen-Orient, alors que nous sommes face à des évènements d'une ampleur historique, combien souvent vos Unes sont consacrées à des faits divers, certes importants, mais comment pourraient-ils l'être autant que les révolutions arabes en cours ? Comment pouvez-vous justifier ces choix de priorité ?
Ne craignez-vous pas d'être accusés de préférer la politique intérieure et le thème sécuritaire récurrent à la grande marche du monde ? Quels sont vos critères de hiérarchisation des sujets ?
@ Guillaume B.

Alors que la France est dans une problématique infernale : dette, euro, etc.... on nous fait la Une sur une défaite de rugby qui n'est qu'un sport. Je ne vous ai pas vu consacrer autant de

temps à expliquer aux français la défaite de la France suite à l'anti-jeu pratiqué depuis des années par des équipes ministérielles incompétentes !
@ Claude T.

Fidèle aux JT de France 2, j'ai parfois quelques réactions d'indignation, de colère, etc… Ce fut le cas aujourd'hui au 13h avec l'ouverture sur un gagnant français (cocorico) à l'euro-millions ?
C'est totalement indécent d'élever un fait divers de cette nature au niveau de l'information essentielle de la journée. Indécent pour plusieurs raisons. Déjà le niveau des gains, mais ce n'est pas de votre ressort. Cette information véhicule l'idée de l'argent facile sachant que la période est difficile. Nombre de ménages souffrent. Le pouvoir d'achat est en berne. La pauvreté est en hausse etc.. La place de cette information est dans les faits divers, à donner si le timing le permet, mais de grâce il y a d'autres sujets pour faire la Une. Merci de votre attention.
@ Bernard S.

Extrait de la Charte des Antennes de France Télévisions :

« Les informations sont données selon un ordre qui correspond à leur importance, à leur temporalité, dont l'appréciation est du ressort des rédacteurs en chef sous l'autorité des directions concernées. La plus ou moins grande accessibilité des images ne doit pas entraîner de distorsion dans la hiérarchie des informations ou le temps d'antenne consacré à chacune d'entre elles. »

« Les informations sont données selon un ordre qui correspond à leur importance, à leur temporalité, dont l'appréciation est du ressort des rédacteurs en chef sous l'autorité des directions concernées. La plus ou moins grande accessibilité des images ne doit pas entraîner de distorsion dans la hiérarchie des informations ou le temps d'antenne consacré à chacune d'entre elles. »

2.6 L'abus de faits divers



Le 3 mars à Rivesaltes, le coup de folie d'un homme qui tue trois personnes en pleine rue. Ce n'est pas le traitement du fait lui-même qui choque mais le rappel qui l'accompagne.

Comment pouvez-vous tomber dans le voyeurisme de mettre en parallèle trois faits divers anciens pour allonger le sujet du jour ?
@ Jean-Charles G.

Comme 3 morts ne suffisent pas, vous présentez une rétrospective d'évènements au cours desquels beaucoup plus de gens avaient été tués par une personne en état de démence. Ce faisant vous traitez le spectateur de bien piètre façon car vous lui prêtez un état de voyeur malsain. Vous n'étiez absolument pas dans votre rôle et je le déplore.
@ Marie-José P.

J'ai souvenir que sous Charlemagne il y avait déjà eu un massacre dans la rue ! Comment développer gratuitement la notion d'insécurité après un drame local qui ne relève que de la locale…
@ Pierre Yves T.

Le 16 avril à Chelles (Seine et Marne), trois membres d'une même famille sont tués par un chauffard. Le surlendemain nous réalisons et diffusons l'interview du père blessé

sur son lit d'hôpital. Les conditions de l'entretien choquent, les questions indignent.

Les bras m'en tombent (...). On demande au père sur son lit d'hôpital « Vous en voulez au chauffard ? » Mais comment est-ce possible de poser des questions aussi imbéciles (et je souhaite rester polie car d'autres adjectifs me viennent.
@ Céline D.

Comment pouvez-vous manquer à ce point de décence ??? Le droit à l'information me direz-vous !!! Oh que non !!! Le droit de faire pleurer dans les chaumières, le droit au voyeurisme, c'est tout !!!
@ Annie V.

(...)C'est de l'info digne du service public ? Poser la question, c'est y répondre ! Faites du journalisme, pas de l'info poubelle à l'estomac.
@ Charles O.

(...)Ce manque de pudeur dénature l'information et pose le téléspectateur en témoin involontaire d'un sensationnalisme « assumé » par une rédaction étonnamment légère.
@ Edouard A.

Les téléspectateurs voient dans l'importance donnée à des sujets jugés « non nobles » comme le renvoi de l'idée méprisante que les journalistes se font d'eux.

Pourquoi nous abreuver de rubriques « chiens écrasés » à longueur de JT ?...C'est une politique éditoriale suicidaire à terme que de mépriser ainsi les téléspectateurs.
@ Pierre S.

Dans le même ordre d'idée, l'utilisation fréquente du mot « émotion » est suspecte.

Amusez-vous à compter le nombre de fois que le mot «émotion», utilisé à toutes les sauces , est prononcé dans les journaux télévisés. Est-ce délibéré pour nous faire vivre dans l'«émotion» et non dans la réflexion ? Est-ce la mission du service public ?
Merci de me répondre sans «émotion».
@ Marie D.

2.7 Les images violentes

En général, les téléspectateurs ne nient pas la violence, ils estiment même souvent utile de la montrer mais ... avec discernement. On nous reproche fréquemment de la complaisance. La violence est parfois vécue comme une agression.
Je ne vais pas faire le catalogue des images diffusées et des réactions qu'elles ont suscitées, je n'ai gardé que quelques courriels donnant des éléments de réflexion salutaires.



20h du 05 mars 2011

Ne venez pas me dire que le droit à l'information vous donne la possibilité de nous montrer les cadavres mutilés des pilotes libyens, comme vous l'avez fait hier. Le droit à l'information, permettez-moi de vous apprendre votre métier, c'est de nous expliquer les enjeux et de montrer l'évolution de la situation sur le terrain. Je vous suggère la prochaine fois de filmer les amputations en direct... Vite, on ne tient plus.
@ Dominique P.

Je réagis quasiment instantanément aux images diffusées ce midi lors du JT, dans le cadre d'un reportage sur le séisme et le travail des sauveteurs en Turquie. A l'image en gros plan, au sein des décombres, un hommme mort. Sa tête se trouve de profil, les yeux fermés, de la poussière partout sur lui. La voix off: «pour certains, il est trop tard».
Je suis choquée que l'on puisse montrer un homme mort juste pour illustrer un propos, en allant le chercher à l'intérieur d'un bâtiment. C'est un manque total de respect: le mort n'est plus qu'une simple illustration avec une pointe malsaine de sensationnel. Ma question, simple, mais qui restera sûrement à l'état de remarque dans vos archives: pourquoi montrer une telle image? Croyez-vous qu'elle était indispensable à l'information? Ne pouvait-on pas se contenter de dire qu'il y avait des morts?
@ Nadège B.

J'ai été scandalisée par les images proposées au cours du reportage autour de l'affaire Marie-Jeanne à Tournon dans la Drôme. Comment pouvez-vous oser diffuser des images du trou de terre dans lequel son corps a été découvert, alors que l'enquête est en cours? En quoi votre mission d'information a besoin de ces images voyeuristes, agencées dans un montage des plus odieux? J'aurais pu accueillir cette prise de position avec plus de détachement venant d'une chaîne privée, mais de France Télévisions, je considère cela tout simplement inacceptable.
@ Solenne B.

Je trouve inadmissible et choquant que vous ayez diffusé des images du cycliste décédé lors de la course en Italie. En effet, on le voit à terre, agonisant, sans qu'aucune mise en garde n'ait été formulée préalablement. Je suis une adulte, mais je trouve inacceptable et irrespectueux, tant envers ce cycliste et sa famille, qu'envers les téléspectateurs, de diffuser de pareilles images.
@ Séverine O.

Je trouve plus que regrettable la diffusion de la vidéo des soldats américains .... On peut informer le public sans cautionner par les images la bêtise. Aujourd'hui on floute un sein et on montre la mort ou l'humiliation de morts et des scènes sanglantes à des heures de repas familial.
@ Guy B.

Il serait bon de prévenir que les images qui suivent sont choquantes quand il s'agit de cadavres avec une balle dans la tête, de gens mutilés, etc.. Je trouve tout cela choquant d'autoriser la diffusion de ce genre d'images. Étant adulte, je suis extrêmement choquée à chaque fois qu'il y a ce genre de diffusion. Et ce n'est pas comme si c'était rare de voir ce genre d'images, c'est quasiment tout les jours, parfois plusieurs fois par jour! Le monde est déjà assez cruel et pitoyable pour que l'on subisse encore la connerie humaine en images lors du journal.
@ Gwendolyne D.

