

Rapport annuel
du médiateur de l'information

Nicolas Jacobs

2016



SOMMAIRE

AVANT-PROPOS 4

1. Tout est politique.....8

1.1 L'effet Trump
1.2 Lutte des classes
1.3 Suspicion
1.4 La politique par les moues
1.5 Connivence
1.6 Les émissions politiques
1.7 Les surprises des invités
1.8 L'humour en plateau
1.9 Plus de « fact-checking »

2. Profession journaliste.....18

2.1 Nice
2.2 Irresponsables ?
2.3 Embuscades
2.4 Images violentes
2.5 Investigation
2.6 Reporters
2.7 Reportages incarnés
2.8 Micros-trottoirs, télé-miroir
2.9 En direct du vide
2.10 Hiérarchie
2.11 Clichés sexistes
2.12 Nécrologies
2.13 Erreurs

3. La médiation de l'information.....32

Les lettres du médiateur.....32
Les modules du médiateur de l'info sur franceinfo :
blog, page Facebook.....42
Contacts et ODI 44
Le Cercle des médiateurs de presse.....45
Le Club des médiateurs de services au public.....45
Le statut du médiateur.....46



AVANT-PROPOS

Nicolas Jacobs

La défiance à l'égard des dirigeants n'a pas altéré la passion française pour la politique, au contraire même. En 2016 les courriels à ce propos ont été très nettement majoritaires mais avec un ton très différent de celui utilisé les années précédentes : moins d'accusation de parti pris politicien (« *vous êtes aux ordres du PS* », « *vous roulez pour les Républicains* », « *vous déroulez le tapis rouge au FN* », etc.), mais des critiques plus larges, plus idéologiques mais aussi plus radicales dans leurs remises en cause des pratiques journalistiques.

Le premier reproche qui nous est fait est de suivre, voire de servir la doctrine dominante, d'essence nettement néolibérale. Une tendance d'autant plus marquée, aux yeux de nos correspondants, que nous ne laissons pratiquement aucune place à d'autres sensibilités.

À ce propos, la teneur des analyses de nos éditorialistes donne systématiquement lieu à des critiques sur leur couleur uniforme.

« *Dites-moi où sont passés ceux qui ne pensent pas comme vous. (…) Il doit bien exister d'autres discours ! Ils vous font peur ?* » @Serge M.

Ce reproche n'est pas nouveau, je le mentionne régulièrement depuis des années, mais il a pris une importance inédite. En particulier se fait jour une véritable mise en cause de la pratique du journalisme politique. L'opinion qui se dégage des courriels reçus est sévère : parti pris et ignorance du « peuple » qui expliquent les erreurs d'analyse sur le Brexit, l'élection de Donald Trump ou la désignation de François Fillon.

« *Vous ne voulez pas reconnaître que, une fois de plus, en défendant l'establishment, vous vous coupez des citoyens normaux*. » @Corinne R.

Plus que jamais, les téléspectateurs opposent journalisme de plateau et journalisme de terrain. Au premier, ils prêtent des analyses jugées partiales ; au second, la réalité et l'enquête.

« *(…) Ce sont vos explications et analyses qui clochent. Les reporters aux États-Unis montraient bien qu'une bonne partie de la population pouvait suivre Trump. Mais vos « spécialistes »ne voyaient que ce qu'ils voulaient voir et ne disaient que ce qu'il fallait dire. Vous devriez revenir à votre cœur de métier : des faits, des faits, et encore des faits.* » @Pierre-Alain M.

Le baromètre annuel TNS Sofres/*La Croix* montre que la méfiance de la population s'accroît inexorablement. La suspicion de soumission des journalistes aux pressions des pouvoirs de l'argent et du pouvoir politique reste profondément ancrée auprès des Français : 67 % des personnes interrogées pensent les journalistes peu capables de résister aux pressions politiques et 58 % à celle des pouvoirs financiers.

Cela n'empêche pas un très vif appétit pour les émissions politiques, et une forte demande de débats.

Le service public est considéré comme le cadre naturel de l'expression démocratique.

« *Je trouve que le service public remplit sa mission lorsqu'il retransmet les primaires des différents partis et participe à la vie démocratique. Bravo à vous.* » @Daniel H.

Je le rappelle chaque année : rares sont les téléspectateurs satisfaits qui écrivent au médiateur. Les retours positifs, les compliments et les remerciements sont donc à souligner et à déguster !

C'est le cas pour les émissions reposant sur l'enquête comme *Cash investigation*, *Envoyé spécial*, *Complément d'enquête* ou *L'Œil du 20 heures*. Plus largement, le travail de terrain des reporters est régulièrement salué et opposé aux journalistes de plateau.

Ce qui fait réagir favorablement les téléspectateurs :

— Les sujets en empathie, respectueux des gens et de ce qu'ils vivent (à ce sujet, « Le 13h15 du samedi » sur France 2 est très apprécié). À noter, l'écho très fort et les élans de solidarité que suscitent les reportages montrant des personnes en difficulté… La diffusion à peine terminée, les offres d'aide affluent, avec souvent une demande subsidiaire à la rédaction : « *Assurez le suivi.* »

« *Très émouvant, ces ouvriers courageux prêts à sacrifier leur santé. Je suis admirative. Merci France 2.* » @Nicole S.

« *Superbe, superbe, superbe votre 13h15 de ce jour. Plein d'émotions et d'explications compréhensibles pour moi qui n'ai pas connu toutes ces horreurs. Remerciez l'équipe.* » @Aunis P.

— Les reporters envoyés spéciaux en zone de conflits et de souffrance humaine.

« *(…) Félicitations à vos envoyés spéciaux en Syrie. Ils risquent leur vie pour (bien) nous informer.* » @Marc L.

« *(…) Les analyses dans vos studios, c'est bien, mais le témoignage des reporters sur le terrain, c'est mieux. Et quand j'écris "reporters", je pense aussi aux cameramen qui sont les plus exposés.* » @Mariam E.

— Les sujets d'investigation comme *L'Œil du 20 heures*, *Cash investigation*, *Complément d'enquête*… Sujets fouillés = courriels nombreux : l'équation se vérifie toujours. Le ton des courriels est alors très reconnaissant et souvent complice.

« *Toutes mes félicitations pour l'émission* Cash investigation. *Le sérieux des recherches, le montage de l'émission et la pugnacité des journalistes nous a scotchés devant l'écran.* » @Sylvie C.

« *Un grand bravo pour votre émission sur les "méthodes" Bolloré. (…) Merci à vous de résister pour la liberté de la presse.* » @Lionel R.

— La pédagogie.
« *Hier soir, sondage : 12 ou 15 % des Français se méfient des médias. (…) Heureusement que nous vous avons justement pour "redresser la barre",* L'Œil du 20 heures *par exemple : sujets bien expliqués, simplement, faciles à comprendre, bien illustrés, et surtout qui portent à réflexion. Merci à vous tous pour tout ce travail.* » @Pascale M.

— Les débats politiques.
« *C'est vrai que parfois je m'énerve lorsque vous ne laissez pas l'invité répondre, enfin c'est mon avis, mais c'est vrai aussi qu'il n'y a que sur le service public que s'exerce le débat citoyen. Donc je pardonne !* » @Sylvain T.

— Les émissions spéciales.
« *Félicitations et merci pour la présentation du journal avec nos médaillés des J.O. en fin d'émission.* »
@Paul L.

« *Merci à France Télévisions, et surtout merci à cette belle délégation française ! Vive le service public !* »
@Bruno A.

« *C'est une superbe idée d'avoir constitué un parterre de tous les médaillés français aux J.O. !* »
@Sandra P.

Les avis postés sur les réseaux sociaux sont très différents des messages reçus par la médiation. Dans un cas, il s'agit de partager des avis avec une communauté et, pourquoi pas, de faire le buzz ; dans l'autre, il y a la volonté de s'adresser à ceux que l'on juge responsables. C'est une démarche volontaire qui dénote un besoin d'être entendu et pris en considération.

De la totalité des courriels, il est aisé de repérer un certain nombre de fondamentaux :

— Service public : lorsqu'ils écrivent au médiateur, les téléspectateurs ne s'adressent pas à un diffuseur quelconque, mais au service public. Le distinguo est important car il sous-tend la majorité des courriels. C'est le critère à partir duquel les téléspectateurs bâtissent leurs critiques. Ils sont beaucoup plus exigeants envers le service public qu'ils ne le sont envers nos concurrents privés. France 2 est une chaîne de référence.
Même s'ils ne définissent pas cette notion, ils affirment qu'il y a un traitement « service public » de l'information et des limites à ne pas franchir, différentes de celles de nos concurrents privés. Chaque téléspectateur estime qu'il est en droit d'exiger des comptes.

— « Honte », « honteux » : corolaires probables à la notion de service public, les termes faisant référence à des jugements moraux sont très souvent employés.

— Redevance : France 2 appartient à tous les citoyens. La preuve en est le paiement de la redevance.
Son appellation officielle est « *contribution à l'audiovisuel public* », mais nos téléspectateurs préfèrent utiliser l'ancien terme de « redevance ». Et ce n'est sûrement pas un hasard, quand il s'agit pour eux de manifester leur mauvaise humeur. Ce mot est devenu une arme de protestation massive systématiquement accolée à la référence au service public. Le message est explicite : « *Je ne paie pas pour ça...* ».

— Objectivité : climat politique oblige, cette notion nous est de plus en plus opposée sous diverses formes : « *vous roulez pour ...* », « *pourquoi inviter à nouveau ...* », « *votre reportage est biaisé...* », etc.

— BFM a supplanté TF1 comme symbole du mal absolu en matière d'information et d'injure suprême que nous adressent parfois nos téléspectateurs.





FRANCE INFO

1er septembre 2016 : la naissance de franceinfo est saluée par de très nombreux spectateurs

« Je suis absolument enchantée par la nouvelle chaîne : franceinfo. Les présentateurs variés, la formule alternée, radio, Internet, c'est formidable. Une télé plus ouverte, plus moderne, moins guindée. La météo présentée par des personnes diverses, c'est original et amusant. C'est parfait, tous les journalistes sont vraiment très efficaces. Bravo ! Continuez. » @ Françoise G.

« Bonjour à toute l'équipe de France TV infos. Très heureux de suivre votre chaîne. J'espère qu'elle sera à la hauteur des attentes de nombreux Français qui, si j'en juge les réseaux sociaux, doutaient de plus en plus de l'impartialité politique de BFMTV et de I-Télé (...) » @ Daniel S.

« Merci, il était temps qu'une chaîne d'information digne de ce nom arrive. Compétence, professionnalisme, toutes mes félicitations (...) »
@ Frédérique C.

« Bravo et merci pour cette chaîne qui va nous désintoxiquer de BFMTV. Le ton et la forme sont super, moins agressifs, plus variés, le côté ludique, pédagogique, au lieu de la pub est apprécié ! Merci et bonne continuation. »
@Nicolas C.

« Bravo pour ce début. (...) Je pense qu'Henri de France, inventeur du secam couleur, aurait été très heureux de cette naissance. » @Philippe M.

« J'ai regardé votre nouvelle chaîne et je trouve la formule plaisante et originale. (...) » @Arnaud M.

« Je souhaite vous féliciter pour votre magnifique chaîne. » @Alain P.



1 TOUT EST POLITIQUE





1.1 L'EFFET TRUMP

L'élection de Donald Trump a été l'occasion pour beaucoup de téléspectateurs de faire part de leur défiance vis-à-vis des médias. « Parti pris », « aveuglement des élites », « ignorance des vrais gens » : le courrier reçu montre que le dossier d'accusation est fourni.

*« **Catastrophe : la candidate des médias a été battue par un affreux populiste**, et vos experts d'expliquer sérieusement ce matin que la victoire de Donald Trump était "prévisible". De qui vous moquez-vous ? Vous ne voulez pas reconnaître que, une fois de plus, en défendant l'establishment, vous vous coupez inexorablement des citoyens normaux. Vos journaux ne montrent pas ce qui est mais ce que vous voulez qu'il soit (…) »* @Corinne R.

