2018/2019

Rapport annuel du médiateur de l'information Nicolas Jacobs

franceinfo: .2 .3

Table des matières

AVANT-PROPOS **3**

Le bruit et la fureur 3

De quoi BFM **est-elle le nom ?** 5

1- L'INVESTIGATION : UNE VALEUR SÛRE **6**

1-1 Une valeur sûre 6

1-2 Complotisme 7

1-3 Glyphosate : journaliste ou militant ? 8

1-4 Quand « Pièces à Conviction » provoque la création d'un secrétariat d'Etat 10

2 - LA PROXIMITÉ ET L'EMPATHIE **12**

2-1 La proximité 12

2-2 L'empathie 13

2-3 Le handicap à l'antenne 14

2-4 Le positif 15

3 - LA CRISE DES GILETS JAUNES **16**

3-1 Battage médiatique 16

3-2 Traitement spectaculaire 17

3-3 Manque de distance et de vérifications 18

3-4 Les porte-paroles 18

3-5 Les émissions spéciales sur France 2 et France 3 19

3-6 Trompe l'œil 20

3-7 Image retouchée 21

3-8 Réseaux sociaux, défiance et infox 22

4- RIGUEUR ET VERIFICATION **24**

4-1 90 km/h ou 80 km/h? 24

4-2 55 millions de voitures ! 26

4-3 Les fautes d'orthographe 27

ANNEXES **29**

Les thèmes abordés dans « Votre Télé et Vous » 30

Thèmes des modules du médiateur sur franceinfo 32

« Votre Télé et Vous », les newsletters 33

Extrait de la Charte des Antennes de France Télévisions 74

Contacts 76

AVANT-PROPOS

Le bruit et la fureur



Depuis la fin d'année 2018 et jusqu'au printemps 2019 les carrefours d'informations ont été largement occupés par les « gilets jaunes » et leur remise en cause radicale du travail des journalistes. Des discours extrêmement violents qui ont parfois été repris par des politiques.

Le bruit s'est concrétisé par un surplus important de courriels à la médiation : plus de 10.000 avis envoyés par les téléspectateurs avec ce mouvement social pour seul sujet. La fureur, quant à elle, à été pratiquement inexistante dans ces messages. C'est une évidence : la très grande majorité des téléspectateurs de France Télévisions ne portaient pas de gilets jaunes.

Plus de 80% des téléspectateurs ont pris leur plume pour déplorer la trop grande place donnée à un mouvement, à leur avis, minoritaire. Certains ont même cru déceler une certaine connivence de notre part en ne vérifiant pas certaines allégations des manifestants.

Les critiques et les injures colportées par les réseaux sociaux n'ont constitué qu'une part très minoritaire des courriels reçus par la médiation.

La défiance tant décrite a été très peu exprimée contrairement aux années précédentes.

En résumé il y a un abîme entre les propos haineux parfois accompagnés de violences physiques sur le terrain et le contenu plutôt mesuré des courriels envoyés à la médiation.

Un sondage réalisé par Harris Interractive (3 et 4 décembre 2018 – 1050 personnes) appuie ce constat.

L'institut a interrogé son panel sur la confiance portée sur chacune des chaînes de télévision. Ce sont les chaînes du groupe France Télévisions qui dominent largement ce classement. **Ils sont 72% à faire confiance aux informations de France 3. Juste derrière, en deuxième position, franceinfo atteint 71% de confiance des individus de 18 ans et plus. France 2 obtient la satisfaction de 68% des Français**, bien devant M6 (61%), LCI (60%), CNews (58%) et TF1 (57%). BFMTV clôt ce classement avec 52%.

Cela ne veut pas dire que la rédaction de France Télévisions échappe à toute critique. Loin de là. Spectacularisation, approximations, superficialité, erreurs sont les reproches les plus fréquents.

L'investigation reste un point fort apprécié par les téléspectateurs, en particulier les jeunes mais, de plus en plus, arrivent des avis s'inquiétant d'un effet pervers : le complotisme. Dans ces courriels ce n'est pas tant le fond que la forme qui est mise en cause.
Par commodité j'utiliserai le terme téléspectateurs sans mentionner à chaque fois qu'il s'agit de ceux qui m'écrivent. Une nuance importante puisque c'est essentiellement le mécontentement qui déclenche l'acte d'écrire au médiateur.

LES PRINCIPALES SOURCES DE MÉCONTENTEMENT (par ordre d'importance donnée par les téléspéctateurs, le plus souvent au nom de la notion de service public)

- **les erreurs et les aproximations** dans les données chiffrées : nous avons des téléspectateurs vigilants et capables de vérifier
- **La spectacularisation** (notamment dans la couverture du mouvement des gilets jaunes)
- **le manque de rigueur** en particulier lors de comparatifs à prétention objective (la comparaison 80km/h vs 90km/h par exemple)

LES PRINCIPAUX POINTS DE SATISFACTION

- c'est sans conteste **l'investigation** qui est la plus souvent citées comme point positif et marqueur du service public;
- **les magazines d'information** quels que soient leurs formats;
- les rubriques **démontant les infox**;
- les sujets **« proches des gens »**;
- l'appartenance au **service public** est un vrai label de confiance. Un courriel sur deux y fait référence.

De quoi BFM est-elle le nom ?



Je l'ai déjà signalé, pour les téléspectateurs qui m'écrivent, TF1 n'est plus le « grand satan »; le synonyme de télévision (d'information) commerciale bas de gamme. La chaîne d'information BFM l'a remplacée avec une escalade dans la connotation injurieuse. Il est intéressant de relever à quels reproches correspond cette injonction :

- le suivi de l'évènement **sans recul** et mise en perspective ;
- le **commentaire du vide** à grand renfort de « spécialistes », de « témoins », de micro-trottoirs et duplex sans consistance
- **le feuilletonnage**

Ce rapport couvre la période du 1er janvier 2018 au 1 juin 2019. Parmi les milliers de courriels et la centaine de thèmes évoqués, je n'ai retenu que ceux soulevant des questions majeures sur nos pratiques journalistiques. C'est pourquoi des actualités importantes comme l'affaire Benalla, la grève perlée à la SNCF ou encore la mort du lieutenant-colonel Beltrame n'y figurent pas, les courriels ne faisant état que de critiques mineures.