Il convient de rappeler que le CSA nous oblige à prévenir du contenu violent d'un sujet, ce qui est souvent fait ...mais pas toujours. Alors que la règle, et le bon sens, exigent que l'avertissement soit systématique.

Extrait de la Charte des Antennes de France Télévisions

« Une image violente n'est diffusée que si elle comporte une information indispensable à la compréhension de l'événement. Les conditions de tournage doivent être expliquées. France Télévisions s'efforce, dans les images de conflits de toute nature qu'elle décide de diffuser, de ne pas les présenter dans des conditions tendant à attiser les tensions par cette diffusion.

Avertissements
Le public doit être préalablement et clairement averti « lorsque des images difficilement soutenables ou des témoignages relatifs à des événements dramatiques sont évoqués dans les journaux, les émissions d'information ou les autres émissions du programme_39 ». Le présentateur ou le commentateur prévient clairement les téléspectateurs de la nature des images avant la diffusion du sujet en question. »

L'avertissement a régulièrement été oublié lors de la diffusion de l'image du corps du colonel Kadhafi exposé dans une chambre froide. La valeur de preuve pour l'histoire de cette image n'excuse pas l'oubli des règles.

Ne pourriez-vous pas "flouter" les images; nous sommes capables d'imaginer nous-mêmes. Les journalistes n'attendent que du sang et de la violence, il faut des morts ; je pense qu'ils peuvent nous informer autrement.
@ Marylin S.

Relater des faits sans avoir besoin de montrer ces images aurait suffi.
@ Vincent B.

Parfois nos correspondants mettent en avant la présence d'enfants devant les journaux télévisés. Dans ce cas le médiateur ne peut que rappeler systématiquement aux parents que la marche du monde n'est pas forcément un spectacle pour les enfants.

S'agissant d'une information capitale, je conçois tout à fait qu'il ait été normal de diffuser largement cette nouvelle, vos concurrents en ayant évidemment fait de même.
Cependant, les images exposées du cadavre ensanglanté de Kadhafi étaient absolument insupportables pour de jeunes enfants et ce reportage a été diffusé à une heure de grande écoute sans aucun avertissement pour protéger les enfants du style «nous vous avertissons que les images qui suivent peuvent choquer». Ma fille de 2 ans a ainsi vu les premières images du reportage, avant que je n'aie eu le temps de sauter sur la télécommande pour la protéger et malheureusement, elle a eu le temps d'être extrêmement choquée. Ce fut son premier traumatisme télévisuel. Elle en est encore choquée plus d'une semaine après la diffusion. J'ose espérer que vous tiendrez compte de mon message (en discutant avec d'autres parents et au vu de leur réaction identique, je suppose que je ne dois pas être la seule à vous contacter à ce sujet).
@ Aurélie R.

Quand l'image est difficilement supportable et, de surcroît, fausse... ! Cela a été le cas lors de la diffusion du visage de Ben Laden mort. L'exemple même de l'utilisation hâtive d'une information non sourcée issue d'Internet, cet espace ouvert à tous les vents, même les plus mauvais.

Ce matin je regardais comme tous les jours les informations de Télématin. J'ai eu la chance de pouvoir voir la photo du visage déchiqueté de Ben Laden en prenant mon petit déjeuner! La photo est-elle vraiment nécessaire et surtout donne-t-elle plus d'informations au sujet de la mort de Ben Laden? C'est la première question que tout bon journaliste doit se poser...La deuxième question est la véracité de l'information : le présentateur annonce la photo en disant «Ben Laden est mort, pour preuve la photo...»; le journaliste est vraiment consciencieux et se sent obligé de prouver que l'information est vraie : quel professionnalisme!... Dommage on peut se rendre compte en quelques petites recherches que la photo est truquée...Y a-t-il des journalistes dignes de ce nom qui vérifient les sources et ont un peu de conscience journalistique ?
@ Benoît G.

Vous n'avez pas pris la peine de vérifier les sources de cette photo de Ben Laden mort. Essayez plutôt de vous démarquer des autres chaînes en offrant un regard différent et un traitement différent de l'information au lieu de chercher à choquer et à avoir le scoop. Je suis très déçue...
@ Aurore C.

Extrait de la Charte des Antennes de France Télévisions

Vérifications
Avec l'émergence des nouvelles techniques de traitement et de transmission de l'image, la multiplication des sources d'informations et d'images, ainsi que le développement d'images de vidéastes amateurs, l'émergence des réseaux sociaux et des « lanceurs d'alerte », une vigilance particulière s'impose. Le besoin constant d'images et les conditions d'urgence dans lesquelles les rédactions sont souvent amenées à opérer, créent un environnement propice à la survenance de manquements préjudiciables à la crédibilité de l'information. Les moyens techniques permettent de rendre compte des événements en temps réel, mais « en aucun cas la notion d'urgence ne doit l'emporter sur le sérieux de l'enquête et sur la vérification des sources ».

Une constante dans les courriels : la référence à TF1, brandie comme argument définitif. Il y a une hiérarchie « TF1 » de l'information ; il doit y avoir une hiérarchie « Service public ».

Attention à ne pas devenir comme TF1. Essayez de tenir une ligne éditoriale correcte et honnête. La déontologie ayant quitté la chaîne depuis longtemps, je vous demande de ne pas prendre le même chemin.
Un téléspectateur assidu de votre 20h.
@ Laurent B.

L'Europe, sinon la planète, n'a d'yeux que pour l'actualité du Maghreb et vous ouvrez sur 2 faits divers qui m'ont fait croire que j'étais sur TF1.
@ Jacques D.

Une nouvelle fois on a l'impression de regarder le journal de TF1 : priorité aux faits divers.
Pour en avoir parlé à plusieurs reprises avec des amis, cela n'est vraiment pas ce qu'on attend du journal de la chaîne publique.
@ Pascal C.

2.8 L'impartialité

Le médiateur est très régulièrement le destinataire d'interpellations. Mais très peu d'entre elles sont argumentées : la plupart en restent à la formule « vous faites le jeu de ... ». Je n'ai pas établi une comptabilité à l'unité près, mais je peux affirmer que le nombre de « France 2, suppôt du pouvoir » est globalement égal à « France 2, agent socialiste ». Le CSA nous fait crédit du respect des règles d'équité, il devra en être bientôt de même pour les règles d'égalité. Un bémol toutefois. Le traitement du Front national et de sa candidate, Marine Le Pen, jugé partial par beaucoup de téléspectateurs (voir plus loin les réactions à l'émission Des paroles et des actes du 23 juin 2011). Il est intéressant de noter que, dans la plupart des cas, les auteurs des courriels mettent en cause l'ensemble de la chaîne. Le courriel ci-dessous est un exemple caractéristique, même si dans leur majorité les avis exprimés ne sont pas aussi motivés.

Un documentaire passera bientôt sur France 2, émanant de la journaliste Caroline Fourest, laquelle vient d'écrire un livre titré Marine Le Pen avec un postulat de départ affirmé «Sous un discours lisse, les vieux démons ne demandent qu'à surgir, on le sent, on le sait».
Je souhaiterais comprendre, dès lors, la position de France Télévisions, appartenant au service public, sur la promotion d'un livre au travers d'un documentaire et sur l'attitude de la chaîne par rapport à cette candidate à la présidentielle.
Nous avons un animateur - Michel Drucker - qui refuse de recevoir Marine Le Pen.
Nous avons un animateur - Laurent Ruquier - qui refuse de recevoir Marine Le Pen. Mais qui en plus assimile Marine Le Pen au nazisme.
Nous avons une essayiste, journaliste, éditorialiste, scénariste, écrivaine et réalisatrice - Caroline Fourest - qui ne cache pas son combat contre l'extrême-droite, qui reçoit une plateforme d'expression en seconde partie de soirée.
Alors mon propos est de savoir si France Télévisions a décidé de s'engager dans la campagne présidentielle et dira quel est son candidat ?
Parce que j'étais persuadé que, étant un service public, la neutralité éditoriale de France Télévisions était de mise, même si je comprends que des journalistes et des dirigeants ne soient pas des être éthérés et qu'ils ont donc des opinions, des choix et des préférences légitimes.
Sauf que, lorsque j'achète Le Point ou Marianne, je fais la démarche en sachant à quoi m'en tenir sur la ligne éditoriale. Lorsque je paye ma redevance, par contre, je ne m'attends pas à rémunérer des prises de positions politiques ou des tribunes.
La campagne présidentielle n'est pas encore réellement lancée. Je sais le respect scrupuleux de France Télévisions du temps de parole des partis politiques, sous l'autorité du CSA. Mais je m'inquiète, pour notre démocratie, de ce qui paraît

être une mise en ordre de bataille des opposants à une candidate déclarée, en utilisant, le service public de l'audiovisuel. Que des journalistes fassent des documentaires sur qui ils souhaitent, comme ils le souhaitent, en ayant l'honnêteté idoine me va parfaitement. Qu'ils manifestent leur propre position est légitime. Mais là, nous avons un triptyque inquiétant : une militante, un livre militant, un documentaire qui sera, peut être, d'une neutralité journalistique militante. (Mais que je me garde bien de condamner, ne l'ayant pas encore vu.) Simplement M. Drucker, M. Ruquier, Mlle Fourest; Cela donne une impression de gravissement de marches pour conduire M. Pujadas à donner des consignes de vote !
Comme vous le constatez, je ne prends pas cela au drame. Mais être irréprochable, lorsque l'on est un organisme public de télédiffusion, vis-à-vis de tous les citoyens qui ont le droit de vote et d'opinion, cela me semble un domaine qui devrait intéresser le médiateur !
Merci de m'avoir lu et merci de prendre le temps de me répondre et de me rassurer. Très cordialement.
@ Hervé D.