*« J'estime que vos journalistes ont complètement raté les élections américaines. Je suppose qu'ils ont **fait leurs reportages sans jamais sortir de leur coin.** »* @Tom B.

« Quand vous parliez de Trump, c'était pour le diaboliser ou vous moquer. » @Vincent H.

*« Il n'y a que **les journalistes et les politiques** qui sont surpris par l'élection de Trump. »* @ Bruno B.

*« Les petits mondes de la politique et des médias sont **déconnectés de la réalité**. »* @Denis K.

*« Revers électoral pour **votre caste**. Et si ce n'était qu'un début ? »* @Marie-Jo K.

*« Vous aviez annoncé Juppé, on a vu Fillon. **Encore raté pour la presse et ses sondages** orientés. »* @Ethan Y.

*« Si je veux savoir ce que pensent les "**élites politico-médiatiques**", je regarde le* 20 heures. *Si je veux entendre le "peuple", je n'ai que les urnes. »* @Fabienne V.

*« Je suis **inquiet à propos de votre capacité d'analyse**. Après Trump, le Brexit, François Fillon, on a eu droit à : " maintenant tout est prêt pour la candidature de François Hollande ". »* @Armelle A.

*« Le 20 heures de France 2 n'a rien trouvé de mieux pour réagir à l'élection de Trump que d'inviter Marine Le Pen. (…) Vous lui déroulez le tapis rouge au lieu d'inviter un Sanders à la française, un humaniste, un altermondialiste, un progressiste anti-capitaliste, un représentant de mouvements capables de capter la rage anti-"establishment" pour l'amener sur le terrain du vivre ensemble. Comme NBC ou CNN qui ont fait élire Trump en parlant dix fois plus de lui que des autres, avec la même technique de critique molle, **vous êtes coupables, complices du destin qui nous attend**. N'allez-vous jamais tirer les leçons des élections américaines et de la gestion catastrophique de leurs médias inconscients ? »* @Jean H.

Retour Sommaire





1.2 LUTTE DES CLASSES

Le traitement du contenu de la « loi El Khomri », et surtout des manifestations qu'elle a provoquées, nous a placés, aux yeux de beaucoup, dans le camp opposé à celui des « travailleurs ».

« Le traitement actuel de l'information sur votre chaîne pose un problème pour ceux qui sont attachés comme je le suis au service public et à sa neutralité. Par exemple ? (…) L'action des syndicats, ou ***les manifestations sont présentées sur le mode quasiment de la délinquance****, occupant les 3/4 des journaux de façon particulièrement anxiogène. (…) À vous regarder, on se croirait au bord de la guerre civile. À quel jeu jouez-vous ? Même si nous sommes à un moment délicat de notre vie politique, nous assistons simplement à un difficile rapport de force où chaque partie joue un jeu démocratique dont vous devriez rendre compte sans prendre parti : vous vous adressez à tous les Français. (…) »* @Catherine R.

« Dans une manifestation contre la loi travail, ***vous ne parlez jamais des manifestants pacifistes*** *mais toujours des casseurs, en mettant la responsabilité non pas au gouvernement mais à la CGT qui n'a absolument rien à voir avec ces voyous. »* @Bernard C.

« Je m'aperçois tout au long des reportages à ce sujet que vous ne donnez la parole qu'aux personnes "énervées" contre les manifestants, que vous ne traitez que des casseurs, et de ***la manière de tourner presque en ridicule les manifestants en les faisant passer pour des feignants ?*** *Ce n'est pourtant pas compliqué de trouver des personnes travailleuses, rigoureuses et impliquées dans le travail qui ne soutiennent pas cette réforme. Je travaille personnellement dans le privé, j'abats mes bonnes 40 heures par semaine sans en réclamer plus, conscient que c'est difficile pour les entreprises et pourtant j'exècre cette volonté d'imposer une loi dont beaucoup ne veulent pas. (…) »* @Pierre R.

« (…) Derrière la pétition contre la loi El Khomri, il y a ***des citoyennes et citoyens, dont la voix mérite d'être entendue*** *et non discréditée. »* @Daniel H

« Je me permets pour la première fois de vous écrire car votre JT d'hier soir m'a profondément choqué. L'enseignant que je suis l'utilisera pour montrer ***le parti pris et les amalgames scandaleux des "journalistes"****. Non contents de reléguer au rang d'infos mineures la mobilisation contre la loi El Khomri, on sentait le plaisir à mettre en parallèle CGT et djihadistes, le mépris de classe que votre consœur manifeste chaque jour un peu plus. Nous voici revenus au temps de l'ORTF. La voix de ses maîtres, ce sera désormais sans moi (ou plutôt avec mes élèves pour leur montrer ce qu'est la propagande, largement dénoncée quand elle ne vient pas des serviles du pouvoir) !! »* @Franck B.

« (…) La question n'est pas de faire peur (casseurs et pompes à essence vides) mais d'être attentif aux mouvements actuels (…) » @ Régine M.

« Quelle ***différence de ton des journalistes vis-à-vis du conflit des agriculteurs et celui des ouvriers.*** *Toujours en empathie avec les agriculteurs, toujours dans l'invective vis-à-vis des ouvriers qui prennent en otage,etc. Il serait souhaitable que les journalistes fassent un effort pour cacher leur haine de classe… »* @Annick B.

« (…) Quand parle-t-on du fond, quand tente-t-on d'expliquer les tenants et aboutissants de textes de loi certes complexes, quand donne-t-on la parole à des "personnalités" éventuellement "non françaises", potentiellement indépendantes, qui pourraient permettre un peu de recul face aux micros-trottoirs ou au "verbatim de café du commerce" qui nous sont servis à longueur de temps ? (…) Car le "simplisme", c'est plus facile, c'est sûr, et moins prise de tête, messieurs les journalistes ! Mais c'est forcément pervers, en ce sens que cette "non-information" est anxiogène, inquiétante, par absence de repère, par absence de sens. (…) Cette posture conduit à démonétiser la démocratie représentative (parlementaire), et la démocratie en général. » @Marie-Christine et Marc M.

« Reportage sur plusieurs milliers de participants à Nuit Debout République et sur 100 casseurs. En fait, votre compte rendu tourne uniquement autour de ces casseurs. Quid des débats, des participants dont les images montrent la grande diversité, jeunes, vieux, familles avec enfants. Pourquoi sont-ils là, qu'en attendent-ils (…) D'ailleurs, d'où viennent ces casseurs, ne sont-ils pas manipulés par les opposants à ce mouvement ? Rien non plus, pas d'enquête ! Ce n'est pas ce que nous attendons de la télé publique. » @Lucien SB.

1.3 SUSPICION

Quand une erreur vient renforcer encore un peu plus la suspicion de parti pris…

Ainsi, le 19 avril 2016, le Journal de 20 heures s'intéresse au RSA pour les moins de 25 ans. Le lancement est clair : « ***Que disent les chiffres exactement*** ». Malheureusement, l'exactitude promise n'est pas au rendez-vous, en particulier lorsque les retraites sont assimilées à des aides publiques. C'est une erreur qui contrevient à l'esprit même du système français de retraites et qui altère une bonne partie du raisonnement tenu dans le sujet. La plupart des protestataires ne voient pas une erreur involontaire mais une manipulation. Pour qui ? Pour quoi ? Ils ne le disent pas mais « subodorent » une opération idéologique.

« ***Comment peut-on assimiler les retraites à des aides sociales ?*** *Les retraites sont le reversement des cotisations versées par les retraités d'aujourd'hui alors en activité. »* @Daniel C.

« (…) ***J'invite vos journalistes à être plus professionnels et rigoureux*** *dans leurs commentaires. Comment peut-on affirmer qu'une pension de retraite est une aide publique alors que c'est du salaire différé, constituée de versements de cotisations pendant plus de quarante ans. »* @Josiane M.

« ***Pour qui roulez-vous*** *lorsque vous affirmez, au mépris de l'histoire, que les retraites sont des aides sociales ? Pour qui roulez-vous lorsque vous comparez les niveaux des indemnités chômage et les retraites ? Quelle cause défendez-vous lorsque vous démontrez que les seniors sont plus riches que les juniors ? (…) »* @Alain G.

« (…) Si la conclusion est qu'il faut supprimer la retraite par répartition, merci le progrès social ! ***Vous encouragez l'affrontement contre la solidarité !*** *Vous devenez sordides dans les thèmes présentés, quelle honte ! »* @Guy V.

« (…) La journaliste veut peut-être supprimer les retraites par répartition ! Les soins de santé également !! On n'a qu'à tuer les personnes âgées ! ***On intoxique le bon public*** *sans possibilité de réponse. »* @Philippe C.

« Je vous invite à plus de rigueur et de définition pédagogique pour éviter que cela tourne à de ***la manipulation d'auditeurs****. Je n'accepte pas que des inexactitudes importantes puissent être développées dans une analyse comparative (…) Ce type de courte séquence me plaisait car elle présente une enquête sur un sujet donné en quelques minutes. Aujourd'hui, je regarderai le traitement des sujets que je ne connais pas avec circonspection, considérant que des inexactitudes sont vraisemblables. Sincères salutations. »* @ Yvon LG.

« (…) Cela démontre bien le manque de respect de certains journalistes et le ***manque d'objectivité*** *de certains reportages ! Allez sur le terrain, posez les bonnes questions au lieu de faire des déductions d'études faites je ne sais où et par je ne sais qui ?! Salutations. »* @Marie-Pierre B.

« (…) ***Qu'est-ce que vous cherchez ?*** *Monter les jeunes contre les vieux ? Nous culpabiliser et nous faire accepter une baisse de nos pensions de retraite, alors que nous ne bénéficions même plus d'une augmentation misérable une fois par an ? C'est un reportage tendancieux qui n'est pas propice à une France "apaisée". Précisez, au moins, par honnêteté intellectuelle, le contenu de vos statistiques. »* @Esther B.

« Qui finance cette ***entreprise de démolition ?*** *»* @Anette S.

« (…) Je sais bien pour l'avoir vécu que la télé doit s'adresser pour être compréhensible à des personnes de 12 ans, mais cela ne justifie pas de travestir la réalité et de monter les gens les uns contre les autres. ***Sauf si… cela répond à un but politique.*** *Personnellement, je boycotterai désormais un journal dont l'objectivité ou le manque de connaissance devient source de désinformation. »* @Jean T.

Retour Sommaire

1.4 LA POLITIQUE PAR LES MOUES

Quand la pensée se lit sur les visages. Quand les expressions trahissent l'objectivité affichée. Quand les mots marquent la condescendance, voire le mépris. C'est ce qu'affirment régulièrement certains téléspectateurs.

*« Je pourrais couper le son ! **Rien qu'à votre expression**, je vois si vous parlez d'un politique "sérieux" (pour vous !) ou d'un candidat qui n'est pas de votre sérail. (…) »* @Georges S.

*« (…) **Le mépris déforme la bouche** de votre éditorialiste. La lippe tombe, le masque aussi. »* @Marie-Hélène D.

*« Quand il a expliqué les conséquences économiques d'un éventuel "brexit", **le visage de votre analyste** a exprimé, probablement malgré lui, le dégoût de celui qui vient de marcher sur une crotte de chien (…) »* @Serge B.

1.5 CONNIVENCE

Le conseiller à la communication de l'Élysée s'entretient en « off » sur le trottoir avec des journalistes. Un journaliste reporter d'images de France 2 qui assure un direct tourne sa caméra vers cette scène. Ce qui apparemment contrarie le service de presse. Retour immédiat de la caméra sur la journaliste en plateau qui semble obéir aux ordres des communicants. Résultat : une salve immédiate de courriels méprisants, d'une dureté excessive mais qui montre bien les soupçons nourris à l'égard de la presse.



« Le monsieur que vous filmez est-il le rédacteur en chef ? Plus sérieusement, comment pouvez-vous craindre le pouvoir à ce point. Ça ne lui plaît pas d'être filmé ? Qu'il rentre dans son bureau et aille se faire f… Assumez votre liberté. » @Béatrice J.