Ce rapport se termine par le rappel, malheureusement, de « quelques erreurs » et fautes d'orthographes. Les téléspectateurs rappellent, à juste titre, que la moindre des choses est de mettre à l'antenne des données exactes et des mots correctement orthographiés.

1- L'INVESTIGATION : UNE VALEUR SÛRE



1-1 Une valeur sûre

L'investigation est une valeur sûre pour les téléspectateurs. Les félicitations affluent pour des émissions telles que « Cash Investigation », « Pièces à conviction », « Complément d'enquête » « Envoyé spécial » ou encore la rubrique « L'œil du 20h »

(…) A ceux qui se plaignent de payer une redevance, je leur répondrais : cherchez des magazines d'investigations sur les chaînes privées. Vous n'en trouverez pas ! Bravo à France Télévisions et Radio France (…) @Corentin L.

Heureusement qu'il existe encore des journalistes et des émissions comme celles-là (Pièce à conviction). @Béatrice O.

Bravo pour votre persévérance à décrypter ce système (l'œil du 20h). @Albane D.

Merci de mettre à jour ce qu'on nous cache (13h15 pesticides). @Valérie V.

La recherche des faits cachés est l'honneur du service public. Ignorez les pressions et continuez (Cash Investigations). @Adeline A.

1-2 Complotisme

C'est une nouveauté cette année : l'arrivée, en nombre non négligeable, de courriels s'inquiétant de l'effet déformant que donnent les émissions d'investigation. Ce n'est pas le fond qui est mis en cause mais la forme, en particulier celle donnée à « Cash investigations » et parfois « l'œil du 20 heures ». Une forme alimentant pour certains le complotisme.



Je suis assez effarée quand je vois mes enfants (14 et 16 ans) se régaler en regardant Cash Investigations. Ils y voient un monde de l'entreprise peuplé de menteurs, dissimulateurs, voleurs et cyniques (…) Il ne faut pas s'étonner qu'ensuite ils gobent les pires histoires de complots. @Cyrielle M.

Dans quel monde de pourris vivons-nous ! Cernés de forces obscures qui nous sucent le sang. Heureusement que Zorro arrive ! @Amaury O.

Quelqu'un interrogé par surprise au moment où il est absorbé par autre chose et qui ne peut pas, ou veut pas répondre, n'est pas forcement quelqu'un qui a des choses à cacher. Une porte fermée ne veut pas forcément dire qu'il y a derrière des secrets inavouables. Je n'oserais pas parler de manipulation, même si… @Joël G.

1-3 Glyphosate : journaliste ou militant ?



La soirée spéciale consacrée au glyphosate par France 2 à profondément divisé les téléspectateurs. Beaucoup y ont vu une émission citoyenne condamnant définitivement l'emploi de ce produit dangereux, d'autres ont relevé du parti pris et des entorses à la rigueur scientifique.

Le pour :

*Veuillez transmettre toutes mes félicitations à l'équipe d'Envoyé spécial pour son **travail journalistique de haute voltige** à propos de son dernier sujet consacré au glyphosate. Tout aussi brillant que le reportage précédant concernant le plastique. Bravo ! (...) @Dominique G.*

Le Service Public peut s'enorgueillir de la qualité de telles émissions, qui jouent pleinement leur rôle de service public précisément.Bravo.@ Gilles T.

Tout simplement bravo pour votre travail et enquête sur le glyphosate. Je vais me coucher moins bête! J'ai apprécié tout particulièrement la rencontre des 2 agriculteurs: bel exemple d'une France qui se parle! Bravo messieurs (ça change....) Respect pour cette enquête!!!! @ Gaël

*(…) Il fallait dénoncer ces **industriels cyniques** et ces politiques incompétents. Encore une fois bravo. @Jeannette A.*

*(…) Comment vont-ils **se justifier de nous empoisonner** après cette soirée. Merci. @Marie W.*

(…) Très bonne idée vos tests d'urine. Cela fait peur. Comment les gouvernants peuvent-ils s'assoir sur de telles évidences et ***laisser les multinationales nous empoisonner****. @Marine G.*

Le contre :

(…) En tant que fidèle du service public, et professeur de SVT, ***je suis catastrophé par ce que je viens de voir****. Comme une majorité de Français je souhaite l'interdiction du glyphosate. Mais ce n'est pas une raison de raconter n'importe quoi ! Votre test de taux de glyphosate dans les urines n'a aucune valeur, si ce n'est de faire peur ! En effet quelle est la provenance de cette substance ? Il y a des dérivés de glyphosate dans une multitude de produits. Vous parlez de taux élevé mais par rapport à quoi ? Votre référence est semble-t-il les taux fixés pour l'eau potable. Quel lien avec l'urine ? C'est une absurdité et j'en suis choqué (…). Cerise sur le gâteau vous citez « l'étude du professeur Séralini » uniquement sous l'aspect des pressions de Monsanto alors qu'il a été prouvé qu'elle comportait de tels biais qu'on pouvait la considérer comme malhonnête. Cordialement. @Georges L.*

Ce n'est pas un travail de journaliste mais de militant, et encore! Pas d'avis contradictoires, pas d'avis scientifique. Rien qu'une bouillie (pas bordelaise!) d'affirmations sur des extrapolations, de conditionnels transformés en vérité, d'autoproclamés spécialistes. ***Je ne partage qu'une idée*** *avec vous les glyphosates sont probablement dangereux mais la vacuité et la mauvaise foi de l'émission ne peuvent que donner des arguments supplémentaires aux "négationnistes" (...) @ Sylvain B.*

Qu'est-ce que c'est que ce ***schématisme complotiste****. Ce n'est pas parce que Monsanto est une entreprise nuisible que tout est bon pour la démolir. Non, les ennemis de notre ennemie ne sont pas forcement nos amis ! @Gaelle C.*