2.9 Religion

Il n'y a aucune intention maligne de ma part en poursuivant avec ces plaintes récurrentes concernant le traitement de certaines grandes fêtes religieuses chrétiennes. La comparaison avec le traitement du ramadan nous est systématiquement opposée.

A ce jour nous sommes rentrés dans la période du «ramadan», les journaux télévisés de la mi-journée et du soir ont abondamment traité ce sujet ; pourquoi pas ; il serait souhaitable que lors du «carême» il soit fait le même traitement à cet événement.
Vous remerciant par avance de cette prise en compte, veuillez agréer, Monsieur, mes salutations respectueuses.
@ Hubert V.

Hier il a été évoqué les carnavals liés au Mardi gras. Aujourd'hui, mercredi des Cendres, début du carême chrétien, n'a été mentionné nulle part! A-t-on peur ou honte de l'évoquer alors que le début et le déroulement du ramadan ont été fortement médiatisés ! Je vous rappelle que le carême est un équivalent du ramadan pour les chrétiens aboutissant à un temps fort de la vie des chrétiens, la Semaine sainte. D'ailleurs, le carême a précédé le ramadan historiquement... Dans notre société il serait utile de comparer et mettre en parallèle les religions. Cela apaiserait les discours et les âmes. Sachez que les musulmans eux-mêmes ne connaissent pas l'existence du carême chrétien! Merci de rectifier cet oubli. Merci.
@ Odile C.

Oui, je sais, cela fait certainement «ringard» de parler de carême dans notre société d'aujourd'hui... mais je suis quand même choqué de n'avoir absolument pas entendu parler dans les journaux de ce matin du début de ce temps de carême pour les chrétiens du monde entier... Vous évoquez, à juste titre le début du ramadan avec reportages et commentaires et c'est très bien car c'est effectivement un moment important pour de nombreux musulmans... mais alors pourquoi ne le faites-vous pas pour le carême? Peur de passer pour des ringards?... Un peu de courage! Merci de m'avoir lu!
@ Alain G.

2.10 Fatales erreurs

Aucune circonstance atténuante pour les fautes d'orthographe, de grammaire, et autres bourdes. La qualité et l'exactitude des informations mises à l'antenne sont le minimum du professionnalisme. Les synthés en font partie et en la matière les erreurs sautent aux yeux.
Ces échantillons de courriels ne sont pas destinés à remuer le couteau dans la plaie : chacun de nous subodore les effets négatifs de telles bévues, mais la correspondance reçue par le médiateur permet de mesurer plus précisément les dégâts sur la crédibilité de l'exercice journalistique. Il est évident qu'est souvent jaugée notre rigueur journalistique à la mesure de ces « détails ».

L'orthographe

Je signale aux journalistes de France 2 que davantage s'écrit en un mot et non» d'avantage» comme il vient d'être placardé en grosses lettres niveau classe de 6e !!!
@ Anne G.

Vendredi 23 septembre, au 13h, on nous a proposé la confection d'un turbo aux légumes. J'espère qu'on a branché le turbot-compresseur en cuisine pour être à l'heure.
@ Jean-Michel G.

Sur France 2, il faudrait maîtriser l'orthographe ! Je ne regarde pas votre chaîne si souvent, donc je m'interroge sur toutes les fautes que j'ai pu manquer ! Cordialement quand même.
@ Pierre-Yves M.

La baisse du niveau lexical des gens qui interviennent sur votre chaîne, en particulier, est assez sidérante ...
@ Dominique R.

SVP, ne maltraitez pas notre belle langue française ! Votre gros titre «BIZUTHAGE» me fait mal ! Consulter le dictionnaire n'est pas un déshonneur. Je reste persuadée que vous avez besoin de correcteurs (trices) car quelle mauvaise vitrine pour le français vis-à-vis des jeunes qui ne savent plus l'écrire !
@ Dominique B.

Hallucinant ! Dans les titres du JT : Fuire (avec un e) la Libye. Je pense que certains journalistes de votre rédaction auraient besoin de quelques rappels de conjugaison de base.
Devant des millions de téléspectateurs, ce genre de faute fait vraiment tache !!!
@ Raphaël M.

On a le droit d'être nul en orthographe, mais on a le devoir, pour un service public, d'y remédier, me semble-t-il.
@ Sabrina Z.

Mercredi 12 octobre, 20h15. Je regarde le journal télévisé ; il y a un « sujet » sur la naturalisation française et les connaissances demandées aux candidats à cette naturalisation.
A l'écran apparaît une incrustation sur les commentaires du journaliste. Je lis qu'il sera (est ?) demandé aux candidats de signer une charte sur « les droits et devoir » qui seront les leurs. DEVOIR ? Au singulier ???
Puis s'affiche la question d'un QCM, on pourrait demander à ce même candidat ce que signifie le mot « bastille ». D'accord, il peut s'agir de n'importe quel château fort du Moyen Age. Mais, vu le contexte (prouver qu'il connaît un minimum de notre histoire et adhère aux valeurs de la République française), il s'agit bien de la Bastille, avec une MAJUSCULE.
Votre collaborateur est-il un Français récemment naturalisé qui ne maîtrise pas encore bien notre langue ? J'ai remarqué à de nombreuses reprises des erreurs de ce type. (...). Vu l'impact qu'a la télévision, je regrette un tel relâchement des exigences de ceux qui s'adressent ainsi au plus grand nombre.
@ Annick V.

Les synthés fous

Vous nous avez fait sourire avec amertume... En sous-titrant vos «ministres des missionnaires». Et vous critiquez indirectement l'évaluation en cours des élèves de CM2. Vos «titreurs» en auraient besoin ! C'est quoi un « ministre des missionnaires » en Tunisie ? Et les journalistes tentent de nous expliquer la politique ! La comprennent-ils mieux que nous?
@ Chantal B.

Quatre ministres « des missionnaires » ! On en a même vu deux. Vive la pluralité religieuse ! Ce n'est pas au CM2 qu'il faut faire une évaluation.
@ Eric B.

J'ai été stupéfait et j'ai ressenti un grand désespoir lorsque j'ai lu les sous-titres. Le service public auquel j'appartiens et que je tente encore de défendre contre vents et marées se doit d'être plus rigoureux et en tout cas donner l'exemple. Merci de faire cet effort.
@ Cyril B.

C'est la première fois que j'écris, mais je dois dire qu'il m'arrive plus d'une fois de lire des bancs titres folklo, ce qui a le don de m'énerver. Le contribuable que je suis est scandalisé par cet amateurisme indigne d'une chaîne nationale française.
@ Bernard A.

Moi, en regardant l'avalanche de mauvaises nouvelles qui émaillent nos journaux j'avoue que j'ai d'abord souri au premier bandeau puis vraiment éclaté de rire au second...
Rire est tellement bon pour la santé. Et puis cela donne de la matière pour le prochain bêtisier !!
@ Sophie J.

Certaines fautes de synthé peuvent devenir particulièrement gênantes. Ainsi, Dalil Boubakeur prénommé « David » !

En suivant comme chaque soir les informations j'ai été surpris comme beaucoup de téléspectateurs de voir le nom de M. Dalil Boubekeur, responsable de la mosquée de Paris devenir David Boubekeur. Faut-il prendre cette erreur comme un lapsus ou une provocation.
@ Samir R.