« Vive le direct qui nous montre que vous êtes aux ordres (…) » @Guillaume C.

« D'abord, je tiens à dire que je suis un fidèle des journaux de France 2 et je le resterai. Mais je tiens aussi à vous dire que la scène vue en direct hier soir m'a gêné. J'attends de ma chaîne qu'elle soit irrévérencieuse vis-à-vis de tous les pouvoirs, quels qu'ils soient. Vous n'êtes pas là pour être polis mais pour informer. Un point c'est tout ! » @Maurice G.

1.6 LES ÉMISSIONS POLITIQUES

Des paroles et des actes et, depuis le mois de septembre, *L'Émission politique* suscitent un courrier très important (en fait, la majorité des messages reçus en 2016), signe, si besoin était, de l'intérêt soutenu du public. Leur existence est régulièrement saluée par les téléspectateurs qui y voient la grandeur du service public.





*« (…) Il n'y a que chez vous qu'on a des grandes émissions politiques. **Merci, continuez** »* @Lydia F.

« (…) J'espère que vu l'enjeu électoral de 2017 nous aurons l'occasion de voir tous les candidats à la présidentielle sur des émissions suffisamment longues afin de mesurer les grandes lignes de leurs programmes, même si nous croyons de moins en moins à la véracité des paroles et des actes… » @Bertrand D.

« Cette émission (DPDA) très ambitieuse permet de véritablement pousser les politiques dans leurs retranchements. » @Denis B.

« J'attends de grands moments politiques comme lors des débats Valls/Marine Le Pen, Mélenchon/Marine… J'attends des débats Juppé face à Marine ou Le Pen/Sarko, Mélenchon avec un socialiste ou Le Pen face à un socialiste… Merci de prendre en compte mon message pour les prochaines émissions. » @Sébastien J.

« Grâce à vous, le débat politique a lieu sur le service public. Pourquoi ne pas l'ouvrir aux débats citoyens ? » @Louis O.

En revanche, certains ingrédients utilisés dans ces émissions déclenchent régulièrement des protestations.

Retour Sommaire





1.7 LES SURPRISES DES INVITÉS

Mystères ou non, ils sont censés opposer à l'invité principal une contradiction ou une voix originale plus proches (représentatives ?) de la société civile et des courants qui la traversent. Le choix de certains d'entre eux a choqué.

« Le choix et la qualité des intervenants ont été pour le moins surprenants et provocateurs. ***Comment peut-on inviter*** *Jérôme Kerviel pour évoquer la régulation financière ? N'y a-t-il aucune personnalité ou spécialiste ou encore quidam pour évoquer ce sujet et interpeller, si nécessaire, Alain Juppé. »* @Jean-François B.

« Faire interviewer un leader politique par un multi-condamné en justice, fraudeur, menteur, qui par le biais de ses questions vient refaire sa promotion personnelle, c'est vraiment n'importe quoi. Le service de télévision publique est tombé plus bas que bas ou manque complètement de jugement. Vous faites le lit du populisme et contribuez à bloquer notre pays en offrant ***une tribune à ceux qui ne proposent rien d'autre que de la malhonnêteté****. J'ai instantanément interrompu le programme après cet échange grotesque. »* @Guillaume H.

« Comment choisissez-vous les "invités-mystères" de L'Émission politique *? Je ne pense pas que ce soit pour la profondeur de leur discours mais plutôt pour* ***leur façon d'éructer à la face de l'invité principal****. Ce n'est pas une émission d'information politique mais des jeux du cirque parfaitement malsains (...) »* @Michel P.

*« (...) Je me demande si votre "casting" ne se fait pas uniquement en fonction de la "****grande gueule****" des invités. Sinon, comment expliquer que leurs registres varient entre injures et éructation. »* @Valentine B.

« À quoi sert l'intervention d'un syndicaliste fou furieux ou encore d'une représentante des Antilles balançant à tout va "racisme" et "esclavage" ? ***Votre émission est une pétaudière*** *qui dessert le débat démocratique. »* @Yvan LF.

« ***Pourquoi faut-il autant de têtes différentes pour questionner ?*** *C'est la manie de la zapette... dès qu'un échange devient intéressant, on passe vite à autre chose. On fait venir des "vrais Français" pour questionner l'invité, mais on n'a pas le temps... il faut courir au sujet suivant. (...) Personne ne va au fond des dossiers, parce que, pour ça, il faudrait prendre le temps au lieu de sacrifier à la mode des chaises qui pivotent, des "vrais Français", de l'invité surprise. »* @Ninon G.

« Inviter Kerviel, Ménard et un youtubeur, vraiment, vous rabaissez le niveau des émissions politiques françaises. Pensez-vous que ce type de personnages est indispensable à une émission qui se veut de standing et de bonne tenue ? On est bien obligés de supporter tout ça à défaut de la téléréalité ou d'Hanouna. Mais où sont passés les Pierre Desgraupes, Lazareff, Dumayet et autres Polac. » @André T.





L'invitation (*Des paroles et des actes* du 21 janvier 2016) d'une femme présentée comme « professeure d'anglais de confession musulmane », sans préciser ses activités militantes, a provoqué une avalanche de courriels. Cette invitée s'en est prise de façon très agressive au philosophe Alain Finkielkraut.

« Avec Alain Finkielkraut et Daniel Cohn-Bendit, nous avions hier soir deux interlocuteurs d'opinions certes différentes mais talentueux. ***Dommage d'avoir complaisamment donné la parole*** *à cette femme haineuse. (...) »* @Jean-Pierre B.

« Pourquoi avoir donné la parole à cette "prof" d'anglais méprisante et abjecte, et pire, ce sourire mielleux plaqué sur son visage tandis que sa bouche profère toutes ces paroles fielleuses... Elle donne froid dans le dos, cette pauvre fille qui se bat contre son propre camp, les femmes et leurs libertés. (...) ***Est-ce tout ce que vous avez pu trouver*** *comme personne ? Je suis dégoûtée par ce choix bien peu intelligent. »* @Sarah E.

« Il s'agit d'une ***regrettable "erreur de casting"*** *et vous me permettrez donc de m'interroger sur les modalités de sélection pour la participation à cette émission que j'apprécie beaucoup par ailleurs. Je serais d'ailleurs ravi de pouvoir faire partie des intervenants lors d'une autre émission à l'occasion. Cordialement »* @Benoît G.

« Comment peut-on inviter une telle militante islamiste (ses propos insultants lors de l'émission sous couvert de "fausse douceur et sourire vengeur") et faire un tel assaut de médiocrité face au philosophe Alain Finkielkraut ? ***Comment ne pas croire que ce n'était pas un traquenard préparé par vous ?*** *»* @Jérôme S.

« ***Vous avez tendu un piège*** *à M. Finkielkraut et ne dites pas que vous ignoriez les intentions de l'intervenant. »* @André C.





1.8 L'HUMOUR EN PLATEAU

L'intervention de Charline Vanhoenacker, dans ***L'Émission politique*** diffusée par France 2, se veut un clin d'œil incisif, un sourire grinçant… L'humour en contrepoint d'informations « sérieuses » et en particulier du discours politique… Des émissions de divertissement comme ***On n'est pas couché*** utilisent depuis longtemps cette recette. Est-elle applicable à une émission dite « d'information » ? La réponse ne va pas de soi.

« Si j'apprécie de façon générale les émissions politiques, je trouve assez insupportable d'y mêler l'humour ou prétendu comme tel. ***Les politiques sont suffisamment discrédités pour ne pas en rajouter une couche****. Mais après tout, le discrédit total de la politique est peut-être le but recherché. (…) »* @Pascal P.

« (…) Je trouve navrant de clore un débat de qualité par ce type de "numéro", soi-disant comique. ***Cela donne une bien piètre image de la politique****. Ce genre de prestation contribue à dévaloriser le débat politique. »* @Christine G.

« Je trouve que c'est ***un réel manque de respect*** *et que c'est très lâche de mettre les invités politiques dans une telle situation : ils n'ont pas la possibilité de se défendre sous peine d'être "accusés" de manquer d'humour ! Je suppose qu'ils n'ont qu'une envie : gifler Charline Vanhoenacker !… »* @Véronique T.

« ***Balancer un chapelet de méchancetés*** *gratuites (sous prétexte d'humour !) à la face d'un homme politique qui n'a même pas la possibilité d'y répondre et qui doit "faire bonne figure" car il est en direct face à des millions de téléspectateurs, est totalement indécent. »* @Véronique T.

« ***C'est une humiliation*** *en direct. »* @Jérôme V.

« ***Peut-on passer sans dommage*** *de la tragédie d'Alep, de l'emploi et du chômage en France, des menaces terroristes et des attentats (…) à la rose fanée de Manuel Valls, au cierge de François Fillon, à la bouée de sauvetage de Benoît Hamon ? »* @Françoise C.

1.9 PLUS DE « FACT-CHECKING »

La vérification des affirmations de tel ou tel est régulièrement saluée comme un exercice journalistique salutaire et un signe de courage *(sic)*. La demande est particulièrement forte en ce qui concerne les émissions politiques.

« Donner la parole, c'est bien. ***Contrôler les dires, c'est mieux !*** *»* @Armand G.

« Avez-vous une cellule de vérification ? Je trouve que cela devrait être une priorité. » @Marielle M.

« (…) La vérification devrait être systématique. C'est trop facile pour les politiques de bâtir des théories sur des chiffres erronés. Vous devez avoir ***le courage de les "tacler"****. »* @Bryan L.

« Je sais que c'est difficile, mais je pense que devriez mettre un point d'honneur ***à ne pas laisser passer les fausses affirmations des candidats.*** *»* @Alain Q.

« Plus que dans d'autre domaine, le fact-checking est indispensable en période de promesses électorales. ***Vous ne devez pas laisser passer des affirmations mensongères.*** *Je compte sur vous. »* @Roseline T.

« (…) ***Bravo au 20 heures d'avoir corrigé toutes ces affirmations et chiffres erronés****. C'est courageux mais trop rare »* @Mégane V.

Retour Sommaire



2 PROFESSION JOURNALISTE





Malheureusement, l'année 2016 a encore été marquée par des attentats. En France, un couple de policiers assassinés, un prêtre égorgé dans son église, un attentat déjoué à Paris et la tuerie de Nice. Sans oublier ceux commis en Belgique, à l'aéroport de Bruxelles et dans le métro. Globalement, peu de téléspectateurs ont remis en cause notre traitement de ces actes meurtriers, à une exception notable et cinglante : l'interview, le 15 juillet à Nice, d'un homme assis à côté du cadavre de sa femme. Jugées choquantes également : les images au ralenti du camion fonçant sur la foule.

2.1 NICE

« Il est tout simplement incroyable qu'une chaîne (de surcroît publique) diffuse ***des images aussi insoutenables*** *que celles diffusées lors de l'attentat survenu à Nice. Les images "au ralenti" du camion sont totalement imbuvables ! Où est l'information ? (...) Je suis profondément scandalisé. Il en est de même pour l'interview d'un homme ayant perdu un proche ... Stop ! S'il vous plaît, stop ! Cessez de diffuser de telles images tout simplement par respect. »*
@Jean-Philippe M.

« Cette nuit, vous avez franchi un palier supplémentaire. Cette nuit, vous avez plongé dans un océan de merde (je ne trouve pas d'autre mot, désolée), pour vous mettre ***au niveau de ce que la télévision française fait de pire en matière d'information*** *: les chaînes privées d'info en continu. (...) »* @ Edith F.

« Est-ce-que vous, médiateur de France 2, vos équipes, vos rédacteurs en chef, vos responsables divers et variés, vous rendez bien compte de ce que vous avez diffusé cette nuit sur l'antenne de la première chaîne du service public de notre pays ? Vous avez diffusé au ralenti le camion qui roule vers la foule ; et surtout, surtout... Lisez bien cette phrase : vous avez diffusé une interview sur le vif d'un homme assis à côté du cadavre de sa femme !! ***Je n'ai pas de mots pour dire toute la honte et la colère que vous m'inspirez*** *Je suis citoyenne, contribuable française, et si j'en avais le pouvoir, je demanderais les sanctions les plus fermes contre les responsables de ce traitement, de ces choix. »* @ Betty M.