(…) Vous êtes des hypocrites. Votre enquête n'aboutit à aucune conclusion sur la dangerosité ou non du glyphosate. Mais vous empilez les témoignages et les éléments qui laissent penser qu'il est nocif. ***Peu de faits scientifiques mais des allusions*** *(Seralini muselé !), des pseudo-test (le taux dans les urines ?), des liens de cause à effet non établis (les procès). Je précise que je n'utilise pas de round-up et que je ne suis pas payé par Monsanto. Je suis simplement un citoyen qui aimerait être informé honnêtement. @Julien V.*

M. le médiateur, Envoyé spécial a donné une caution scientifique, à une heure de grande écoute, à M. Séralini, dont les études sur la toxicité des OGMs et du glyphosate ont été réfutées unanimement par la communauté scientifique, et qui a dissimulé ses conflits d'intérêt (étude financée par la CRIIGEN). C'est comme si sur les vaccins, vous faisiez parler MM. Joyeux ou Wakefield ou le regretté Claude Allègre sur le réchauffement climatique. Un peu plus de rigueur et de respect du consensus scientifique ! @ Yves Q.

1-4 Quand « Pièces à Conviction » provoque la création d'un secrétariat d'Etat



La télévision fait rarement bouger les lignes de façon significative. L'enquête de "Pièces à Conviction" (France 3) sur les enfants placés, vue par les époux Macron, a pourtant influé sur un processus en cours en l'accélérant », notait Télérama après la diffusion le 16 janvier de « Enfants placés, les sacrifiés de la République »). Le gouvernement a annoncé dix jours plus tard la nomination d'un secrétaire d'Etat chargé de la protection de l'Enfance, et annoncé dans la foulée la mise en place d'une « stratégie nationale ». Si besoin était, « Pièces à conviction » a montré le rôle citoyen que peut avoir l'information de service public. Les félicitations ont afflués.

Après avoir vu l'émission hier soir, j'ai été ***profondément bouleversée*** *par ce que j'ai vu et entendu. Pouvez-vous me dire comment je pourrai aider ces enfants ? Je vous remercie par avance. Bien cordialement. @Sonia C.*

Je tenais juste à remercier France 3. (…) ***Merci au journaliste Sylvain Louvet et toute l'équipe*** *pour ce travail remarquable! Bonne continuation. Bien cordialement. @Shadia A.*

Grâce à vous, le scandale est mis au grand jour. Les choses vont-elles bouger ??? En tout cas vous avez rempli votre ***mission de service public****. Bravo. @Yves L.*

J'ai été moi aussi placée à l'âge de 13 ans *et ce jusqu'à mes 18 ans, j'ai connu deux foyers, mais près d'une vingtaine de famille d'accueil. Je me suis retrouvée seule, "virée" par l'ASE peu après mes 18 ans, qui m'ont value de me retrouver à la rue. Aujourd'hui j'ai 23 ans, je peine à me reconstruire. Je n'ai aucune stabilité, et je suis toujours «SDF". J'espère bien que ce reportage fera bouger les choses ! Encore, merci. @Laure E.*

2 - LA PROXIMITÉ ET L'EMPATHIE



Ces deux qualités sont systématiquement saluées par les téléspectateurs.

2-1 La proximité

L'attachement des téléspectateurs à l'égard de ses éditions régionales ou locales sur France 3 reste fort. D'après un sondage Ifop/Médiamétrie, en 2018 l'information régionale de France 3 était plébiscitée par les téléspectateurs :

- **80%** des Français déclaraient avoir confiance dans les journaux régionaux
- et **77%** avoir plaisir à regarder leur édition régionale sur France 3.

C'est une proximité de ton et d'angle qui fait la force du réseau régional et, sa reconnaissance.

> *Je tiens à féliciter toute l'équipe du journal régional de 19h en général. Ce journal permet une très bonne information sur la région. Je trouve la qualité de la présentation et des reportages excellente. Je vous remercie de prendre connaissance de mes félicitations et de les transmettre à l'équipe @Jean-Michel*

Je veux simplement écrire pour vous remercier d'avoir sublimé ma magnifique région. Je ne sais pas où le faire. J'ai découvert ou redécouvert certaines choses, et bravo vous êtes sorti des sentiers battus ! Merci encore @Christine

Dans l'édition des régions diffusée le 1er décembre 2018, il a été abordé le dépistage du VIH. J'ai trouvé le reportage d'une grande qualité en termes de pédagogie de santé publique. Je vous encourage à le rediffuser à plusieurs reprises dans les prochaines éditions…Bravo d'en avoir parlé @Nadine

Par ailleurs, la proximité figure parmi les points qui ont retenu l'attention des téléspectateurs lors de la grande consultation citoyenne sur «La Télévision de Demain».

2-2 L'empathie

A noter que « proximité et empathie » sont régulièrement attribuées aux sujets diffusés dans le « 13h15 ».



Remerciements pour le « 13h15 » sur les victimes du Lévothyrox. Respect, discrétion, réalisme, pudeur, réalité, empathie. Toutes les victimes ont été parfaitement reconnues, écoutées et comprises. Merci pour elles. @Brigitte C.

(…)Ce reportage relate notre souffrance depuis que nous sommes obligés de prendre la nouvelle formule du médicament. Merci à la journaliste qui a donné la parole aux malades. Cordialement. @Lucia R.



Le 13h15 de ce dimanche est une merveille. J'avais aussi été très émue par celui sur une infirmière américaine venue en 1917. Et ne vous avais rien écrit. Celui sur ces ingénieurs allemands soigneusement oublies et leurs enfants est passionnant, émouvant et nous révèle qu'Ariane est née des V2. Bravo à l'équipe du 13H15!! @Annie K.

2-3 Le handicap à l'antenne

Depuis 2 ans, à l'occasion du Duo-Day, des salariés, artisans, chefs d'entreprises, responsables associatifs, forment un binôme avec une personne en situation de handicap, le temps d'une journée de travail ou d'observation. C'est le cas de France Télévisions qui, après une jeune trisomique en 2018, à invité en 2019 une jeune femme malentendante étudiante à Sciences-Po.