Je n'ai pas apprécié l'erreur sur le nom du Dr DALIL BOUBAKEUR qui est devenu David comme par hasard!!!! J'espère que vous lui présenterez des excuses dans les prochains J.T.
@ Aziza H.

Il faut tordre le coup à une idée reçue. Celle qui consiste à croire que lorsque l'on apporte une correction ou un rectificatif, on souligne davantage le dysfonctionnement. Moyennant quoi on met en rage ceux que cela intéresse pour ménager ceux que cela indiffère. Il ne faut pas hésiter à corriger, à s'excuser.

La géographie

Précision et pédagogie : l'utilisation des cartes est vraiment un plus lors des lancements de sujets. Mais force est de constater que nous y accumulons les erreurs. Sans acrimonie particulière, la plupart des courriels expriment plutôt un sentiment de déception voire de tristesse. Ils sont d'autant plus, me semble-t-il, à prendre en considération.

Pour info, suite à l'annonce de l'alerte aux orages dans une quinzaine de départements, l'Alsace n'est pas un département mais une région formée du Bas-Rhin et du Haut-Rhin.
@ Isabelle C.

SVP Bugey n'est pas une commune du département de l'Ain mais une région géographique.
@ Pierre R.

Où situez-vous Béziers ? Dans l'Aude?? Le doute s'installe sur le sérieux de vos infos.
@ Simone G.

Vous avez confondu Slovaquie et Slovénie! It is incredible that journalists can make such an error that shows not very high level of culture and basic education!
@ Viera D.

Mais qui contrôle? Souvent les noms, les titres sont faux ...Ou avec des fautes invraisemblables.
@ Elena B.

Le journaliste ce midi annonce un document sur le Mékong qui est, dit-il, le plus long fleuve au monde.
Non, non, et non... le plus long fleuve au monde est le Nil. Merci de donner des informations correctes, il y va de la culture des Français. Avec mes meilleures salutations.
@ Jean-Paul D.

C'est vraiment dommage que Cruas se situe dans la Drôme!!!
Selon vous... La centrale peut se situer au fin fond du monde mais pour Cruas...
Il y a des Ardéchois et des Drômois qui ont dû bondir devant le journal TV du 5/12.
Merci pour nos enfants et pour nous-mêmes de revoir votre géographie.
@ Nathalie A.

A propos du reportage sur les paradis fiscaux concernant Jersey, cette île a été présentée comme «proche des côtes bretonnes».
Jersey est proche des côtes NORMANDES.
Salutations salées,
@ Gilles M.

3. DANS QUEL MONDE VIVEZ-VOUS ?

Cette interrogation, qui ressemble plutôt à une exclamation rageuse, apparaît parfois « noir sur blanc » dans les courriels et, très souvent, elle est sous-entendue. Ce qui transparaît est, une fois de plus, l'idée que les journalistes font partie d'une élite déconnectée des réalités, de la «vraie vie » des citoyens et de leurs préoccupations. Un exemple parmi tant d'autres : au cœur de l'été, un mot mal choisi dans un lancement met le feu aux poudres.
Un reportage montre qu'à São Paulo (Brésil) les gens fortunés utilisent de plus en plus l'hélicoptère pour leurs déplacements urbains. La présentatrice emploie le terme de démocratisation. Les réactions sont immédiates.

En lancement d'un reportage sur l'hélicoptère à São Paulo on nous dit : «l'hélicoptère se démocratise». Et que voyons-nous ? Des jeunes femmes qui habitent un appartement de x milliers d'euros et qui prennent l'hélicoptère pour faire du shopping ou aller à la plage !!
C'est ça la démocratisation ?
@ Christiane B.

Je suis surprise que l'on puisse considérer que l'utilisation de l'hélicoptère soit devenue démocratique lorsque les utilisateurs sont des millionnaires! Sur quelle planète vivez-vous?
@ Philippe M.

(...)Mais on s'en fout qu'une blondasse craque 3000€ pour se rendre à la plage sans encombrements ou bien pour faire son shopping. Ou bien ce directeur de magasins qui a sept hélicoptères. Peut-on savoir combien il paie ses employés ? C'est humiliant pour les gens qui triment pour survivre ou pour nos jeunes qui n'arrivent pas à se loger et à trouver du travail. Honte à vous. Alors dorénavant donnez-nous de vraies informations. C'est votre rôle.
@ Michèle T.

Vous n'avez pas les mêmes références que nous, disent les courriels. Les raisonnements développés ne sont pas mis en cause mais les exemples utilisés pour les étayer sont parfois choquants. Les quelques exemples qui suivent le montrent :

Le présentateur nous informe ce mercredi 5 octobre que Tony Parker viendra jouer quelques semaines en France «quasiment sans salaire» (1500 euros par mois!) en raison de la grève des joueurs NBA...
Que pensent de cette phrase malheureuse les millions de Français qui se lèvent chaque matin pour gagner moins de 1500 euros par mois ?
@ Marie F.

Le présentateur oublie que de nombreux Français vivent avec cette somme et doivent faire face tous les mois aux factures, aux loyers et aux dépenses ménagères.
C'est vraiment choquant de la part d'un journaliste.
@ Aurélien T.

Tous les smicards et, plus généralement les salariés, encore plus nombreux qui ne touchent même pas 1500 euros, vont être touchés d'être sur le même pied de bénévolat que Tony Parker! Plus que maladroit, c'est une véritable faute professionnelle pour le présentateur d'un journal d'audience nationale.
@ Bernard G.

3.1 Mauvais exemples

Le 5 avril 2011 un reportage illustre l'augmentation du prix de l'énergie et son effet sur le budget des ménages. Il montre un couple de la région de Marseille. Elle est secrétaire, lui est ingénieur, ils gagnent à

eux deux environ 4000 euros par mois. Premier plan du sujet : leur piscine...

Quelle indécence ! (...) N'avez-vous pas honte de montrer de pareil cas (...) ? Que doivent penser les familles gagnant le SMIC ou même un peu plus ? En cette période où Stéphane Hessel nous engage à nous indigner, je m'INDIGNE !
@ Nathalie H.

Je suis assez interloquée sur l'exemple pris d'une famille de 2 enfants au sujet des efforts que les ménages allaient devoir faire ; l'exemple de la famille avec 2 smic, qui dépense 700 euros pour le ciné, le resto et les fast-food puis les transports me paraît tout à fait incohérent ... Nous sommes 2 smicards, avons 2 ados, habitons en campagne, nous n'allons jamais au fast-food, ni au resto, et allons environ 3 fois/an au ciné,... Nous n'en avons absolument pas les moyens!!!
@ Herviline M.

Un peu de jugeote, choisissez une famille d'ouvriers... Mes amitiés et à demain quand même.
@ Daniel R.

Tout au long de l'année, des réactions parfois amusées, souvent exaspérées, nous montrent que la sensibilité sociale s'exacerbe de plus en plus.

Lors du JT de ce mardi, j'ai sursauté en entendant le présentateur lancer un reportage avec cette phrase : « Comment faire avec 3000 € par mois ? »
Il y a beaucoup de couples qui n'ont qu'un seul salaire et bien moindre, je pense que nombre d'entre eux seraient contents d'avoir 3000 € par mois.
La prochaine fois faites un reportage sur ceux qui souffrent vraiment pour leurs fins de mois.
En attente de votre réponse, je vous prie d'agréer mes sincères salutations.
@ Christelle D.

Encore étonné : une fois de plus nous entendons toujours parler de couples ayant des difficultés financières avec un salaire de 3000 euros !!!! Pour ma part nous sommes aussi en difficulté avec 4 bouches à nourrir, un salaire de 1600 euros, un loyer de 790 euros et une APL de 189 euros, et nous ne sommes pas les seuls, vous devriez creuser un peu plus.
Bonnes fêtes malgré tout.
@ Etienne F.

Lundi 12 décembre au JT de 20 h. Pour la énième fois, un reportage «familial» («les parents rentrant après 20 h») est illustré par une famille tout droit sortie de la haute-bourgeoisie style XVIe arrondissement parisien ou Versailles. Séquence d'anthologie où une maman rentre et apprend à ses enfants bien peignés à jouer de la flûte traversière dans son salon deux fois plus grand que mon appartement !
Je sais très bien comment ça se passe à la conférence de rédaction le matin : «- Coco t'as un contact ? - Oui, ma cousine Marie-Alice, directrice administrative chez Areva». Imaginez-vous à quel point ce choix d'illustrer vos reportages «familiaux» est insultant pour les classes moyennes ou prolétaires ? Souhaitez-vous vraiment vous couper des 3/4 des gens qui vous regardent ?
Les familles plus pauvres n'ont pas vocation à être cantonnées aux sujets sur la crise ou la délinquance.
Ouvrez les yeux et faites votre travail. Ou alors, précisez que ces reportages sont une étude sociologique sur une partie aisée de la population.
Un téléspectateur très agacé et bientôt démissionnaire.
@ Franck B.