« Êtes-vous fiers des images que vous avez diffusées, et notamment de cette question fabuleuse d'un journaliste : "Monsieur, vous avez perdu votre femme, une réaction ? ". À ce niveau-là, moi aussi je peux être journaliste. Est-il possible que vous soyez moins cons à l'avenir ? Merci d'avance. » @Jeanne L.

Retour Sommaire

« Fiers » ? Personne ne l'a été à la rédaction de France 2. La direction de l'information de France 2 a d'ailleurs immédiatement réagi et présenté ses excuses au public. Il en allait de l'honneur du service public.

Communiqué de la direction de l'information de France 2

Au cours de la nuit du 14 au 15 juillet, l'édition spéciale de France 2 consacrée aux événements dramatiques de Nice a diffusé un sujet montrant des témoignages et des images choquantes. Ces images brutales, qui n'ont pas été vérifiées selon les usages, ont suscité de vives réactions. Une erreur de jugement a été commise en raison de ces circonstances particulières. La diffusion de ce type d'images ne correspond pas à la conception de l'information des journalistes des équipes et de l'entreprise. France Télévisions tient à présenter ses excuses.

Il faut toutefois noter que tous les courriels n'ont pas été négatifs. Certains ont souligné l'indispensable illustration des conséquences de la barbarie.

Il faut toutefois noter que tous les courriels n'ont pas été négatifs. Certains ont souligné l'indispensable illustration des conséquences de la barbarie.

« (…) Si j'en crois la vox populi, *je vais me faire mal voir, mais je pense que cette interview était nécessaire. La mode est aux* ***guerres sans images****, aux attentats sans morts, aux assassins sans visages. Je ne crois pas que cela soit une bonne stratégie. »* @Marine C.

« (…) Il faut pourtant rappeler que ***la barbarie****, c'est des larmes et du sang. »* @Joël K.

« Cette séquence était choquante. Oui, et alors ? ***La réalité n'était pas choquante*** *? (…) »* @Marie-Hélène C.

« Ce pauvre homme n'était pas une abstraction, ***il était l'incarnation de la souffrance****. À ce titre, votre séquence était légitime, n'en déplaise aux tartuffes. »* @Christian W.

2.2 IRRESPONSABLES ?

Ce qualificatif sous-tend bon nombre de critiques à notre égard lorsqu'il s'agit du traitement du terrorisme. Cela va de l'emploi de mots jugés impropres (le reproche est récurrent mais de plus en plus rare) à celui de mise en danger de la collectivité en révélant des informations « confidentielles ».

*« Je suis pour le moins très étonné et choqué que l'on puisse faire un reportage sur la participation de troupes françaises au sol en Syrie contre Daesh, alors que nous sommes déjà dans une période à très haut risque d'attentat. Cela n'apporte rien à notre information, par contre cette mise en lumière des actions de notre armée ne peut qu'****encourager des fanatiques à la vengeance gratuite sur des innocents****. (…) Le devoir d'informer est essentiel dans une démocratie, sous réserve que ceux qui en ont la charge fassent preuve d'une certaine retenue quand les enjeux et les circonstances l'imposent ! »* @Patrick R.

« J'ai, comme beaucoup, regardé l'émission Cellule de crise. *J'en garde un goût amer, certaines questions me taraudent : au nom du droit à l'information,* ***est-il éthique de divulguer tout ce que vous divulguez*** *sur les modes d'action terroristes qui ont perturbé nos forces de l'ordre (notamment la multiplicité des lieux), sur les moyens mis en place le 13/11, leurs insuffisances et sur les enseignements qui ont été tirés, les nouvelles procédures. Les terroristes sont à la pointe de la technologie et assurément en tireront profit pour mieux nous attaquer dans l'avenir ! De ce point de vue, c'est criminel. De plus, il est quand même facile, de l'extérieur, dans le calme, sans stress, de juger les actes de chacun ce soir-là ! Ce côté censeur, qui tire sur l'ambulance, me déplaît fortement. Désolée. »* @Françoise V.

« Je comprends que les reportages concernant les attentats soient difficiles, mais la rigueur est de mise. Lors du reportage hier matin sur le meurtre du père Hamel, la journaliste en direct de l'église a fait état de l'identité du terroriste qui, a-t-elle dit, " a mené l'assaut ". Inacceptable. Seul Daesh les appelle des "soldats", ce sont des assassins paumés. Mener l'assaut ? Contre un homme de 86 ans désarmé et deux religieuses ? De quel assaut parle-t-on ? Le problème pour moi est que ***par ce vocabulaire vous validez le statut de soldats pour des assassins*** *et vous validez surtout la propagande islamiste. Vous propagez et projetez leur communication. Chaque mot est important dans cette guerre psychologique, et c'est votre responsabilité de ne pas nous exposer plus. Depuis deux ans, peut-être 15 terroristes ont frappé en France. 15. Ils ne peuvent pas gagner sur le terrain, mais ils peuvent toucher nos esprits. Enfin, en parlant d'assaut, finalement, vous les comparez à des soldats qui ont défendu notre pays en son temps et qui le font encore aujourd'hui. Ces assassins ne méritent pas cet honneur. Merci. »* @François B.



2.3 EMBUSCADES

Quel est l'intérêt de passer impunément un contrôle à l'embarquement d'un bateau de croisière avec une arme factice ? Est-ce une preuve de graves et inquiétantes failles dans la sécurité ou une provocation montrant seulement que nulle barrière n'est infranchissable et risquant de donner des idées à des personnes mal intentionnées ? Les Canadiens appellent cette pratique le « journalisme d'embuscade » et la jugent contraire à l'éthique.

« (…) ***Votre démonstration est parfaitement malhonnête****. Vous arrivez à passer un pistolet en plastique. Et alors ! Vous savez bien qu'il est impossible de déshabiller chaque passager. Vous seriez les premiers à dénoncer cet excès de zèle. Alors pourquoi ce reportage ? Pour plomber un peu plus l'ambiance ? Pour faire de la pédagogie à l'endroit des assassins au QI de hamster ? (…) Quand arrivera un attentat du même type que celui que vous expliquez en détail, que ferez-vous ? »* @Mario V.

« Je viens de regarder votre reportage sur la sécurité défaillante à bord des bateaux de croisière. Il me paraît totalement ***insensé de diffuser de telles images qui peuvent susciter des vocations d'attentats*** *auprès de jeunes gens en déshérence… Vous faites le jeu des terroristes, en servant sur un plateau les modes opératoires à mettre en œuvre pour commettre un acte criminel. Quelle inconscience crasse ! »* @Malo B.

« (…) Vous rendez-vous compte que ce type de reportage, sous prétexte de dénoncer des menaces d'insécurité, ***risque de susciter des initiatives malveillantes*** *de la part de personnes qui n'y auraient même pas pensé ? En espérant que cette remarque vous sera profitable. »* @Marie-Cécile B.

Retour Sommaire



2.4 IMAGES VIOLENTES

Les courriels montrent que le sujet est toujours très sensible. Et le fait de rappeler que le « spectacle du monde » est souvent cruel (particulièrement de la part de spectateurs qui mettent en avant la présence d'enfants devant l'écran) ne nous exonère pas de notre responsabilité. La violence d'une image n'est pas ressentie de la même façon par tous. Par exemple, les images, prises de très loin, d'un « kamikaze » se faisant exploser ont provoqué énormément de réactions, alors que l'absence de détails sanglants avait fait penser qu'il était inutile d'avertir de la dureté de la séquence.





« On voit des hommes, certes djihadistes, mais des ***hommes pulvérisés*** *par une bombe. Je suis choquée. »* @Maryse A.

« Vous passez des images choquantes (l'homme qui se fait exploser) à une heure de grande écoute, sans même prévenir vos auditeurs. Ce serait la moindre des choses, j'ai été choquée de voir ça et encore heureux qu'il n'y ait pas eu d'enfants dans la pièce à ce moment-là chez moi. ***Ce n'est pas la première fois que vous "oubliez" de prévenir de la violence*** *du contenu de vos reportages. (...) »* @Carole R.

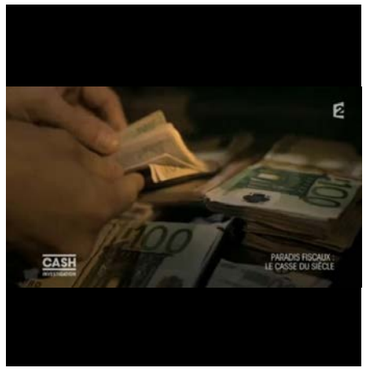
« Je suis profondément choquée par ***les images d'enfants blessés****. Je ne pense pas qu'elles soient nécessaires pour rendre compte du quotidien des Syriens. »* @ Jeanne L.

« Pourquoi montrer de telles images ? Croyez-vous qu'elles sont indispensables à l'information ? ***Ne peut-on pas se contenter de dire qu'il y a des morts et des blessés.*** *»* @Jean G.

« Je suis scandalisé par les images de toreros encornés dans les corridas, sans aucun avertissement préalable. » @Benoît B.

*« J'ai regardé le JT de 13 heures aujourd'hui, avec à mes côtés mon fils de 7 ans, et j'ai été particulièrement choquée par les images diffusées concernant l'accident qui s'est produit lors d'une corrida en Espagne. Je sais que des images violentes sont parfois diffusées, mais le spectateur en est averti, je vous fais donc part de mon étonnement qu'****aucun message d'alerte n'ait été formulé aux téléspectateurs****. Merci d'avoir pris en compte mon message. Cordialement »* @Magalie H.







2.5 INVESTIGATION

C'est le domaine qui fait l'unanimité. Presque aucune critique. À chaque émission, ou séquence, d'investigation, les courriels arrivent en nombre.

Cash investigation, Complément d'enquête, L'Œil du 20 heures ou encore ***Envoyé spécial*** sont devenus emblématiques. Clairement identifiés comme synonymes de « vrai » travail journalistique, de mission du service public et aussi de courage. Il est frappant de constater la fréquence d'emploi de ce dernier mot.

« Bravo pour l'émission sur Vincent Bolloré. Un vrai bon travail d'investigation, ***du courage... du journalisme*** *comme il en faudrait plus souvent ! »* @Nicolas G.

« Un grand bravo pour votre émission sur les "méthodes" Bolloré. Cela est attristant pour toutes les victimes du système avec des complicités au sein de l'État. Merci à vous de ***résister pour la liberté de la presse****. »* @ Lionel R.

« J'ai beaucoup apprécié cette dernière émission "Panama Papers". Dans ces cas-là, je suis content de payer une redevance, tout comme pour Envoyé spécial*. Je m'autorise à vous suggérer une "suite" avec "conséquences" d'ici quelques mois comme le fait l'équipe* d'Envoyé spécial*. Continuez. »* @Emmanuel G.

« Félicitations pour votre courage et votre persévérance à défendre les droits et la santé des citoyens. Cash investigation *est précieuse pour* ***dénoncer les dérives*** *des "puissants" de toute catégorie et mérite d'être défendue et exposée au plus grand nombre.* @Gilles G.

« Je vous remercie de bien vouloir transmettre nos félicitations et tous nos encouragements à Élise Lucet et son équipe pour sa pugnacité et la qualité de ses recherches pour nous informer sur des pratiques et/ou des domaines qui ne sont pas accessibles au grand public. ***Merci au service public qui protège ainsi nos libertés d'information.*** *Continuez.. Bien cordialement. »* @ Bernard E.

« J'apprends ce matin l'attaque de la société Lactalis visant à empêcher la rediffusion de l'émission Envoyé spécial *du 13 octobre. Je tiens ici à apporter mon soutien et à féliciter toute l'équipe pour la qualité de ce reportage. Une émission non seulement instructive mais aussi passionnante, digne des meilleurs films policiers. J'espère que cette attaque remettra en lumière cette émission* ***afin que les consommateurs réagissent*** *comme moi à des pratiques révoltantes. »* @Jean-Pierre C.