Je voulais simplement féliciter cette jeune fille, étudiante à sciences po et qui est venue témoigner. Oui, malgré un handicap il est possible de faire des projets professionnels et se lancer de beaux défis! J'espère que France 2 pourra l'aider dans son parcours (qui est déjà brillant) et devenir peut-être une nouvelle journaliste du groupe. Encore bravo pour sa prestation! Cordialement. @Jean-Marc J.

BRAVO à France 2 qui s'ouvre à la diversité : jeune fille trisomique pour la météo il y quelques mois et jeune femme sourde hier au journal télévisé. BRAVO !! Et félicitation également aux présentatrices météo et à Anne-Sophie Lapix pour leur douceur et leur bienveillance vis-à vis de leur invitée !
@Hélène H.

Reste à prolonger l'effort toute l'année…

(…) Je trouve que vous vous honoreriez en suivant régulièrement les compétitions handi-sports. Pas seulement à l'occasion d'opérations spéciales mais toute l'année lorsque l'importance de la compétition le justifie.
@Jerôme V.

Pourquoi n'a t-il été fait aucune allusion à la paire de Français en fauteuil gagnants de Roland-Garros ?(...) Seraient-ils considérés comme des sous-athlètes? @Claire H.

Je suis fidèle à vos chaînes et je regarde toujours le JT de France 2 á 20h. Ce soir Mr Delahousse que j'apprécie particulièrement par ailleurs parle longuement avec reportage á l'appui des victoires féminines et double hommes de Roland-Garros mais pas un mot sur la victoire en tennis fauteuil... idem dans stade 2 qui suit! Quelle honte! Je suis ecoeurée...@Myriam A.

2-4 Le positif

C’est un classique, à prendre au sérieux, les demandes de sujets « positifs » dans les journaux télévisés.



Je félicite la redaction de france 2 qui a diffusé le reportage très optimiste sur l'accueil des migrants par les habitants du Puy de Dôme ! Cela fait du bien de voir des informations positives ! Vous avez une influence certaine sur la population qui regarde les informations et donc sur leur moral ! Alors n'hésitez pas ! Cela donne un souffle d'air frais à notre quotidien ! @Laurence G.

Vous devriez faire comme TF1 qui diffuse tous les soirs une histoire positive. Cela fait un bien fou ! @Nicole C.

MERCI et BRAVO! Pour les reportages du moment du 13h15 le dimanche. Vous nous faites partager la vraie vie française, vous nous informez, vous rendez visible la réalité et surtout vous contribuez à valoriser des projets constructifs justes. Je salue cette belle démarche respectueuse, digne de votre mission et de notre devenir. @Nicolas B.

Pourquoi ne pas mettre très régulièrement en avant les initiatives citoyennes en faveur du climat, en faveur d'autrui, dans les JT de 20h qui ont une très large audience ? Montrer que des citoyens agissent de leur côté en faisant le bien de quelque manière que ce soit, permettrait d'ouvrir nos oeillères à autre chose que des infos anxiogènes. @Lamia H.



3 - LA CRISE DES GILETS JAUNES



C’est bien entendu le mouvement des gilets jaunes qui a fournit l’essentiel des remarques adressées au médiateur. Premier grief : France Télévisions à accordé une couverture trop importante au mouvement jugé minoritaire.
La comparaison avec BFM revient souvent dans les courriels.
Plus largement nos téléspectateurs considèrent que la presse a encouragé le mouvement en lui donnant une importance qu’il n’avait pas.

3-1 Battage médiatique

Prenons du recul, 250 000 personnes mobilisées, c'est beaucoup, mais franchement par rapport à 40 000 000 adultes en France, ça représente quoi... 0.6 (…) De là à dire que tout ce ***battage médiatique*** *a contribué à faire grossir ce "machin", il n'y a qu'un pas que je franchis avec conviction. @Philippe G.*

(…) Le traitement de l'information donne ***le sentiment que tout se dérègle*** *dans notre pays. Alors qu'au quotidien des millions de gens continuent de vivre normalement (…) Attention, à ce que les médias n'exacerbent pas ces évènements. @Caroline T.*

(…) Imaginez leur jouissance ***si un média national filme trois excités*** *perchés sur des plots en béton devant un poste de péage autoroutier alors qu'ils "offrent" le passage. Je suis prêt à parier que certains en parleront à leurs petits enfants !! Et quand je pense que certains vous accusent d'être à la solde du pouvoir. @ Serge D.*

Je trouve que ***la parole est systématiquement donnée aux pro gilets jaunes*** *sur les médias en général et sur France 2 notamment. Jamais aux Français qui sont contre et il y en beaucoup. Pouvez-vous agir pour rétablir un équilibrage de ces opinions ? Cordialement. @Serge C.*

3-2 Traitement spectaculaire



Nous n'avons traité que le côté « éruptif » du mouvement en privilégiant les aspects spectaculaires au détriment du fond.

Bon d'accord, ça occupe les ronds-points, ça gueule, ça cogne… et ***ça fait de belles images et…de l'audience****. Mais à part cela j'attends toujours des explications, je dirais même que je les attends avant les images spectaculaires. De cette façon je serais moins bête en les regardant. @Cyrille U.*

(…) En montrant sans recul toute cette violence vous créez une émulation malsaine. Laissez cela à BFM. @Samer J.

(…) Laissez BFM occuper les ronds-points et faites intelligemment votre boulot ! @Henry M.

Suffit-il ***d'avoir une grande gueule pour séduire les médias****? Ceux-ci devraient peut-être considérer qu'ils existent aussi des gens qui, tout en sachant que l'on peut toujours améliorer les acquis, ne sont pas d'accord avec l'action et les délires des gilets jaunes et des opportunistes qui les parrainent. Merci de votre attention. @Christian G.*

3-3 Manque de distance et de vérifications

Les manifestants ont abondamment cité leurs situations financières pour justifier leur colère. Le reproche nous est fait d'avoir reproduit leurs affirmations sans les vérifier.