Comme tous les soirs, je regarde votre journal du 20h00. La retraitée que vous montrez à un revenu fiscal de référence de plus de 30000 €. Croyez-vous vraiment que c'est le cas des 80 ou 90% des retraités? Ne pouvez-vous pas choisir des exemples plus proches de la réalité sociale de ce pays ?
@ Alexandre C.

Vous n'êtes pas dans la réalité des salaires et êtes trop loin de la vie quotidienne des gens.
@ Gérard S.

Peut-être que France 2 ne comprendra pas ma réaction, vu que vous ne faites pas partie de la classe des petits.
@ Yves G.

Vous pourriez être plus près des gens qui, eux, sont vrai-

ment dans le besoin. Faites attention, car les Français en ont ras-le-bol...
@ Marc G.

Merci de respecter les « petites gens » comme nous.
@ Nicolas A.

Enfin, peu de lettres comme celle-là mais significative des arrière-pensées des téléspectateurs.

Je dois reconnaître que c'est la première fois qu'un journaliste indique dans un 20h que ses confrères bénéficient d'une niche fiscale (qui ne porte certes plus ce nom). En toute sincérité, je vous tire mon chapeau ! Peut-être aurez-vous le courage d'en préciser le montant, 7560€/an, soit environ 7 mois de salaire d'un agent C des impôts (dont 20 % des effectifs ont été supprimés depuis quelques années!) par exemple... Et si on supprimait cet avantage fiscal indu (pourquoi, dans un système républicain, un certain nombre de salariés aurait droit à des avantages fiscaux et pas les autres ?) et que l'on créait des emplois sans que les comptes publics en soient affectés ? Belle idée, non?
@ Alexandre C., agent C des Impôts (peut-être l'aviez-vous deviné?)

3.2 Au-delà du périph...

Les erreurs de localisation sont très, et trop, fréquentes (cartes, commentaires). J'en parle également dans le chapitre 2 de ce rapport. Elles sont inadmissibles, provoquent des dégâts évidents sur la crédibilité mais aussi elles sont considérées par beaucoup comme le résultat du mépris nourri par « l'élite parisienne ». « Vous, journalistes, ne connaissez pas la vraie France et ne faites aucun effort pour la connaître ! »

Je sais qu'il est difficile de ne pas faire d'erreur au cours d'un journal...

Mais franchement, aujourd'hui, je ne résiste pas à vous écrire...
Même si à Paris, on ne connaît pas grand-chose à la province, Privas est la préfecture de l'Ardèche... pas de la Drôme...informez-en vos journalistes s'il vous plaît...
@ Céline D.

J'ai été très surpris lors du JT de 20 h de ce lundi 3 octobre, lors du reportage sur les problèmes de l'aciérie Arcelor-Mittal de Florange, de voir apparaître sur votre carte, en lieu et place du grand-duché du Luxembourg les limites de la PROVINCE BELGE du Luxembourg. Que le Nord-Est de la France est loin de Paris..!
Amicalement... quand même.
@ Jean-Claude H.

J'ai regardé l'émission au sujet du président Pompidou et ô surprise vous avez mentionné que Cajarc était dans le Cantal.
Merci aux journalistes parisiens qui doivent revoir leur géo sachant que Cajarc est dans le Lot. Merci.
@ Jean-Paul L.

3.4 Les otages

Même si l'essentiel du courrier concernant les otages était adressé, à juste titre, à Marie-Laure Augry, mon homologue de France 3, j'ai reçu plus de 700 messages les concernant. Très majoritairement des écrits sympathiques de soutien, pollués parfois par une campagne odieuse détournant le message d'un officier. Puis vint la joie de la libération et l'arrêt de la citation quotidienne à l'antenne. Celle-ci est devenue hebdomadaire. Cette périodicité me vaut un courrier très régulier.

Depuis que vos collègues ont été libérés en juin dernier, pourquoi ne faut-il avoir une pensée pour nos autres otages que le mercredi ? Des ingénieurs d'Areva ou des humanitaires valent-ils moins que des journalistes

de France Télévisions ? Arrêtez de dire «puisque nous sommes mercredi…» comme si vous aviez un pistolet sur la tempe, vous paraîtrez plus crédibles et plus sincères.
@ Michel B.

Je suis gênée, même choquée d'entendre une fois par semaine, que «COMME CHAQUE MERCREDI, nous n'oublions pas les otages encore détenus».
«Chaque mercredi»... Est-ce une demande des familles de ne pas trop communiquer sur cet événement ?
Quand deux de vos confrères étaient retenus, chaque jour l'information était diffusée.
Pourquoi ne pas faire de même ? Ces huit otages aussi ont des proches qui souhaiteraient les voir revenir au plus vite !
Bien à vous.
@ Claire J.

Je trouve dommage que maintenant qu'il n'y a plus de journalistes otages (et c'est tant mieux), les journaux ne parlent plus des autres. Faut-il donc n'être que journaliste, pour qu'aux infos il soit dit chaque jour qu'il y a des otages français?
@ Sylvie D.

4. LES MAGAZINES : L' « ŒIL » DANS LE CYCLONE

Plus de 6.800 courriels : les magazines de la rédaction génèrent également un flux important.
Dans la plupart des cas, les remarques sont constructives et montrent une attention soutenue et un attachement à ces émissions. Seul incident notable, mais de taille, une grave mise en cause d'*Un œil sur la planète*, accompagnée d'une campagne diffamatoire.
Diffusée le 3 octobre 2011, l'émission avait pour thème « un Etat palestinien est-il encore possible ? ». Cette émission s'inscrivait dans l'actualité du Proche-Orient avec la demande de reconnaissance de l'Etat de Palestine aux Nations-Unies, dans les frontières de 1967. *Un œil sur la planète* essayait de répondre à cette question en se basant sur la situation actuelle sur le terrain, et non pas en refaisant l'historique d'un conflit vieux de 63 ans.
A travers cinq sujets, l'émission a tenté de faire le tour du problème, même s'il est bien sûr illusoire de se vouloir exhaustif. Dès le lendemain matin les courriels de protestations affluent par dizaines. D'emblée, le ton dépasse celui d'une saine critique.



(…)Comment une chaîne du service public peut-elle autoriser la diffusion d'un reportage aussi mensonger, diffamatoire et calomnieux vis-à-vis d'Israël? Tous les poncifs anti-israeliens et par corollaire anti-sémites y sont passés!
@ Marie D.

(…)Pourquoi vos journalistes s'identifient-ils tellement aux Palestiniens ? De quel droit se font-ils les porte-paroles du Fatah et du Hamas ?
@ Robert M.

Désinformation, mensonges, incitation à la haine et à la violence. Nous allons porter plainte, vous regretterez ce reportage… Vous ne savez pas où vous avez mis les pieds… Nous ne sommes plus en 1938, nous ne baisserons plus la tête…
@ Samantha A.

J'ai pu regarder hier soir sur votre antenne le reportage sur la Palestine. Je n'avais pas vu de telle propagande depuis l'étude des méthodes allemandes de Goebbels ou l'engrainage de certains mouvements islamistes par le biais de leur TV. Répondez-moi sérieusement en me disant que vous n'êtes pas né dans la haine viscérale d'Israël. C'est une honte ce que vous venez de montrer à la France, un tissu de scénographie mensongère et manipulatrice en coupant, sautant et contredisant les réalités de ce conflit pour que le bon Français moyen prenne bien parti (…). Soyez sûr que je vais, avec mon organisation, saisir les instances pour sanctionner votre «reportage».
@ Simon B.