La décision de repousser la diffusion d'une enquête sur Bygmalion pour ne pas interférer dans la campagne des primaires de la droite provoque un tollé. La teneur des messages reçus montre la sensibilité et l'attachement du public à ce genre de travail journalistique.

« Il est intolérable que la télévision publique (financée par les contribuables) puisse faire l'objet d'un chantage de la part d'un homme politique quel qu'il soit. » @Francis J.

« Je suis scandalisé que (…) M. Sarkozy et ses proches fassent pression sur des journalistes pour empêcher la diffusion d'un reportage d'information. ***Les journalistes sont libres et on ne peut mettre en doute leur éthique*** *(…) La télévision publique ne doit pas être un outil de la propagande des hommes politiques quels qu'ils soient, et on doit pouvoir tout montrer : leurs travers, fautes, incohérence, réussite, etc., incluses. Il s'agit de l'honneur du service public de résister à ce genre de menaces stériles, inopportunes et contraires à la démocratie. Si tel n'était pas le cas, nous en tirerions les conséquences en appelant nos concitoyens au boycott de la redevance. (…) »* @ Gilles A.

*« **C'est le rôle d'une chaîne du service public de réaliser une telle enquête.** (…) Merci de ne pas faire le tri à notre place et de diffuser ce reportage dans sa version intégrale. Vous remerciant de bien vouloir accéder à ma demande. »* @Edith D.

Michel Field, le directeur de l'information de France Télévisions, « a démenti formellement » toute intervention de Nicolas Sarkozy ou de son entourage. Mais, s'est-il défendu, diffuser un sujet au moment où la primaire des Républicains battait son plein faisait courir un risque d'instrumentalisation. France Télévisions a décidé, avec l'accord d'Élise Lucet, de diffuser dans le 20 heures du 8 septembre 2016 des extraits d'une interview de Franck Attal, un ex-dirigeant de Bygmalion et témoin clé de l'enquête d'*Envoyé spécial*. Le magazine avec l'enquête complète a été diffusé le 29 septembre.

2.6 REPORTERS

C'est un constat frappant : la dénomination de « reporter » n'est utilisée par les téléspectateurs que pour accompagner des compliments. Les critiques sont adressées, elles, aux journalistes ! C'est une évidence, le travail de reporter est au sommet de l'échelle de valeur des téléspectateurs.

« Je voudrais ***remercier et surtout féliciter vos reporters et tous les cameramen*** *que l'on ne voit pas, pour les reportages et les risques qu'ils prennent pour nous informer. Je pense souvent à leur famille. Bon courage à tous. »* @Danielle I.

« Que seraient les journaux sans ***les reporters qui récoltent les risques sans la gloire.*** *»* @ Michèle D.

*« **Ils paient de leurs personnes** et réveillent les consciences. »* @Nadège G.

*« C'est à travers l'objectif de leur caméra que nous nous faisons une idée de ce qui se passe. Sont-ils conscients de l'**importance de leur regard** et de leur responsabilité ? »* @Gérard B.

« Je trouve que vous faites courir des risques inconsidérés à vos reporters. Vous devriez les faire rentrer. » @Marie-Laure E.

« Dans quel état reviennent-ils chez eux ? » @Simone N.





2.7 REPORTAGES INCARNÉS

« *On ne les voit pas.* » C'est un regret, mais aussi visiblement une qualité aux yeux de beaucoup de téléspectateurs. À l'inverse, « *on les voit trop* », regrettent-ils lors de la diffusion de « sujets incarnés », des reportages dont le journaliste est le fil directeur.

« Pensez-vous vraiment que présenter au 20 heures les inondations avec un journaliste dans l'eau jusqu'à la poitrine apporte quelque chose à l'information ? ***C'est du journalisme-spectacle****, de la mise en scène, c'est pitoyable. J'attends autre chose d'un journal d'information, particulièrement sur le service public. »* @Serge M.

« (…) Moi dans l'eau, moi chez les électeurs du FN, moi et mon dinosaure, moi avec les grévistes, etc., etc., moi journaliste, incarnation de l'information, nombril de l'information, dompteur de l'information ! ***Pensez-vous que la vérité gagne à cette mise en avant*** *souvent obscène ? Est-ce là la mission d'un journaliste ? Eh bien MOI je dis que non et que j'en ai assez ! »* @Marceline M.

« Je note une recrudescence des reportages où les journalistes se mettent en scène. Ils essayent à tout prix soit d'apparaître à l'image soit carrément interviewer en face les passants. C'est tout simplement ridicule et nuit au professionnalisme du JT. De grâce, arrêtez ***la promo personnelle !*** *»* @Jean D.

« (…) Quand ***je vois votre journaliste rentrer dans un bistrot*** *pour interroger les "autochtones", je me demande s'il bénéficie d'une prime de risque (…) »* @Florian G.

« La qualité de votre journaliste n'est pas en cause, mais franchement quel est l'intérêt de cette séquence en hélicoptère ? Dépenser de l'argent, polluer un peu plus, épater les copains ? Tout ce qui a été dit dans l'hélico aurait pu l'être au sol. ***Svp, moins de gadgets et plus d'information.*** *»* @Karl V.

« Je suis furieuse contre l'interruption du commentateur du défilé par Marie Drucker pour passer la parole à cette "journaliste" dans le Tigre [l'hélicoptère], toute contente, nous informant qu'elle "voyait des gens marcher dans la rue", que c'était merveilleux, qu'il y avait "des gens sur les toits", qu'elle avait l'impression de "voler", qu'elle "voyait les Champs-Élysées"… j'en passe. ***Où est l'information ?*** *»* @Joseline F.

« Franchement, se "taper" tout le défilé pour voir les camions de la BSPP et voir un membre de notre famille qui défile et pile à ce moment-là France 2 à la bonne idée de montrer en direct leur journaliste qui est dans un avion pour dire : C'est beau vu d'en haut… ***Quel journalisme !!*** *On regarde le défilé pour les militaires… les autres chaînes n'ont rien interrompu ! Obligé de regarder le défilé en replay sur une autre chaîne, c'est un comble ! »* @Laure D.

« (…) La cerise sur le gâteau a été le reportage dans le Tigre qui ne nous a rien apporté si ce n'est de voir que ***votre journaliste était ravie*** *d'être à bord de cet engin et de plus qui nous a fait manquer la fin du défilé. En résumé, le prochain 14 juillet, je pense que nous le verrons sur TF1. On est d'autant déçus que celui de 2015 était parfait ou presque et que nous apprécions particulièrement Pierre Servent que l'on a peu entendu cette année. »* @Renée R.

2.8 MICROS-TROTTOIRS, TÉLÉ-MIROIR

« Sous-journalisme ». Cette formule d'un téléspectateur, même si elle ne prend pas en compte les quelques cas où cette pratique est utile, résume assez bien les centaines de réactions reçues chaque année.



*« Pourquoi autant de micros-trottoirs ? Pour avoir l'avis de **passants absolument incompétents sur les sujets** ? Aucun intérêt, surtout que le JT en est rempli. À quand de la vraie info, une vraie interprétation par des gens qui connaissent le sujet ? »* @Arnaud C.

*« Comment s'étonner du fait que les médias soient discrédités. Ce soir, encore une fois, France 2 nous a donné une grande leçon d'instruction politique par le biais d'un micro-trottoir. Et ce pour nous convaincre de la morosité générale des Français et de leur défiance quasi unanime à l'endroit des hommes politiques. Cette conception de la démonstration et de l'analyse politiques procéderait-elle d'**une pensée "démago-populiste"** ? »* @Jean-Claude P.

*« De grâce, délivrez-nous des vidéos-trottoirs qui sont nécessairement d'une indigence consternante. **C'est du sous-journalisme**. Collé sur les marronniers du genre "chassé-croisé des vacances"... C'est déprimant ! »* @Eugène V.

*« **Les journalistes d'info passent-ils leur temps sur les marchés ?** Dès qu'un événement se produit, nous avons droit à des commentaires de personnes faisant leur marché ! Comme si c'était représentatif de la population : ces personnes sont souvent des retraités ou ne travaillent pas puisqu'il faut du temps pour faire ses courses ainsi. Évidemment, c'est facile et dans le journal de jeudi midi nous sommes même allés deux fois au marché. Ridicule. (...) »* @Françoise C.

2.9 EN DIRECT DU VIDE

Sujet récurrent de fâcherie : les envoyés spéciaux envoyés dans des lieux dont la seule justification est de n'être pas très loin du lieu où ça se passe...

*« (...) On pourrait appeler cela "en direct du vide" : **je suis nulle part et je n'ai pas grand-chose à dire.** »* @Gaelle U.

*« Qu'en pense-t-on à l'Élysée ? La question est intéressante, vite, vite, on attend la réponse. Et là, patatras, l'envoyée spéciale dans la nuit sur le trottoir devant l'Élysée n'a strictement rien à dire. Ou plutôt si, " aucune réaction pour le moment ", " pas de mouvements particuliers dans la cour ". (...) Alors à mon tour de poser une question : **à quoi sert ce genre d'envoyé spécial ?** »* @Danielle R.

*« À l'Élysée : rien ; à Matignon : rien ; à Solférino : rien... Trois envoyés spéciaux pour nous dire cela ! J'hallucine ! C'était pour les punir ? **Vous avez trop d'argent à dépenser ?** Vous êtes payés à la minute d'antenne ? (...) »* @Vincente L.

*« En tant que provincial, je vous remercie de me montrer régulièrement les grilles de l'Élysée et Matignon. J'ai tout le temps de les admirer. Avec un peu de chance, je peux également observer les plantons et les voitures qui passent. On s'y croirait ! **Au cœur de l'info ? Non, sur le trottoir !** Courage aux valeureux journalistes. »* @Nicole A.

*« Jacques Chirac est à l'hôpital. Je sais ce qu'est un hôpital, **inutile d'envoyer un journaliste** devant la barrière d'entrée pour dire que rien ne filtre ! Ma redevance pourrait servir à mieux. »* @Germain T.

2.10 HIÉRARCHIE

C'est un grand classique des plaintes reçues à la médiation. Cela est légitime, car effectivement toute hiérarchisation de l'information peut être discutable, même si celle-ci entre dans la politique éditoriale d'un média et lui donne sa personnalité.
Une constante se dégage : l'importance donnée à un sujet est rarement critiquée dans l'absolu (« cette information ne vaut pas... ») mais par rapport à une autre information traitée dans le même journal. Ouvrir sur un match de football alors qu'en Irak a eu lieu un attentat est inadmissible pour nombre de téléspectateurs. De la même façon, pour des intempéries traitées en priorité et en longueur, alors que quelques secondes seront consacrées à un nouveau naufrage en Méditerranée.
On le constate, la plupart des critiques reposent sur des considérations éthiques.





*« Je suis profondément **choquée par votre traitement** de l'actualité politique internationale : le dernier attentat en Irak qui a fait 213 morts est mentionné en quelques secondes à la 20e minute du journal. Comment est-ce humainement possible ? »* @ Sonja G.

*« (…) À peine 1 minute pour 120 décès et plus de 5 minutes sur les embouteillages à Rotterdam. Franchement, **vous ne voyez pas les priorités** ? Les morts ne sont pas Français ou Belges, c'est cela qui vous gêne ? Concentrez-vous. Vous êtes les médias, je ne vous apprends rien, vous représentez les informations du monde dans nos foyers. Vous pensez que les gens vont retenir quoi à la fin de votre journal ? »* @Camille F.