(…)J'ai été choqué d'entendre le témoignage d'une manifestante qui se disait étranglée financièrement et qui entre autre disait payer des impôts en étant au SMIC. Si c'est son droit de dire ce qu'elle pense, je suis fort mal à l'aise que l'on ne commente pas des choses fausses dites à l'antenne (…) On est donc face à une désinformation pour marquer les esprits. Le spectateur retenant qu'un smicard paye un impôt… Pourquoi cette affirmation n'est-elle pas reprise ensuite par le journaliste qui indiquerait que cette affirmation est fausse en l'état ? Notre société se délite à cause de la désinformation sur tous les sujets et à de nombreux niveaux ! (…) Cordialement. @ Jean-Michel C.

(…) Les journalistes pendant la moitié du journal, se contentent de passer le micro aux gilets jaunes, qui en profitent pour déverser leur litanie de propos outranciers. Jamais d'explication ou d'analyse du journaliste. C'est le règne du micro-trottoir, ou l'opinion de Mme Michu devient verité universelle (…) @Jean-Jacques B.

(…)Le poids de ce micro-trottoir gigantesque et continu, aux avis péremptoires, individualistes et hétéroclites, mérite à notre avis un volet contradictoire et de mise en perspective (…)@Sylvain M.

Vous ne devriez pas laisser dire à des manifestants «qu'ils crèvent de faim ». C'est indécent. Ceux qui crèvent de faim ne sont pas sur les ronds-points (…) Je comprends qu'ils s'estiment maltraités au niveau de leurs salaires ou des taxes, mais ils ne crèvent pas de faim. Cordialement. @Mylène Z.

3-4 Les porte-paroles

Vive notre Démocratie! Nous avons beaucoup de chance de vivre en France. Bien sûr, il y a des revendications légitimes. Mais nous bénéficions d'un régime de protection sociale assez rare. Nous avons aussi des institutions qui permettent à l'opinion de s'exprimer. Nous avons des médias libres qui ne subissent pas trop de pression et qui peuvent dénoncer les rumeurs et les fausses nouvelles qui inondent les réseaux sociaux. Nous avons aussi des lois qui nous protègent (…) Comment laisser dire n'importe quoi, par n'importe qui. @Christian G.

Visiblement aucun renseignement n'est pris sur leur parcours et positionnement politique. Dernièrement on a donc eu un « porte-parole » fonctionnaire payé à ne rien faire depuis 10 ans et un autre appelant à la nomination du général de Villiers à la Présidence de la République. J'hallucine. Que font les journalistes ? @Amaury A.

3-5 Les émissions spéciales sur France 2 et France 3





Une émission spéciale pour au grand maximum 200.000 mécontents et 2000 enragés. Pensez-vous que le service public soit le reflet de la France? Qu'il remplit son rôle d'animateur de la démocratie? La réponse est non. Par ***suivisme, manque de culture et d'intelligence*** *la presse participe à une prise d'otage de la Démocratie. Vous n'avez pas invité d'opposants aux actions des gilets jaunes (...) Résultat un flot de récriminations, de paroles violentes, d'attaques contre Macron. C'est ainsi que vous attisez la violence (...) @Grégory S.*

Décidément vous êtes incorrigibles ! Quelle idée vous a prise d'organiser à la va vite une émission spéciale sur les "Gilets jaunes " avec ***un panel totalement déséquilibré****, avec des animateurs pas forcément compétents ? Vous continuez à laisser entendre que ce mouvement est majoritaire...@Vivette B.*

Où est l'autre bord ? Où sont les oppositions ? A croire que vous voulez que la situation dégénère davantage! Les journalistes ne font que poser des ***questions qui attisent la haine*** *des gilets jaunes (...) @Pauline B.*

3-6 Trompe l'œil



Le 24 novembre 2018 ont lieu dans toute la France des manifestations contre les violences faites aux femmes. Ce samedi là les manifestant(e)s sont plus nombreux que les gilets jaunes. Mais elles n'auront droit qu'à quelques secondes dans les JT contrairement aux gilets jaunes.

> *(…) Reportage bâclé sur la manifestation contre les violences faites aux femmes mais surreprésentation des exactions des gilets jaunes (…) @Luc P.*
>
> *(…)Je suis navrée de voir si peu d'informations sur les manifestations contre les violences faites aux femmes. @Claude P.*
>
> *Les violences faites aux femmes moins importantes que les violences faites aux radars ! Bravo le service public (…) @Elsa V.*

Le 8 décembre ont lieu à Paris et 175 villes de France des marches pour le climat. Mais là encore les gilets jaunes ont la priorité des JT.



Il y a eu un évènement mondial pacifique (…) néanmoins le traitement de cet évènement par la rédaction n'a absolument pas été à la hauteur (…) @Thomas C.

Je suis extrêmement surprise et déçue que dans votre journal vous n'ayez pas mis en avant les mobilisations sans précédent partout en France pour la marche pour le climat. Vous avez fait le choix de parler dans plusieurs reportages des violences des gilets jaunes. J'attends des journalistes des chaînes publiques un traitement de l'information à la hauteur des enjeux de notre société. En espérant qu'à l'avenir vous ordonniez vos titres par ordre de priorité. Vous donnez l'impression que la violence est plus "vendeur" qu'une très grande mobilisation pacifique. Vous rentrez ainsi dans le jeu des casseurs. En tant que journaliste vous avez des responsabilités. Vous n'avez pas été à la hauteur. @Barbara S.

(…) Je suis désolée mais les manifs des gilets jaunes ne sont pas plus importantes que les marches pour le climat. Faut-il tout casser pour que la télé en parle ? @Isis G.

3-7 Image retouchée



Les téléspectateurs ont été très nombreux à réagir à la modification d'un panneau « Macron dégage », brandi par des gilets jaunes», en un inoffensif « Macron». Cela s'est passé au cours du 19/20 du 15 décembre. Il s'agissait d'illustrer l'intervention d'un envoyé spécial sur les Champs-Elysées.

Le médiateur à fait une réponse publique.

« La diffusion de cette photo retouchée a fait autant mal à la rédaction qu'à la vérité. Il y a eu apparemment erreur humaine, individuelle et non collective. L'enquête interne mettra à jour les mécanismes qui ont permis la mise à l'antenne d'une telle entorse à la déontologie.