(…)Vous n'avez rien à envier à la presse française d'avant-guerre. Ne vous étonnez surtout pas si les juifs de France sont victimes d'actes antisémites. Vous m'avez donné envie de vomir!
@ Dominique Z

Quelques jours plus tard, le Conseil Représentatif des Institutions juives de France (CRIF) saisit le CSA et demande à être reçu par le PDG de France Télévisions. L'ambassadeur d'Israël en France fera la même demande. Les motivations mises en avant par le CRIF consistent en une mise en cause, point par point mais sans relever la moindre erreur factuelle de l'ensemble du magazine. Ce texte est mis en ligne sur divers sites, favorables au CRIF, et servira de base à une contre-

émission diffusée par Guisen-TV sur Internet.
A partir de ce moment, la boîte mail du médiateur est submergée de messages reprenant les accusations du CRIF.
769 courriels semblables à ceux-ci :

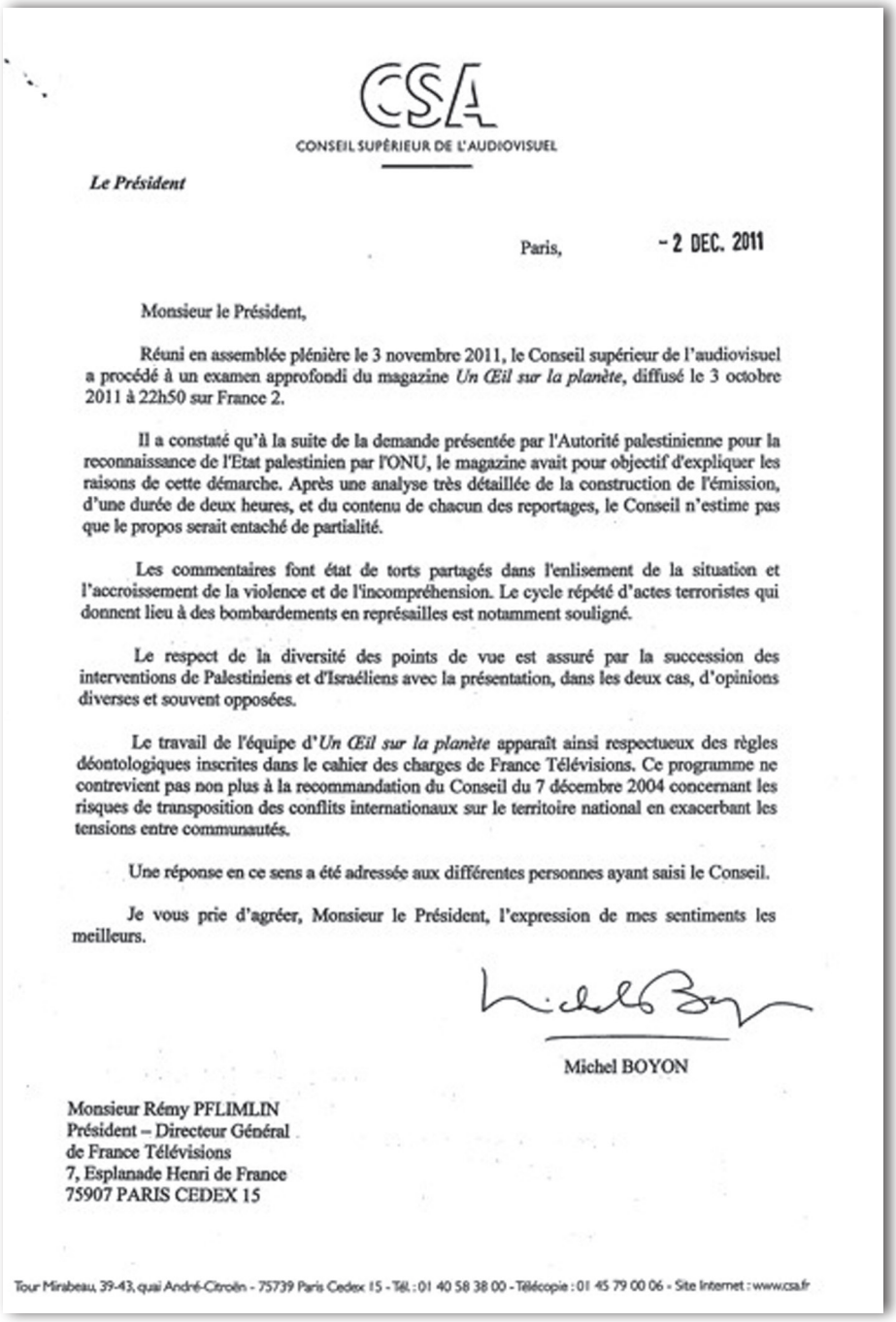
(...)La Charte des devoirs du journaliste en ligne sur le site internet de France 2 indique qu' « un journaliste digne de ce nom, (...) tient la calomnie, les accusations sans preuves, l'altération des documents, la déformation des faits, le mensonge pour les plus graves fautes professionnelles, ne reconnaît que la juridiction de ses pairs, souveraine en matière d'honneur professionnel ;(...) revendique la liberté de publier honnêtement ses informations, tient le scrupule et le souci de la justice pour des règles premières, (...). »
C'est donc bien le respect de cette déontologie que l'on pouvait attendre de la part d'Un Œil sur la planète. Or, quelle ne fut pas ma surprise de voir à cette occasion un incomparable flot de propagande anti-israélienne, de haine et de mensonges sur cette chaîne publique de la télévision française qui me semble pratiquer au sujet du conflit israélo-arabe une désinformation sans précédent.
Je ne reviendrai pas ici sur l'ensemble des propos mensongers ainsi que les nombreuses contre-vérités diffusés au cours d'une émission que je considérais jusqu'ici comme sérieuse.
Tout le vocabulaire bien connu utilisé par les ennemis déclarés de l'Etat d'Israël, au sujet duquel il n'est d'ailleurs jamais rappelé au cours de ce « reportage » que c'est la seule démocratie dans cette partie du monde, pays qui est grand comme deux départements français et qui, pourtant, serait la cause de tous les problèmes de la région. Ainsi, d'un documentaire sur le lobby juif américain, si influent qu'il dicterait la politique proche-orientale des Etats-Unis d'Amérique, en passant par l'affirmation que le principe d'un Etat palestinien a été adopté par l'ONU en 1948 sans jamais préciser les raisons de l'impasse et du refus, sans oublier l'image du méchant soldat israélien, armé jusqu'aux dents à bord de son blindé face aux enfants palestiniens désarmés, tuant par hasard ou par haine des civils innocents, ni la façon dont les Israéliens auraient volé la terre et l'eau des Palestiniens qui étaient là en premier, ni même encore l'affreuse « colonisation » israélienne qu'on présente comme le principal obstacle à la paix avec le fameux droit au retour des réfugiés qui se transmettrait d'ailleurs de père en fils. Vous m'accorderez de penser que la ficelle est un peu grosse et le manque d'objectivité est patent !»
@ Daniel T.

La responsabilité de France 2 d'avoir assuré une telle diffusion en tant que chaîne publique est grande. Dans un contexte d'un monde de plus en plus dangereux, alors que certains souhaitent importer le conflit au Proche-Orient en France, ne pensez-vous pas que ce reportage est allé beaucoup trop loin ?
Comment France 2 réagira-t-elle si ce reportage contribue dans les prochains jours à nourrir un antisémitisme et un antisionisme qui n'avaient pas besoin qu'on vienne à son secours pour continuer de progresser ?
Comment France 2 envisage-t-elle à l'avenir d'éviter ce genre de dérapage, cette malhonnêteté intellectuelle et de rectifier ces contre-vérités ?
Ou bien est-il envisagé de baptiser l'émission «Un œil antisémite sur la planète» ?
@ Guy-David E.

Lors de l'émission «un oeil sur la planète» un ramassis de mensonges et de contre-vérités ont été dites sur l'état d'israël !!
Votre charte du journalisme que vous prétendez appliquer a été bafouée comme jamais. Cette émission a donné lieu à une propagande anti-israélienne et antisémite digne des pires heures de notre histoire!
La place que vous avez laissée au débat contradictoire a été ridicule: à peine 1 minute 30 pour la partie Israëlienne !!
Lorsque des actes antisémites comme il y en a eu la semaine dernière à vigneux-sur-seine seront provoqués par vos reportages biaisés vous porterez une grave responsabilité comme ce fut le cas lors du reportage tronqué de Mohammed Al Dura.
En tant que journaliste vous vous devez d'agir avec impartialité mais aussi avec responsabilités sachant que vos émissions sont vues par des millions de personnes, or vous agissez sans mesurer les conséquences de vos reportages ou alors plus grave vous en êtes les complices .
@ David L.

(...)France 2 fait partie du service public. Les missions du service public ne me semblaient pas inclure l'incitation à la haine, la propagation de l'antisémitisme et la falsification de l'Histoire. Mais c'était avant qu'on embauche dans le service public des journalistes borgnes, en partie sourds, déficients mentalement et ignorants en Histoire.
@ Guy G.

Le 2 décembre 2011, la réponse du CSA au CRIF est sans appel et sans restriction : l'honnêteté et la qualité du travail effectué par l'équipe d'*Un œil sur la planète* ne peut être mise en cause.



CSA
CONSEIL SUPÉRIEUR DE L'AUDIOVISUEL

Le Président

Paris, - 2 DEC. 2011

Monsieur le Président,

Réuni en assemblée plénière le 3 novembre 2011, le Conseil supérieur de l'audiovisuel a procédé à un examen approfondi du magazine *Un Œil sur la planète*, diffusé le 3 octobre 2011 à 22h50 sur France 2.