*« Très chère rédaction, j'ai regardé avec stupéfaction le journal télévisé de 13 heures du lendemain de la défaite de l'équipe de France face au Portugal. Je voulais juste m'informer et je n'ai pas pu. En effet, il n'est pas normal que vous consacriez l'ensemble du journal — c'est-à-dire plus de 30 minutes — au seul traitement de l'information sportive. (…) Par ailleurs, dans la forme, je trouve votre traitement de l'information sportive disproportionné, en effet, quel intérêt il y a pour le spectateur de savoir comment a vécu le match une famille lilloise ? Ou comment l'a vécu le cuistot d'un restaurant qui était privé de téléviseur ? Aucun. Le sujet aurait pu durer deux à trois minutes, pour laisser place à plus important… allez.. cinq minutes maximum auraient suffi pour résumer la soirée. Je ne veux pas faire des leçons de journalisme, vous faites régulièrement de bons sujets, mais vous êtes tout de même la télévision publique et votre hiérarchisation de l'information laisse souvent à désirer. **Vous devez faire la part des choses** et ne pas céder à ce genre phénomènes, ou à l'Audimat. Il y a d'autres informations et c'était votre devoir d'en parler et d'informer.»* @Paul P.

*« 20 minutes sur le match de foot de la veille qui a vu la victoire de la France, cela me semble excessif, notamment par rapport aux véritables informations diffusées. On se doute que les supporter français sont contents et les Allemands un peu moins. Que les Bleus vont à Clairefontaine et **qu'ils regardent leur téléphone ou qu'ils dorment, quel est l'intérêt de le savoir ?** N'oubliez pas votre mission qui est d'informer véritablement et non de faire du people. Ne copiez pas TF1. Cela me rappelle aussi le jour des résultats du bac, pourquoi en parler ? Ceux qui sont concernés le savent, les autres s'en moquent. On sait que les reçus sont contents et les autres déçus. Nous n'avons pas besoin du JT pour le savoir. Merci pour les autres informations qui restent de qualité. Cordialement. »* @Françoise J.

*« Je suis vraiment désolée et compatissante pour les victimes des inondations, mais vraiment **ras le bol que deux fois par jour vos JT nous fassent 20 minutes** sur le sujet ! De surcroît, c'est pour nous montrer les mêmes vues et rabâcher les mêmes sujets : montrer des intérieurs inondés et harceler les victimes qui répètent les mêmes choses et finir par les faire craquer ! Questions débiles : " Qu'est-ce que ça vous fait de voir ça ? ", etc. Ou alors : retour pour la première fois dans leurs maisons : c'est la même réaction, voyons, quel intérêt ? Pendant ce temps, que devient la politique internationale et autre sujets ? Il ne reste que quelques minutes : sujets bâclés ! Par pitié, ça suffit ! De l'info : oui. De la compassion : oui. Du matraquage, du rabâchage : non. Sincères salutations »* @Monique S.

*« Commencer le journal national par un fait divers quelconque alors que des femmes et des enfants meurent à 3 000 kilomètres de nous me paraît **déplacé** et ridicule. »* @Guillaume C.

*« De façon générale, le journal s'appauvrit. Aujourd'hui, trop de temps pour des faits divers et des témoignages qui relèvent **de l'information café du commerce.** Où dois-je regarder les infos ? Je lis la presse et j'attends de France 2 de réelles infos et un vrai journalisme. »* @Corinne V.

*« J'attends d'un journal **qu'il m'informe et qu'il sache hiérarchiser** les informations. »* @Eddy B.

Retour Sommaire

2.11 CLICHÉS SEXISTES

Ils sont rares mais toujours choquants.

« Sujet sur l'achat impulsif. Les trois exemples du reportage sont trois femmes. Dommage que les journalistes ne se posent pas la question des ***préjugés*** *qu'ils véhiculent. Bien à vous. »* @Claire E.

« Je regardais le journal de 13 heures et lors d'un reportage sur les jeux vidéos, j'ai été surprise par une remarque de la journaliste. Celle-ci présentait la championne de jeux de combat qui se trouve être une jeune femme de 25 ans. Cette championne affrontait un jeune homme et a remporté le combat. La journaliste pose alors la question suivante au jeune homme : " Vous n'avez pas trop honte de perdre (ou vous faire battre) par une femme ? " Pourquoi cet a priori qu'un homme devrait ressentir de la honte lorsqu'il perd un jeu face à une femme ? ***En quoi la question de genre entre-t-elle en compte ?*** *Ne pensez-vous pas que ce type de remarque ne fait qu'entretenir des clichés et légitimer une soi-disante supériorité revendiquée par certains de l'homme sur la femme ? »* @Eve O.

« Je suis indignée qu'il soit encore possible en 2016, sur une chaîne de service public, de questionner un joueur en lui demandant : " Ce n'est pas trop ***humiliant d'être battu par une femme ?*** *" Et poser des questions aussi bêtes, c'est comment ? »* @Joëlle C.

« J'ai assisté aujourd'hui dans le journal de France 2 à un ***cliché extrêmement sexiste*** *dans un graphique de l'Insee sur l'espérance de vie entre hommes et femmes selon les catégories professionnelles. L'homme ouvrier était représenté en habits de chantier alors que la femme ouvrière ne peut forcement pour France 2 qu'être femme de ménage avec un balai à la main ! »* @Laetitia M.

2.12 NÉCROLOGIES

Il est, dans une certaine mesure, également question d'une hiérarchie dans les nécrologies. C'est ce que déplorent régulièrement certains. Si la valeur d'une femme ou d'un homme est proportionnelle au temps d'antenne consacré à sa disparition, alors le Panthéon n'est que le nom d'un music-hall.

« Le 15 mai 2016, décès d'André Brahic. De nombreux médias donnent l'info. France Inter y consacre une émission. Sauf berlue de ma part, rien sur France 2. ***Quelle est la part de la culture, de la science en particulier, dans vos journaux ?*** *(...) Fidèle des JT de France 2 ... je tiens à le rester. Cordialement. »* @Gaston D.

« ***Michel Delpech meurt****, 15 à 20 minutes consacrées dès le début du 20 heures. Pierre Boulez meurt, un des Français les plus connus dans le monde, symbole de la culture, de la vraie.... 1 minute consacrée, tout juste en fin de journal ! »* @Akim E.

« J'ai réagi de nombreuses fois sur les ***priorités données aux informations****. Il en avait été ainsi déjà lors de la mort d'Alexis Weissenberg, de Brigitte Engerer, qui n'avaient eu droit qu'à quelques secondes de traitement en fin de journal, alors que la mort de Thierry Roland et d'autres étaient traitées comme des événements de la plus haute importance. On ne peut être que sidéré par tant de médiocrité. »* @Norbert L.

« (...) Juste une question, monsieur le Médiateur : la mort de Michel Delpech est célébrée dimanche par 17 minutes du journal de 20 heures, celle de Michel Galabru, le lendemain, en 5 minutes dans le 20 heures. ***Comment calculez-vous ces temps d'antenne ?*** *Avez-vous une balance de précision qui détermine que Galabru "pèse" près de quatre fois moins que Delpech ? Y a-t-il une différence entre morts/ week-end et morts/semaine ? Même si je ne suis pas journaliste, j'ai entendu parler de hiérarchie de l'information et franchement je suis perplexe. (...) »* @Charles G.

« Le sens de la mesure est une chose qui me semble avoir disparu. Paix à son âme, mais les louanges étalées à propos du décès de Jean-Pierre Coffe me paraissent démesurées en comparaison à son apport à la société. Par comparaison, ***combien de temps a-t-on consacré pour commenter le décès du dernier prix Nobel français ?*** *Tout est question de mesure... Cordialement. »* @Jean-Claude B.

« Jean-Pierre Coffe est mort, c'est triste mais cela vaut-il ***l'ouverture de votre journal*** *de 13 heures et 10 minutes d'hommages ? Non, mille fois non ! (...) »* @Aloïs G.

« Comment avez-vous pu occulter le décès de la romancière Juliette Benzoni. Elle a écrit 86 romans historiques, en a vendu 300 millions, traduits dans plusieurs langues, adaptation également de nombreuses séries télé. Cette grande romancière a toujours été discrète, mais ***vous auriez pu lui rendre hommage.*** *»* @Sophie N.

2.13 ERREURS

Il y a des erreurs dans nos journaux. Trop nombreuses. Erreurs de fond (ce sont heureusement les plus rares), erreurs de localisation, fautes de français et d'orthographe (ce sont les plus fréquentes). Chaque année, ce rapport en fait état. Je ne reviendrai pas sur le sujet si ce n'est pour souligner l'effet ravageur de ces accrocs.

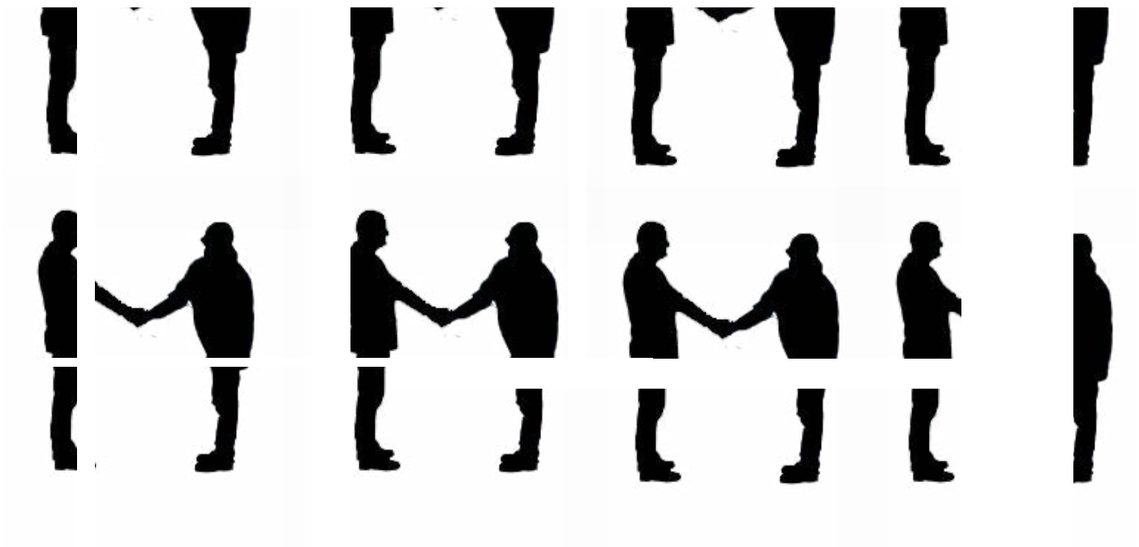
Une erreur détectée par un téléspectateur ébranle la crédibilité de l'ensemble par le raisonnement suivant : *« Je constate une erreur parce que c'est un sujet que je connais, il n'y a pas de raison qu'il n'en soit pas de même sur des sujets que je ne connais pas. »*

En plus court : *« Vous confondez Nantes et Rennes, qu'en est-il lorsque vous parlez d'Alep ? »*. Ou, pour rire jaune : *« C'est sympa de faire travailler des stagiaires de troisième. »* @Eric A.



3

LA MÉDIATION DE L'INFORMATION



Lettre du médiateur de l'information de France 2 No 1

Les JT de 20h ont-ils accordé une juste place à la disparition de Michel Delpech et Michel Galabru, personnages talentueux et populaires ? Beaucoup de téléspectateurs pensent que non et nous l'écrivent.

(...) Juste une question monsieur le Médiateur : la mort de Michel Delpech est célébrée dimanche par 17 minutes du journal de 20h, celle de Michel Galabru le lendemain en 5 minutes dans le 20h. Comment calculez-vous ces temps d'antenne ? Avez-vous une balance de précision qui détermine que Galabru « pèse » près de quatre fois moins que Delpech ? Y-a-t-il une différence entre morts/week-end et morts/semaine ? Même si je ne suis pas journaliste j'ai entendu parler de hiérarchie de l'information et franchement je suis perplexe (...) @Charles G.

Ne se passe-t-il rien d'important en France et dans le monde pour qu'on consacre plus de 15min à un chanteur dont je ne nie pas le mérite? Quelles sont les priorités du JT ? @Elidée VR.

Inadmissible : un journal dont 20mn sont consacrées à l'hommage à Michel Delpech , 5mn d'auto-promo sur des extraits d'une émission à venir le soir même , 8 mn de promotion de spectacle et retour sur Michel Delpech soit plus de 30 mn sur un journal de 40 !!!! Fantastique, il ne s'est rien passé ce dimanche ? A-t-on réellement des journalistes, capables d'aller chercher de l'information, de la hiérarchiser et de donner à comprendre ? C'est déplorable et le problème est que l'on est sur le service public. @Magali V.