Les mots que certains téléspectateurs emploient sont extrêmement durs. Je les reçois avec douleur mais en comprenant leur sévérité : « censure », « manipulation », « chiens de garde de Macron », « pourris » sont quelques-uns des qualificatifs employés dans les courriels adressés à la médiation de l'information.

Je pourrais bien-sûr arguer du fait que cette retouche « à la soviétique » d'une photo est bien trop grossière pour être suspectée de manipulation. Mais ce serait atténuer la faute inexcusable d'avoir diffusé une photo détournée de son sens originel.

Je pourrais également mettre en avant les sondages qui montrent que France3 (et plus largement le service public) est placé par les téléspectateurs en tête des médias traditionnels pour s'informer sur le mouvement des gilets jaunes. Cela malheureusement n'annulerait pas la faute éthique et déontologique.

A une époque de défiance, parfois violente, envers les journalistes on ne peut que craindre l'effet dévastateur de cette affaire sur notre capital confiance.

Reconnaitre sans faux-fuyant et en toute transparence cette faute, corriger les mécanismes qui l'ont permise, rappeler encore et toujours les principes déontologiques, voilà les seules réponses possibles pour sauvegarder cette si précieuse confiance. Accompagnées bien sûr de nos excuses. »

3-8 Réseaux sociaux, défiance et infox

Les réseaux sociaux se sont imposés comme plate-forme d'échanges et de diffusions d'informations des « gilets jaunes », au détriment des médias classiques. Les formats filmés en longueur, sans montage, se sont multipliés.

> *« Heureusement qu'il y a les réseaux sociaux pour avoir des informations sans filtres » @Jean*

Dans ce contexte, un grand nombre de fausses informations a aussi largement circulé.



Le 18 novembre, France 3 Nouvelle-Aquitaine etait accusé par de nombreux internautes d'avoir censuré un direct réalisé auprès de gilets jaunes dans le journal de 12h.
Le duplex d'une journaliste de Bordeaux y était interrompu alors qu'elle était sur le point d'évoquer les forces de l'ordre - à ce moment du JT, il ne restait que quelques secondes avant la fin du journal. Cette séquence a largement circulé sur les réseaux sociaux ce qui a valu quelques courriels adressés au médiateur.

Pouvez-vous nous expliquer pour quelles raisons la journaliste de "FR3 Aquitaine" Loriane de Casanove a été coupée en direct lors d'un duplex pour le suivi du mouvement des gilets jaunes, lorsque celle-ci a abordé la question des violences policières ? @Nathalie

On coupe une journaliste en plein direct quand elle balance des vérités sur nos chères forces de l´ordre ? Bravo, quelle transparence. Arrêtez de prendre les Français pour des cons ou faites-le avec un peu plus de subtilité…@Lauren

Pourquoi cette présentatrice du plateau à demandé la coupure du direct sur les gilets jaunes, les CRS tirent sur les visages des manifestants, faut que ça se sache, honte à vous les journalistes pro-Macron @ Cloé

Pourquoi le reportage concernant les barrages sur le pont d'Aquitaine, par les gilets jaunes a-t-il été coupé dès que la journaliste à annoncé la charge des CRS ? France 3 a t-elle des ordres de l'état ? @Manuel

Connaissez-vous la liberté d'expression ? Êtes vous pour la propagande ? Comment se fait-il que cette reporter a été interrompue ? Le reportage ne devait-il pas servir à savoir comment se passe exactement la situation sur le terrain avec les gilets jaunes ? J'imagine que, pour une chaîne telle que la vôtre il est important de relayer la vérité et la justice. J'aimerais donc avoir des réponses afin de garder confiance en France 3 @Aurélie

Honteux d'avoir coupé le direct du reportage de la journaliste, présente sur le terrain, qui donnait des informations sur les gilets jaunes à l'esprit bon enfant et les forces de l'ordre avec leurs matraques au JT France 3 Aquitaine... @Béa

Des accusations de « censure » injustifiées, une non-polémique qu'il était important d'expliquer. Cette interruption ne devait rien à la censure, mais simplement à la nécessité de rendre l'antenne en temps imparti : un temps à respecter impérativement pour se raccrocher à l'antenne nationale, où se poursuit le journal national de France 3.

4- RIGUEUR ET VERIFICATION





4-1 90 km/h ou 80 km/h?



Quelle différence en temps et en sécurité sur un même trajet ? L'idée de tester les effets de la décision du Gouvernement de réduire de 10km/h la vitesse sur les routes nationales était excellente, en tout point conforme à la volonté « d'aller plus loin » dans l'info. C'est donc à cette démonstration que s'est attelé le 20h de France2 du 3 février.

La diffusion du sujet à peine terminée, les courriels de protestation se sont mis à pleuvoir. Le plus souvent provenant d'opposant déclaré à cette mesure mais à partir d'arguments, malheureusement recevables. Entre autres, contrairement à ce qui est dit les deux véhicules ne sont pas identiques : modèles d'âges différents donc intégrant des technologies plus ou moins récentes, conduites différentes etc…

Je ne me prononce pas sur le fond de la mesure (étant ingénieur des Travaux Publics de l'Etat, je n'ai pas pu avoir accès au dossier motivant ce choix (…) Toutefois, votre reportage est pour le moins « spécieux » et ***mériterait d'être qualifié de « fake news»*** *pour employer un terme à la mode. La comparaison est une bonne idée, mais cela doit se faire dans les règles de l'art. Avec les mêmes véhicules, aux mêmes conditions d'usures, avec les mêmes pneumatiques, sur un même trajet dans les mêmes conditions. Et, pour pouvoir tenter de conclure, il faut faire le test pour plusieurs véhicules. (…) Le fait de prendre 2 voitures différentes (moteurs et boites) est inacceptable et mériterait dans n'importe quel laboratoire des sanctions disciplinaires envers les personnes ayant mené cette étude. Il aurait fallu que vous fassiez : le test avec pour chaque véhicule : 100 km sur circuit, avec le même conducteur. Ainsi, les caractéristiques des véhicules seront identiques, les conditions de roulement seront identiques. Et pour le freinage, faire faire à la même personne le test : la 308 du reportage la plus récente a déclenché son système d'arrêt d'urgence comme le montre l'allumage automatique des feux de détresse.****Je conteste vos chiffres et votre démarche. Pour un débat éclairé, on est en droit d'attendre (des sociétés de presse reconnues) des informations véridiques. Ça ferait un très bon sujet pour l'œil du 20H habitué à chasser les approximations... chez les autres****. @Thomas B.*