Il a constaté qu'à la suite de la demande présentée par l'Autorité palestinienne pour la reconnaissance de l'Etat palestinien par l'ONU, le magazine avait pour objectif d'expliquer les raisons de cette démarche. Après une analyse très détaillée de la construction de l'émission, d'une durée de deux heures, et du contenu de chacun des reportages, le Conseil n'estime pas que le propos serait entaché de partialité.

Les commentaires font état de torts partagés dans l'enlisement de la situation et l'accroissement de la violence et de l'incompréhension. Le cycle répété d'actes terroristes qui donnent lieu à des bombardements en représailles est notamment souligné.

Le respect de la diversité des points de vue est assuré par la succession des interventions de Palestiniens et d'Israéliens avec la présentation, dans les deux cas, d'opinions diverses et souvent opposées.

Le travail de l'équipe d'*Un Œil sur la planète* apparaît ainsi respectueux des règles déontologiques inscrites dans le cahier des charges de France Télévisions. Ce programme ne contrevient pas non plus à la recommandation du Conseil du 7 décembre 2004 concernant les risques de transposition des conflits internationaux sur le territoire national en exacerbant les tensions entre communautés.

Une réponse en ce sens a été adressée aux différentes personnes ayant saisi le Conseil.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Michel BOYON

Monsieur Rémy PFLIMLIN
Président – Directeur Général
de France Télévisions
7, Esplanade Henri de France
75907 PARIS CEDEX 15

Tour Mirabeau, 39-43, quai André-Citroën - 75739 Paris Cedex 15 - Tél. : 01 40 58 38 00 - Télécopie : 01 45 79 00 06 - Site Internet : www.csa.fr

Phénomène intéressant à noter, dès l'annonce connue du recours du CRIF, des messages de soutien ont été adressés au médiateur, d'abord en petit nombre, puis de plus en plus nombreux (1361 en tout) pour finir par dépasser très largement le nombre de messages négatifs.

Je regarde rarement l'émission car elle passe trop tardivement. Je suis tombé dessus lors d'une rediffusion sur TV5 Monde en zappant et je suis resté scotché. J'ai rarement vu un documentaire aussi détaillé et riche d'enseignements. Il va au bout des faits, explique la situation sans éluder les problèmes. Je souhaitais apporter mon soutien entier et complet à vos journalistes qui sont pris dans une polémique partisane et les remercier.
@ Stéphane P.

J'espère qu'un Etat Palestinien est encore possible et que mes enfants pourront s'y rendre un jour. Merci pour la vérité, la beauté, l'espoir mais aussi la douleur que nous a fait vivre ce reportage.
@ Issa R.

J'apprécie l'effort de professionnalisme et surtout la neutralité dans l'abord de ce genre de sujets. Bravo France 2 ! Continuez comme ça.
@ Jean-Paul G.

Dans une période d'évolutions profondes des contextes internationaux, il devenait urgent de traiter de la question du droit du peuple palestinien. J'ai apprécié le travail de fond conduit par les journalistes. Le résultat est d'une grande qualité sur un sujet aussi complexe. Recevez mon soutien et mes profonds remerciements.
@ Jean-Paul L.

Je n'ai jamais pris la peine de commenter une émission mais je voudrais vous adresser mon plus grand respect pour ce documentaire cité en marge! Je connais la région en question (et les EU) et je me suis intéressé depuis bientôt 50 ans aux problèmes que traitait votre émission. Vous avez traité les sujets avec une parfaite clarté et vous n'avez ni à vous excuser ni à modifier en quoi que ce soit votre reportage.
@ Peter W.

Je souhaitais vous féliciter pour la qualité de cette émission et le travail factuel réalisé. Il est rare de pouvoir visionner une émission aussi approfondie (durée et travail d'interview) et qui me semble objective car étayée. |
@ Arnaud B.

5. INTERNET

La référence à Internet est de plus en plus fréquente dans les courriels. Les citations sont en général imprécises. Ceux qui nous écrivent se réfèrent rarement à des sites d'informations mais plutôt à des blogs et autres réseaux sociaux. Dans ce cas Internet est un moyen de nourrir le soupçon de censure à l'encontre des médias traditionnels. Une révolution cachée en Islande, des indignés escamotés, des retombées radioactives minorées : quelques exemples du courrier reçu.

Au nom de quel mystère journalistique, le sujet de Fukushima subit-il une sorte de censure sur les supports autres qu'Internet ??
En tant que journalistes, vous avez un devoir d'information envers le public, et par conséquent, le devoir de ne pas céder aux pressions, et de ne pas choisir vos sujets en fonction de l'impact commercial ou de la soi-disant lassitude du grand public.
@Carole F.

Je vois sur les médias du net des articles sur Fukushima nous indiquant que finalement c'est très grave et dans vos journaux plus rien?
@Pierrick A.

Aussi incroyable que cela puisse paraître, une véritable révolution démocratique et anticapitaliste a lieu en Islande en ce moment même, et personne n'en parle, aucun media ne relaie l'information. C'est vraiment scandaleux je suis militant dans une organisation et je ferai tout pour que les gens jettent leur TV et s'informent sur le net pour qu'un jour des gens comme vous ne nous endorme plus.
@ Daniel P.

JT 20 heures.... Les français salariés ne travaillent pas assez. Pour faire mieux, il faut du CDD et du temps partiel. Tout ceci me semble trop caricatural. Cette info ne serait-elle pas liée pour indiquer les lignes qui seront défendues par le prochain sommet social.
Tout ceci est malsain, malhonnête. En prenant plusieurs sources sur internet tous ces chiffres semblent si contestables.
@ Claude C.

Internet est surtout, pour l'instant, un moyen facile d'amplifier le courrier pétitionnaire. Certains groupes constitués provoquent de véritables tirs nourris de courriels lorsqu'ils s'estiment maltraités. Faciles à reconnaître, ces missives sont bâties à l'identique, utilisent les mêmes mots clés quand elles ne sont pas carrément des copiés-collés. Parmi les plus nombreuses: l'exploitation du gaz de schiste, la corrida, ou encore la défense des cures thermales mises à mal par *Envoyé spécial*. La politique à également ses "envois en nombre" sur le thème de la maltraitance réservée au Front national, ou de l'oubli "systématique" de Jean-Luc Mélenchon.

6. APRÈS L'HEURE

Des programmes de soirée commençant vers 20h35, c'est le point positif que beaucoup de téléspectateurs avaient retenu de l'annonce de la suppression de la publicité après 20h. Aussi protestent-ils en nombre lorsqu'ils constatent une «dérive » horaire du journal.

A la demande du Président de la République, en même temps que la suppression de la publicité après 20h, le début des programmes avait été avancé à 20h35, ce qui permettait d'avoir une bonne soirée finissant assez tôt ou de voir deux émissions consécutives sans avoir à veiller jusqu'à une heure trop tardive. Or, depuis quelques temps, si les émissions sont toujours annoncées à 20h35, elles ne commencent plus jamais avant 40 voire 45. Est-ce pour se caler sur les chaînes privées ?
@ Michel F.

(...) Cela est très gênant surtout lorsque l'on a programmé des enregistrements et du coup on manque la fin de l'émission enregistrée.
@ Bernard C.

De nouveau le JT de 20 h a tendance à ne plus respecter son horaire de fin. C'est gênant car les programmes des autres chaines de France Télévisions démarrent à 20h35.
L'actualité peut admettre un dépassement d'horaire mais si cela devient systématique il vous faut revoir vos grilles.
@ Elisabeth V.

Respecter les horaires c'est respecter le téléspectateur. Par ailleurs faire des choix et être synthétique sont des qualités appréciables chez un journaliste. Vos programmes seront bientôt plus tardifs que ceux de TF1 !
@ Marie-Pierre B.

(...)Nous voilà donc repartis pour des débuts de programmes vers 20h45 comme au bon vieux temps, avec 3 à 5 spots de publicités déguisés en partenariat de la météo ou du programme à venir. J'ai le vif sentiment que l'on nous abuse, pour ne pas dire que l'on nous prend pour des c...
@ Jean P.

France 3 n'a aucun problème à respecter ses grilles horaires alors pourquoi pas France 2 ?
@ Michel D.

7. LES FÉLICITATIONS

Mais oui il y a aussi des félicitations ! Moins nombreuses que les critiques mais pas aussi rares que cela ! Exemples :

D'habitude, j'écris à France 2 pour râler, protester contre telle ou telle maladresse, à propos de telle ou telle émission. Mais ce soir, ce sont des félicitations que je voudrais adresser (...).
@ Eric M.