(...) Où se situe dans l'importance des évènements mondiaux du 3 janvier 2016, le décès du chanteur ? D'après France 2 c'est visiblement la chose la plus importante pour la planète. @André E.

Comment la rédaction peut-elle justifier son choix de consacrer la moitié des journaux télévisés de ce jour à la mort de Michel Delpech?
Posez-vous la question de votre devoir d'informer et de contribuer ainsi à la connaissance du monde par nos concitoyens ! @Anne M.

Paix à Mr Delpech mais c'est dommage de négliger le reste de l'info.
Salutations. @Richard C

(...) votre hommage à Michel Galabru était complet et sobre. L'inverse du journal de la veille ! @Gilles P.

Il me semble important de revenir sur l'invitation de Bernard Tapie au 20h du 21 décembre, pour cause de « retour en politique ». Chaque apparition de cet homme sur un plateau de France 2 provoque de violentes réactions. Les courriels sont nombreux mais surtout gênants: la plupart expriment des soupçons de connivence entre les journalistes et l'homme d'affaires.

.../...

Retour Sommaire

« Comment s'étonner du score du Front National quand vous offrez un temps de parole à un moment de grande écoute à un personnage comme Mr Tapie! Que représente-t-il en dehors de lui même et de ses intérêts personnels? Pourquoi une chaîne publique lui déroule t'elle le tapis rouge? Je trouve cela inadmissible de votre part et rien ne le justifie ».
« Il est inconcevable qu'une chaîne publique donne cette audience à ce "personnage" »

Quel scoop, de l'info telle qu'on l'aime : une interview de Bernard Tapie. Si les politiques doivent changer, les journalistes aussi et ne doivent plus se prêter à ce genre de « foutage de gueule » en invitant un homme reconnu pour ses multiples turpitudes, j'en passe et des meilleures. C'était pathétique et vraiment indigne du service public.

(…) Quelle honte de mettre le service public au service d'un escroc tel que Mr Tapie !

Très bonne année à toutes et tous.

Nicolas Jacobs

Médiateur de l'information

Lettre du médiateur de l'information de France 2 - No 2

Que venait faire cette invitée dans « des paroles et des actes » ? Pourquoi l'avoir présentée comme « apolitique » ? Qui l'a invitée ? Ces questions sont posées dans chaque courriel reçu depuis jeudi soir. Le flot est ininterrompu et violent. Effectivement, loin d'être apolitique, Wiam Berhouma est proche de mouvements pro-islamistes et antisionistes. Beaucoup de nos téléspectateurs soupçonnent, quand ils n'accusent pas, France 2 de coup monté.

(...) Cette présentation est mensongère car cette jeune femme est membre des « mafed », un collectif féminin proche des Indigènes de la République. Outre que je trouve peu professionnel de mentir sur le parcours des personnes invitées sur un plateau de télévision, il m'apparaît dommageable de laisser croire au public que le discours haineux de cette femme constitue l'expression de la pensée du musulman lambda. Ce type de discours ne peut que susciter le rejet. Je pense qu'il convient que Mr. Pujadas s'excuse auprès de son public de sa présentation erronée du parcours de cette jeune femme. @Isabelle L.

Comment France télévisions peut-elle mentir aux téléspectateurs en invitant une soi-disant prof d'anglais apolitique alors que nous savons qu'elle fait partie du "mafed" proche des "indignés de la république"! C'est une militante anti-France anti-laïc et pro-islamiste! La prochaine fois inviter M.Soral au moins vous ne tromperez personne! Je vais faire le nécessaire pour attaquer FranceTélévisions car je ne paie pas la redevance pour être pris au piège!

Je suis indigné par son discours arrogant, mensonger, insolent, et la manière dont M. Pujadas a laissé faire. Je suis révolté de devoir constater qu'il y a manifestement volonté délibérée de la part d'un service public de tromper les Français en leur faisant croire que cette harpie représente l'opinion musulmane en France. Je vous accuse de complicité avec l'islam radical, car vous déformez, travestissez, édulcorez sans cesse la vérité des faits graves qui se déroulent en France collaborant ainsi à installer de plus en plus cette religion anti-démocratique dans nos pays. @Christian B.

(…) L'affaire est grave, vous vous êtes faits les complices, par votre nullité, d'une entorse grave à l'info impartiale et avez participé à polluer le débat public. @Dévi M.

(…)Elle fait partie du monstrueux mouvement " les Indigènes de la République". Grave faute professionnelle. @Véronique M.

(...) Elle avait une kalachnikov à la place de la parole. C'est une terroriste en herbe ou du moins peut-elle faire beaucoup de mal là où elle exerce son métier! Mais où aviez-vous recruté un tel spécimen de haine ? C'est honteux ! Vous êtes coupable de complicité! @Catherine R.

(...) Je me pose la question si vous avez comploté cette rencontre entre un juif et une islamiste? J'ai honte de notre pays. @Jean-René U.

.../...

Avec Alain Finkielkraut et Daniel Cohn-Bendit, nous avions hier soir 2 interlocuteurs d'opinions certes différentes mais talentueux. Dommage d'avoir complaisamment donné la parole à cette femme arabe haineuse.Est-ce ainsi qu'elle parle à son grand père sans doute musulman(…) Je comprenais mieux en supportant sa diatribe haineuse pourquoi nous avons eu et hélas aurons des attentats. Une telle haine de la France et des français fait peur et moi aussi j'adhérerais à SOS racisme quand le mot racisme prendra un « s » (…) @Jean Pierre B.

Et pourtant ! Dans un premier temps, le principe de ce « dpda » avait suscité beaucoup de courriels positifs qu'on peut résumer par « enfin un vrai débat d'idées ».

Franchement cette émission était vraiment enrichissante. Deux personnes de grande valeur. Un réaliste et un idéaliste ensemble finalement ça fait plaisir à voir. Et ça change des politiques sans distinction aucune que l'on a toujours l'habitude de voir et qui ont globalement tout vu, tout fait, qui vivent dirons nous dans l'opulence, qui ont toujours la réponse à tout et qui une fois au pouvoir sont la plupart du temps inexistants (…) Merci à vous. @Cyrille P.

Je tiens à vous remercier car cela faisait bien longtemps que je n'avais plus vu un vrai débat de qualité à la télévision. J'ai trouvé cet échange entre Daniel Cohn-Bendit et Alain Finkielkraut très intéressant et respectueux. Les sujets ont été mis sur la table et les points de vue exprimés. Ceci devrait servir d'exemples à nos représentants politiques qui lors de leurs apparitions ne font que se critiquer et dénoncer le programme de l'autre. Je commence même à penser que pour faire avancer les choses, les débats doivent être faits entre ce genre de personnages et non les responsables politiques qui ne pensent qu'à leurs échéances électorales. Encore merci pour votre initiative et cette émission. Continuez ainsi. @Nicolas D.

(…)Enfin un vrai débat d'idées. Laissez les politiques à Ruquier et continuez à nous proposer de telles confrontations d'intelligences. Pierre D.

Bonne semaine à tous.
Nicolas Jacobs
Médiateur de l'information de France 2

Lettre du médiateur de l'information de France 2 – no 3

L'annonce d'étendre le RSA aux moins de 25 ans « *révèle une différence de traitement social entre les « jeunes » et les « séniors* ». C'est ce qui devait être montré dans un sujet du 20h du 19 avril. Le lancement était net : « *que disent les chiffres exactement* ».
Visiblement, aux yeux d'un grand nombre de téléspectateurs, l'exactitude promise n'était pas au rendez-vous. En particulier lorsque les retraites ont été assimilées à des aides publiques. C'est effectivement une erreur qui contrevient à l'esprit même du système français de retraites et qui altère une bonne partie du raisonnement tenu dans le sujet.
L'objet de cette lettre n'est pas de flageller qui que ce soit mais de montrer comment s'infecte une entorse à la rigueur. En effet la plupart des protestataires ne voient pas une erreur involontaire mais une manipulation. Pour qui, pour quoi ? Ils ne le disent (savent) pas mais « subodorent » une opération malhonnête. C'est ainsi que s'aggrave la crise de confiance à l'égard des médias. C'est dommage.

Comment peut-on assimiler les retraites à des aides sociales? Les retraites sont le reversement des cotisations versées par les retraités d'aujourd'hui alors en activités. @Daniel C.

Je considère que votre "conseil en pédagogie" est faux et induit en erreur. @Annie G.

Dans le sujet traitant des aides publiques versées aux vieux ou aux jeunes, il est assez honteux de présenter cette situation de manière à opposer les premiers aux seconds. J'invite vos journalistes à être plus professionnels et rigoureux dans leurs commentaires. Comment peut-on affirmer qu'une pension de retraite est une aide publique alors que c'est du salaire différé, constituée de versements de cotisations pendant plus de quarante ans. @Josiane M.

Je vous invite à plus de rigueur et de définition pédagogique pour éviter que cela tourne à de la manipulation d'auditeurs.

Je n'accepte pas que des inexactitudes importantes puissent être développées dans une analyse comparative (...) Ce type de courte séquence me plaisait car elle présente une enquête sur un sujet donné en quelques minutes. Aujourd'hui je regarderais le traitement des sujets que je ne connais pas avec circonspection considérant que des inexactitudes sont vraisemblables. Sincères salutations. @ Yvon LG.

(...) Cela démontre bien le manque de respect de certains journalistes et le manque d'objectivité de certains reportages ! Allez sur le terrain, posez les bonnes questions au lieu de faire des déductions d'études faites je ne sais où et par je ne sais qui????! Salutations. @Marie-Pierre B.

(...) Qu'est-ce que vous cherchez ? Monter les jeunes contre les vieux ? Nous culpabiliser et nous faire accepter une baisse de nos pensions de retraites alors que nous ne bénéficions même plus d'une augmentation misérable une fois par an ? C'est un reportage tendancieux

.../...

qui n'est pas propice à une France "apaisée". Précisez, au moins, par honnêteté intellectuelle, le contenu de vos statistiques. @Esther B.

Qui finance cette ***entreprise de démolition*** *? @Anette S.*

Ce reportage a-t-il pour but de provoquer le conflit entre les générations? Non Monsieur, les retraités aujourd'hui ne vivent pas tous sur un tas d'or !! La reporter devrait se renseigner, on ne peut ***comparer ce qui n'est pas comparable****. On est plus malade après 60 ans qu'à 20 ans souvent, on a cotisé pour ça, ne devrait-on pas nous soigner ? @Annick K*

(…) *Je sais bien pour l'avoir vécu que la télé doit s'adresser pour être compréhensible à des personnes de 12 ans, mais cela ne justifie pas de travestir la réalité et de monter les gens les uns contre les autres.* ***Sauf si....cela répond à un but politique****. Personnellement je boycotterai désormais un journal dont l'objectivité ou le manque de connaissance devient source de désinformation.*

Pour qui roulez-vous *lorsque vous affirmez, au mépris de l'histoire, que les retraites sont des aides sociales. Pour qui roulez-vous lorsque vous comparez les niveaux des indemnités-chômage et les retraites ? Quelle cause défendez-vous lorsque vous démontrez que les séniors sont plus riches que les juniors ? (…)@Alain G.*

(…)Si la conclusion est qu'il faut supprimer la retraite par répartition merci le progrès social ! ***Vous encouragez l'affrontement contre la solidarité****! Vous devenez sordides dans les thèmes présentés, quelle honte ! @Guy V.*

(…) La journaliste veut peut-être supprimer les retraites par répartition!!! Les soins de santé également!!! On n'a qu'à tuer les personnes âgées ***! On intoxique le bon public*** *sans possibilité de réponse. @Philippe C.*

(…) *Voilà une présentation de la situation entre jeunes et vieux totalement et* ***volontairement faussée pour opposer les uns aux autres*** *: Bravo !! @V.K*

Nicolas Jacobs

Médiateur de l'information de France 2

Lettre du médiateur de l'information de France 2 – no 4

L'agression des policiers dans leur voiture a suscité la semaine dernière un nombre important de courriels. Mais pour la plupart ils ne portent pas sur la violence de l'action mais sur le manque de réactions des journalistes massés autour de la scène.