(…) On y assiste à des essais qui n'ont ***aucune rigueur****, en présentant des résultats fortement orientés et qui visent manifestement à démontrer les bienfaits de la limitation à 80 km/h qui entrera en vigueur en juillet 2018. Ce n'est pas de l'information, c'est au mieux de l'amateurisme partisan.@Denis A.*

(…)Comment peut-on avancer des résultats plausibles alors que les conditions de l'expérimentation sont totalement folkloriques et certainement non scientifiques? Encore une fois, ***le service public a démontré qu'il ressemblait davantage à un organisme d'état plutôt qu'à un média objectif****. Vivement qu'on y fasse un grand ménage. @Norbert D.*

Comment une chaîne du service public peut avoir présenté un reportage totalement bidonné sur la difference de rouler entre 80 et 90km/h en effet, les véhicules n'étaient pas les mêmes, les conducteurs non plus, et les essais de freinages mensonges entre une voiture qui freine fort et pas l'autre...Et pour le temps de trajet diffèrent, il convient de replacer la condition de test, à savoir une voiture à 80, dans une circulation à 90, est donc avantagée...Votre position de journaliste, vous impose d'être plus professionnel et impartial...@David H.

4-2 55 millions de voitures !



En septembre 2018 est inauguré un nouveau géant des mers : le « Saint Exupéry », un porte-conteneurs de 400 mètres de long, 59 mètres de large et une capacité de 20 600 conteneurs. D'après le 20h de France 2, il émettrait autant de dioxyde de carbone (CO2) que 55 millions de voitures ! Ce chiffre est faux, il se base sur une infox, déformant et dénaturant une étude scientifique, qui circule depuis plusieurs années.

> *(…)Je suis très inquiet lorsque je constate que vous reprenez une allégation fausse et archi-fausse. Une simple lecture sur le net vous aurait appris que c'est une infox (…) @Selim H.*
>
> *(…) Les navires de commerce polluent beaucoup. C'est vrai. Ce n'est pas une raison pour balancer des chiffres complètement farfelus. Si c'est ça la rigueur du service public ! @Claude A.*
>
> *(…) Un peu de réflexion suivie d'une mini-enquête auraient dû vous alerter(…)@Sylvianne G.*

4-3 Les fautes d'orthographe



Ce n'est pas la première fois, mais les fautes d'orthographe sont de plus en plus fréquentes. Ce midi, un des gros titres sur le comportement des piétons s'étalait en haut de l'écran: "INCIVILITEES".Ce n'est pas un très long texte.Et personne ne relit ? (Je vous propose mon aide gratuite...). @Michel

Avez-vous la possibilité de contrôler les bandeaux en bas de l'écran sur Franceinfo, car ils renferment souvent des fautes d'orthographe un peu grossières...exemple: la main à la patte (pâte). Je ne sais pas tout, mais il y a quand même des choses qui dépassent l'entendement. Merci. @Michel C.

Les fautes et les erreurs de français sont trop répandues et elles donnent une impression de manque de sérieux et de faiblesse professionnelle aux reportages diffusés. Par conséquent, achat d'un dico et embauche d'un relecteur = amélioration de la qualité et dignité du service public (que je soutiens)!Merci et courage!@Gilles

Le nombre de fautes d'orthographe sur vos brèves en bas d'écran de Franceinfo ne fait vraiment pas professionnel! Proposez moi un bon salaire et je quitte l'Education Nationale pour vous les rédiger sans faute:) @Anabelle P.

Les « giLLets » jaunes du journal de ce soir - cela s'ajoute aux innombrables fautes d'orthographe des commentaires écrits et de celles grammaticales et de vocabulaire aussi envahissantes des commentaires oraux. Il serait grand temps de vérifier la capacité à parler et écrire français de vos employés. Cela devient insupportable. @ Bernard V.

Je n'en peux plus de lire des fautes d'orthographe sur les titres et les déroulants de Franceinfo! Enfin quoi! Vous ne pouvez pas employer une personne qui connaisse l'orthographe ou, à tout le moins, ait à cœur de tout vérifier ? Comment peut-on occuper un tel poste et écrire : « On peu » ? La conjugaison du verbe pouvoir est-elle si difficile? Les journalistes parlent déjà un français très relâché. Alors, pour faire comme eux, « Y'en a marre! » (ou faut-il écrire : Yan Amar) @ Léa V.

ANNEXES



La médiation de l'information de France Télévisions recueille quotidiennement observations, critiques, analyses et témoignages au sujet des différents RDV d'information. C'est un espace de dialogue a pour vocation d'enrichir les échanges entre téléspectateurs et France Télévisions afin de nourrir une réflexion sur le traitement de l'information.

Chaque mois le mardi vers 00h30 sur France 3, ce sont les réactions des téléspectateurs sur les sujets d'information qui les ont interpellés qui déterminent le thème de l'émission « Votre Télé et Vous » présentée par Nicolas Jacobs, médiateur de l'information nationale.

Les thèmes abordés dans « Votre Télé et Vous »

♦ FACE A LA COMMUNICATION POLITIQUE, LES JOURNALISTES FONT-ILS LE POIDS ?

Emission diffusée le 23 janvier 2018

♦ AGRICULTURE : DE QUOI PARLE-T-ON ?

Emission diffusée le 27 février 2018

♦ JEUNES ET MÉDIAS : CHERCHEZ 'INFO !