13h et 20h

Je tenais à féliciter l'équipe rédactionnelle du journal de 13h et 20h pour ses choix et ses sujets de qualité. Etudiant en journalisme, je suis parfaitement d'accord avec votre conception du journalisme autour de la diversité des programmes et de la neutralité de votre ton éditorial. J'espère que cette nouvelle saison ne fera que confirmer votre progression, avec le renouvellement et la création de nouvelles émissions politiques et culturelles et un positionnement majeur autour des évènements sportifs, France Télévisions avance de plus en plus, je m'en réjouis (pied de nez à TF1) et vous souhaite bon vent pour la suite.
@Augustin F.

Je suis un téléspectateur belge occasionnel. Je n'avais plus regardé de JT de 20h de France 2 depuis longtemps. Je n'ai pas d'aprioris par rapport à la guerre de l'information que se livrent TF1 et France 2, mais je peux vous dire ceci : c'est hallucinant comme France 2 a progressé au niveau du traitement de l'information, de sa mise en scène. Le rythme est excellent, les explications sur écran géant multimédia par vos spécialistes sont précises (...) Donc, en un mot, ne changez rien, vous êtes, et de loin, les meilleurs. Merci de faire suivre ce petit message à toute votre rédaction, elle le mérite amplement.
@ Philippe C.

Je tiens à vous faire part de la grande satisfaction de voir le service public remplir sa mission de la façon la plus excellente les samedis et dimanches lors des émissions de M. Delahousse. Les reportages «grand format» diffusés dans la partie magazine de ces émissions sont le plus souvent d'une très grande qualité, très bien documentés et très bien scénarisés. C'est la qualité de ce genre d'émissions qui font que je n'ai pas encore totalement abandonné le visionnage de la TV au profit d'autres sources (notamment internet), et je suis sûr qu'il en va de même pour de nombreuses personnes de ma génération.
@ Raphael T.

Je voulais simplement vous demander de remercier de ma part les journalistes qui font les reportages de 13h15 le samedi. Je trouve à chaque fois que ce qu'ils produisent est de très, très bonne qualité. Félicitations également pour « Mon Œil».
@ Charles B.

mots croisés

Vos émissions sont très intéressantes, les échanges assez objectifs avec des intervenants divers et bien choisis quelle que soit leur appartenance politique, sans heurts, sans drames. J'ai vraiment aimé votre dernière émission sur la crise et les pays en difficultés graves. Merci M. Calvi, et n'ayons pas peur de parler sans langue de bois. A bientôt sur les écrans.
@ Paulette C.

C'est une émission que je regarde toujours avec beaucoup d'intérêt et je remercie Monsieur Calvi pour sa façon d'aborder du centre du «terrain», tous les angles du sujet choisi, de donner la parole à autant de vues différentes que possible.
@ Carmen C.

ENVOYÉ SPÉCIAL

Vraiment un grand bravo et merci à France 2 et toute l'équipe «d'Envoyé spécial» pour la grande qualité et utilité des reportages, de tous les reportages. Pour moi qui regarde cette émission toutes les semaines, je la considère comme la meilleure et la plus grande émission d'investigation de toute la télévision française et je souhaite qu'elle continue encore longtemps avec le même esprit de vérité, d'approfondissement des sujets, d'intelligence des analyses et des commentaires de nos reporters et de nos deux présentatrices.
@ Jean M.

Chapeau les filles!!!
Un regard de ma part autre!!!
Merci pour votre altruisme, votre sincérité, et votre don de conviction!
@Marc D.

un oeil sur la planète

Juste un court message pour vous féliciter de la qualité de votre émission et notamment le dernier numéro sur la Nouvelle Zélande. Merci de nous proposer du VRAI journalisme avec des sujets creusés et non balayés, merci de nous faire prendre de la hauteur sur notre monde, merci de nous raconter des belles histoires qui ne tombent pas dans le sensationnel, le populisme et autres clichés dont les médias nous abreuvent. Continuez à nous enrichir !
@ Frédéric K.

Si le journalisme est toujours bien l'activité qui consiste à collecter, rassembler, vérifier et commenter des faits pour les porter à l'attention du public à travers les médias, alors oui, vous faite votre travail, et seulement. Merci.
@ Emmanuelle A.

COMPLEMENT d'enquête

Bravo Monsieur Duquesne pour toutes vos émissions et surtout pour votre présence, et au plaisir de vous retrouver en septembre. Encore bravo pour votre émission sur DSK que j'ai regardée 2 fois !
@ Martine B.

(...) A chaque fois c'est un vrai régal à suivre votre émission. Je vous remercie pour votre travail au service de la vérité et de l'information juste. Continuez toujours dans cette voie. Merci.
@ Grégoire M.

DES PAROLES DES ACTES

Bravo ! C'est une réussite, cette première émission de la longue campagne électorale.
C'est une bonne idée, un bon concept, un format bien pensé et rigoureux.
David Pujadas a animé ce débat avec rigueur, aisance, professionnalisme, intelligence et respect de chacun des candidats, qui ont pu déployer leurs thèses. On a ainsi pu entendre et comprendre les valeurs et idées programmatiques communes, mais aussi les profondes ou anecdotiques divergences.
J'espère que France 2 saura nous offrir d'autres émissions de débats de cette qualité !
@ Pierrette T.

J'ai suivi comme beaucoup avec grand intérêt les débats des primaires. Les records d'audience ont été largement commentés. Sauf erreur de ma part, personne n'a dit que c'était aussi là le succès de la télévision publique. Ces records d'audience ont prouvé que la «boîte idiote» (comme disent les espagnols) pouvait rendre plus intelligent et qu'il existe encore dans notre pays un intérêt pour le débat politique. Reproposez-nous du débat! Merci.
@ Christine E.

LE STATUT DU MEDIATEUR

Extrait de la Charte des Antennes de France Télévisions

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

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

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

Les médiateurs examinent toutes les requêtes et décident de donner suite ou non aux réclamations. Ils communiquent leur avis aux parties concernées et décident, s'il y a lieu, de le rendre public. Quand ils l'estiment utile, et par les moyens d'intervention appropriés qui sont les leurs (cf. alinéa 1.4.1.3. ci-dessous), ils expliquent aux téléspectateurs les choix des rédactions et des unités de programmes et les difficultés qu'ils rencontrent.

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

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

CONTACTS







Les médiateurs de France Télévisions

Nicolas Jacobs
Médiateur de l'Information France 2
7, esplanade Henri-de-France
75907 Paris Cedex 15
mediateurinfo@france2.fr
http://info.france2.fr/mediateur/

Marie-Laure Augry
Médiatrice des rédactions
de France 3
mediateurinfo.france3@france3.fr
http://info.france3.fr/mediateur/

Alain Le Garrec
Médiateur des Programmes
de France Télévisions

LE CLUB DES MÉDIATEURS DU SERVICE PUBLIC

Représentant du Médiateur de la République	**Xavier Barat**
Défenseur des Droits	**Bernard Dreyfus**
Médiatrice de l'AMF	**Marielle Cohen Branche**
Médiateur de la Caisse des Dépôts	**Henri D'Oysonville**
Médiateur de l'Eau	**Marc Censi**
Médiatrice EDF	**Jocelyne Canetti**
Médiatrice de l'Education Nationale	**Monique Sassier**
Médiateur de la FFSA	**Francis Frizon**
Médiateur GDF SUEZ	**Michel Astruc**
Médiateur du Ministère de l'Economie, des Finances et de l'Industrie	**Emmanuel Constans**
Médiateur de la MSA	**Pierre-Henri Degregori**
Médiateur de Pôle Emploi	**Jean-Louis Walter**
Médiateur la Poste	**Pierre Segura**
Médiateur de la RATP	**Philippe Labbé**
Médiateur de la SNCF	**Bernard Cieutat**
Adjointe du Médiateur SNCF	**Nathalie Riboulet**
Médiatrice de la Ville de Paris	**Claire Brisset**
Médiatrice des Rédactions de France 3	**Marie-Laure Augry**
Médiateur pour les programmes FTV	**Alain Le Garrec**
Médiateur de L'information de France 2	**Nicolas Jacobs**

Documentation et collaboration :
Marie-France Bertho Vivaldini
Sophia Bedar

Édité par la direction de la communication - février 2012
Directeur de la publication : Rémy Pflimlin

Directeur délégué du Studio : Eric Martinet
Responsable du service PAO : Nathalie Autexier
Responsables du service photo : Violaine Petite – Sandra Roussel
Responsable de la direction artistique : Philippe Baussant
Conception graphique : Philippe Adréa
Secrétariat de rédaction : Pierre-André Orillard
Imprimeur : service reprographie France Télévisions

francetélévisions

france2.fr