Choquée par ce que j'ai découvert dans votre journal télévisé....mais pas seulement par cette violence envers des policiers, encore plus choquée par ce que je n'ai pas vu! Mais enfin, comment est-ce possible? Pourquoi aucun journaliste n'a laissé son appareil photo, sa caméra par terre pour s'interposer, enfin quoi! Ils sont nombreux autour...je n'en reviens pas! On essaye tout au moins, et bien non, on filme le scoop! « J'étais là au bon moment mon rédacteur en chef va être content! » Manque de courage, peut-être, mais je n'en suis pas sûre, le scoop, toujours le scoop, plus ça saigne mieux c'est! C'est bien triste, la société, oui va vraiment très mal ! J'espère ne pas être la seule à être stupéfaite... @Astrid B.

Un reportage montre filmé en direct l'agression de deux policiers dans une voiture de police. Je trouve assez hallucinant que, alors qu'il faut plusieurs minutes avant qu'un courageux passant s'interpose pour éviter que les policiers ne soient gravement blessés, une meute de journalistes assoiffés d'audimat attend tranquillement autour à filmer la scène. Sauf erreur de ma part, les journalistes ne sont pas exempts du devoir d'assistance à personne en danger sous prétexte qu'ils travaillent. C'est franchement déplorable. @Sébastien C.

Dois-je vous rappeler que les journalistes sont aussi des citoyens ? Oui les casseurs exercent une violence inadmissible, mais la passivité voyeuse des journalistes présents est aussi inadmissible (...) @Maryse N.

(...)Dans la séquence de l'incendie de la voiture de police on peut voir autant sinon plus de gens professionnels ou amateurs de l'image à tout prix, que de casseurs ?! Qu'espéraient-ils filmer? @Jacques O.

Nous avons été choqués par les images diffusées ce soir au JT, images de cette voiture de police en feu et de ses occupants des forces de l'ordre en danger de mort. Nous vous écrivons pour vous exprimer notre profonde tristesse et parce que vous êtes à même de véhiculer notre réaction, nous sommes nombreux ? Ne plus pouvoir supporter de voir cela. Comment est-ce possible de laisser cette scène se réaliser devant autant de témoins ? Ces deux personnes auraient pu mourir devant les caméras et autres appareils photo, comment est-ce possible d'en arriver là ? Dans un pays comme le nôtre ? Nous demandons un droit de suite. @Ursule M.

(...) Et après vous vous plaindrez de votre mauvaise image (je parle de la presse en général pas de vous en particulier). Mais comprenez que l'on soit choqué par ce spectacle de charognards se croyant aux jeux du cirque. @Zoé F.

Bonne semaine à toutes et à tous.

Nicolas Jacobs Médiateur de l'information de France 2.

Lettre du médiateur de l'information de France 2 - No 5

Les mesures pour lutter contre le terrorisme à bord des bateaux de croisières sont insuffisantes. C'est ce qu'un reportage d'Hakim Abdelkhalek a montré de façon rigoureuse dans le 20h du 31 août.
Dès la fin du journal, les courriels ont submergé la médiation. Non pour souligner le travail de lanceur d'alerte mais pour s'étonner que la rédaction ne se soit pas autocensurée !
Il me semble intéressant de vous faire part de cet effet de la peur ambiante.

Toute information n'est pas bonne à dire. Je ne comprends pas l'utilité de faire savoir que la sécurité sur les bateaux de croisière est déplorable. C'est peut-être pour donner des idées ? C'est peut-être pour dire, en cas d'attentat, "nous l'avions prévu"
Merci de réfléchir un peu! @Ester DB.

Comment peut-on diffuser un reportage où le journaliste explique comment passer outre les contrôles de sécurité pour les croisières. Je suppose que les terroristes regardent aussi les programmes de France2. Je considère que ce reportage est un véritable mode d'emploi pour fournir les failles de sécurité. @Gérard F.

Incroyable! Comme incitation à faire des attentats sur les bateaux de croisières. Les "déstructurés du cerveau" n'ont pas besoin de cela pour faire parler d'eux. Dans la période que nous traversons, l'info se doit d'être la plus brève possible sans en rajouter, cela vaut également lorsque vous montrez le visage de ces criminels, cela leur fait de la pub et peut donner des idées à d'autres pour paraître à la télé. @Hermine J.

Il me semble un peu léger voire irresponsable de montrer au travers du sujet sur les croisières les failles de sécurité. Bien-sûr que l'information est un privilège des démocraties mais dans le contexte actuel il ne paraît pas indispensable d'aller au-devant d'initiatives catastrophiques... il me paraîtrait plus utile que ce genre de sujet bénéficie avant tout aux autorités de la république pour corriger ces failles. Ce n'est qu'un avis personnel et ne prétend pas détenir la vérité ! Bien cordialement. @ Muriel E.

(...) C'est un véritable appel au meurtre. Continuez ainsi. Dites à nos ennemis terroristes que les bateaux de croisières sont des proies faciles et qu'il n'y a aucun contrôle, histoire d'avoir du sang sur les mains. C'est de l'irresponsabilité totale de la part de votre journaliste et de la part de votre rédaction.
@Steven G.

(...) Adressez-vous directement aux terroristes et donnez-leurs vos infos...c'est nul!
@Dominique C.

(...) Les terroristes n'ont plus qu'à s'en inspirer. Vous auriez même pu en inviter 1 ou 2 pour leur faciliter la tâche. @Louis B.

(...) Votre enquête était sans doute nécessaire et aurait pu être utilisée pour faire progresser la sécurité à bord de ces navires sans être diffusée à une heure de grande écoute.
@Dominique G.

Je trouve que le reportage à propos de la sécurité des croisières sur les paquebots donnera bien des idées à tous ces pauvres d'esprits de terroristes s'ils n'avaient pas pensé à cette possibilité on leur donne les clés de la réussite ! Je n'approuve pas du tout ce "journalisme".
@Corinne Q.

(...) N'avez-vous pas l'impression de donner des idées à ces esprits perturbés de terroristes?? Je suis déçue de voir cela sur votre chaîne que je pensais un peu plus réfléchie sur ce sujet.
@Nathalie G.

(...) S'il y a une attaque contre une croisière je vous attaquerai pour incitation au crime.
(...) Soyez fiers de détecter les failles mais ne les livrer pas aux assassins qui ne demandent qu'à les exploiter. @Pascal D.
Si un massacre à lieu un de ces jours sur un bateau de croisière comment vous sentirez-vous ? Fiers ? @Alain V.

Bonne rentrée à toutes et à tous.
Nicolas Jacobs
Médiateur de la rédaction de France2

PS : Au moment où j'achève cette lettre, arrivent les premières réactions à la naissance de franceinfo:

Un très grand bravo à la nouvelle chaîne d'info. C'est une réussite, mieux encore qu'ITélé et surtout BFM. C'est vivant, les présentateurs-journalistes sont très bons. Leur diction est agréable à entendre et leur travail efficace et de qualité. Quant au plateau, il est bien conçu, c'est super. Je suis d'ores et déjà adepte. @Françoise G.

Les premiers jours sont assez prometteurs. @Annick B.

J'apprécie particulièrement deux choses : les pastilles sans commentaire avec juste deux trois lignes de résumé comme les gabonais de Paris qui chantent ; j'aime aussi le côté décontracté et un peu foutraque de la rédaction. C'est plus naturel ainsi. @Richard R.

LES MODULES « LE MÉDIATEUR DE L'INFO » DIFFUSÉS SUR FRANCEINFO



1. LES IMAGES VIOLENTES



2. L'ÉLECTION DE DONALD TRUMP : LA PRESSE N'A RIEN VU VENIR ?



3. LES REPORTERS DE GUERRE



BLOG ET PAGE FACEBOOK





CONTACTS



Nicolas Jacobs
Médiateur de l'information France 2

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

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



Marie-Laure Augry
Médiatrice des rédactions France 3

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

Courriel : mediateurinfo.france3@france3.fr
Adresse du site : http://www.francetvinfo.fr/replay-magazine/france-3/votre-tele-et-vous/
Adresse du blog : http://blog.francetvinfo.fr/votre-tele-et-vous-le-blog/
Page facebook : Votre télé et vous



Gora Patel
Médiateur des programmes France Télévisions

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

Courriel : mediateur-des-programmes@francetv.fr
Adresse du site ou blog : www.francetv.fr/emissions/le-mediateur-des-programmes
Page facebook : Médiateur des programmes France Televisions

Les médiateurs de France Télévisions ont participé aux travaux consacrés à la remise à jour de la charte des antennes. Celle-ci est à la disposition de tous sur les sites de France Télévisions :

http://www.francetelevisions.fr/sites/default/files/pdf/2015/07/11/charte_des_antennes_FTV_0.pdf

FRANCE TÉLÉVISION EST MEMBRE DE L'OBSERVATOIRE DE LA DÉONTOLOGIE DE L'INFORMATION (ODI)

http://www.odi.media/.
Chaque année, l'Observatoire publie un rapport annuel. L'édition 2016 intitulée « l'information au cœur de la démocratie » émet 4 propositions :

Une urgence : retisser les liens qui unissent les médias à la société ;
Une exigence : politiques et pouvoirs publics doivent garantir aux journalistes le libre exercice de leur profession ;
Une affirmation : le journalisme professionnel est une composante essentielle de la société démocratique ;
Une attitude : réaffirmer le respect des faits contre les mensonges, les manipulations et autres propagandes toxiques.

LE CERCLE DES MÉDIATEURS DE LA PRESSE

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

Marie-Laure Augry	France 3 (présidente)
Bruno Denaes	Radio France
Jean-Pierre Constantin	France Médias Monde
Franck Nouchi	*Le Monde*
Nicolas Jacobs	France 2
Fabien Pont	*Sud-Ouest*
Françoise-Marie Morel	TF1
Yves Mary	*La Nouvelle République du Centre-Ouest*
Gora Patel	France Télévisions (programmes)
Michel Fillière	journal *La Montagne*

Ils sont aussi membres du Club des médiateurs des services au public :
https://clubdesmediateurs.fr/

EXTRAIT DE LA CHARTE DES ANTENNES DE FRANCE TÉLÉVISIONS

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

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

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

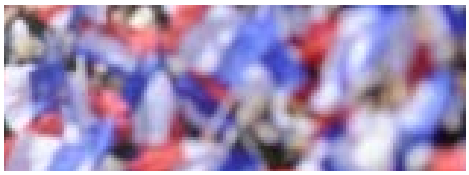
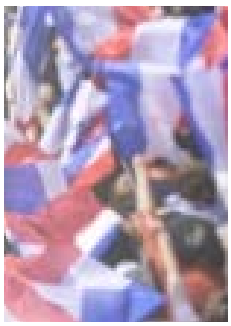
Les médiateurs examinent toutes les requêtes et décident de donner suite ou non aux réclamations. Ils communiquent leur avis aux parties concernées et décident, s'il y a lieu, de le rendre public. Quand ils l'estiment utile, et par les moyens d'intervention appropriés qui sont les leurs (cf. alinéa 1.4.1.3. ci-dessous), ils expliquent aux téléspectateurs les choix des rédactions et des unités de programmes et les difficultés qu'ils rencontrent.
Les médiateurs peuvent également être saisis par le président de France Télévisions, les directeurs des chaînes ou les directeurs des rédactions. Ils doivent saisir, parallèlement à leur démarche, la direction juridique des dossiers pouvant entraîner des procédures. Enfin, ils peuvent mener une réflexion sur un certain nombre de thèmes récurrents en y associant les responsables des programmes, les directeurs des rédactions et les intervenants extérieurs qu'ils jugent compétents sur le sujet. Cette réflexion, validée par les directeurs des chaînes, peut conduire à l'élaboration de règles de bonne conduite sur un thème particulier.

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

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

Retour Sommaire




Coordination et documentation:
Marie-France Bertho Vivaldini

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

francetélévisions