Emission diffusée le 27 mars 2018

♦ LES JOURNALISTES A L'EPREUVE DU TERRORISME

Emission diffusée le 17 avril 2018

♦ **QUELLE INFORMATION POUR LE SERVICE PUBLIC ?**

Emission diffusée le 12 juin 2018

♦ **SPORT ET TELEVISION : ON REFAIT LE MATCH**

Emission diffusée le 18 septembre 2018

♦ **PLUS BELLES LES SERIES…**

Emission diffusée le 24 octobre 2018

♦ **MEDIAS ET JUSTICE**

Emission diffusée le 13 novembre 2018

♦ **GILETS JAUNES : LES JOURNALISTES HORS-JEU ?**

Emission diffusée le 11 décembre 2018

♦ **DE PRÈS, ON SE COMPREND MIEUX !**

Emission diffusée le 29 janvier 2019

♦ **PEUT-ON PENSER A LA TELEVISION ?!**

Emission diffusée le 19 février 2019

♦ **INFOX : ATTENTION POISON VIOLENT !**

Emission diffusée le 12 mars 2019

♦ **L'EUROPE : CHERCHEZ L'INFO**

Emission diffusée le 23 avril 2019

♦ **TOUT EST IL PERMIS POUR OBTENIR UNE INFORMATION ?**

Emission diffusée le 21 mai 2019

♦ **70 ANS DE JT : CE QUI A CHANGÉ**

Emission diffusée le 18 juin 2019

Thèmes des modules du médiateur sur franceinfo



Paroles de djihadistes

Invité du médiateur : Etienne Leenhardt, Chef du service Enquêtes et Reportages



SNCF la bataille de l'opinion

Invité du médiateur : Emmanuel Lambert Chef-adjoint du service économie

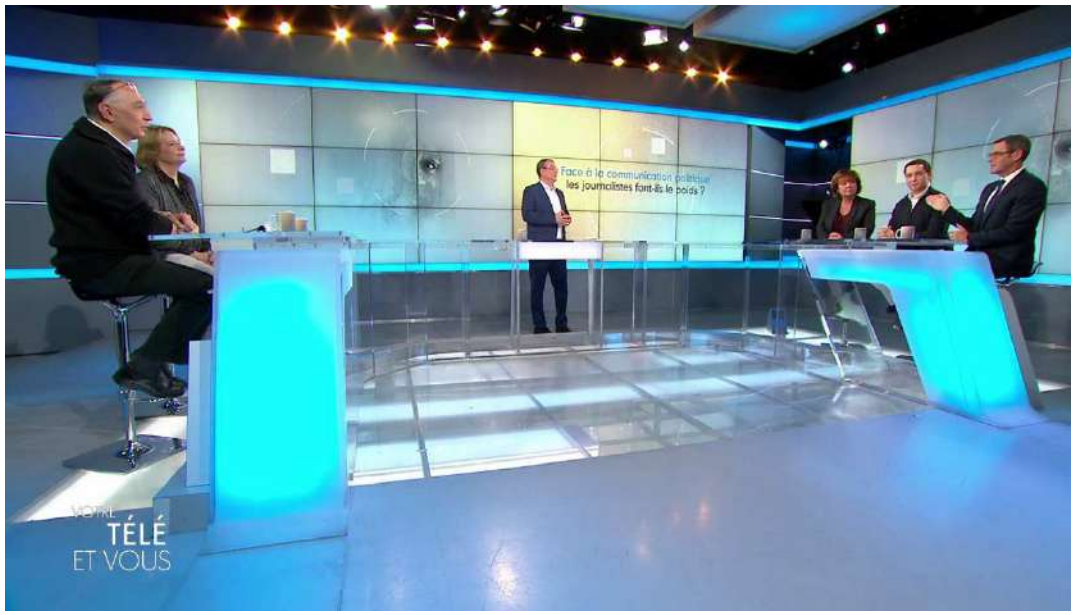


« Votre Télé et Vous », les newsletters



N°122 JANVIER 2018

FACE A LA COMMUNICATION POLITIQUE, LES JOURNALISTES FONT-ILS LE POIDS ?



Diffusion mardi 23 janvier 2018 à 1h15 sur France 3. A revoir sur francetvinfo.fr Rubrique « Magazine : Votre Télé et Vous»

De plus en plus les politiques adoptent une vraie stratégie de communication qui comprend, bien entendu, les médias.
Alors face à la communication politique, les journalistes font-ils le poids?

Certains téléspectateurs s'interrogent :

« Ce match de catch a été organisé par les journalistes pour déstabiliser Jean-Luc Mélenchon ou par ce dernier pour se victimiser ? » @Bertrand N.

« Qui dirigeait cette émission ? Monsieur Delahousse ou le Président Macron ? Pour moi c'est de la propagande, pas du journalisme » @Mayelle T.

« Visiblement Jean-Luc Mélenchon est plus fort que vous ! » @Brigitte V.

« Force est de constater que l'homme est intellectuellement brillant. Cela constitue-t-il une raison de lui dérouler le tapis rouge ? » @François L.

« Ce match de catch a été organisé par les journalistes pour déstabiliser Jean-Luc Mélenchon ou par ce dernier pour se victimiser ? » @Bertrand N.

C'est autour de ces questions que Nicolas Jacobs médiateur de l'information nation a réuni ses invités.

Francis Letellier : présentateur du "Grand Soir 3" et de "Dimanche en politique"
Nathalie Saint-Cricq : rédactrice en chef du service politique France 2/France 3
Pierre-Emmanuel Guigo : maître de conférences en histoire à l'Université Paris XII

Pour en parler 2 téléspectateurs :

Philippe Schepens : professeur émérite. Besançon (25)
Sophie Brideau : documentaliste. Roanne (42)





N°123 FEVRIER 2018

AGRICULTURE : DE QUOI PARLE-T-ON ?



Diffusion mardi 27 février à 1h10 sur France 3 /Replay sur francetvinfo.fr Rubrique « Magazine : Votre Télé et Vous»

L'émission du médiateur de l'information nationale de France Télévisions, **Nicolas Jacobs**, enregistrée au Salon de l'Agriculture, est consacrée à la place de l'agriculture et de la ruralité dans les médias.
L'agriculture ce sont d'abord des agricultrices et agriculteurs passionnés par leur métier.
Les téléspectateurs nous reprochent de n'en parler que lorsque ils ou elles descendent dans la rue. L'occasion de se demander comment rendre compte des

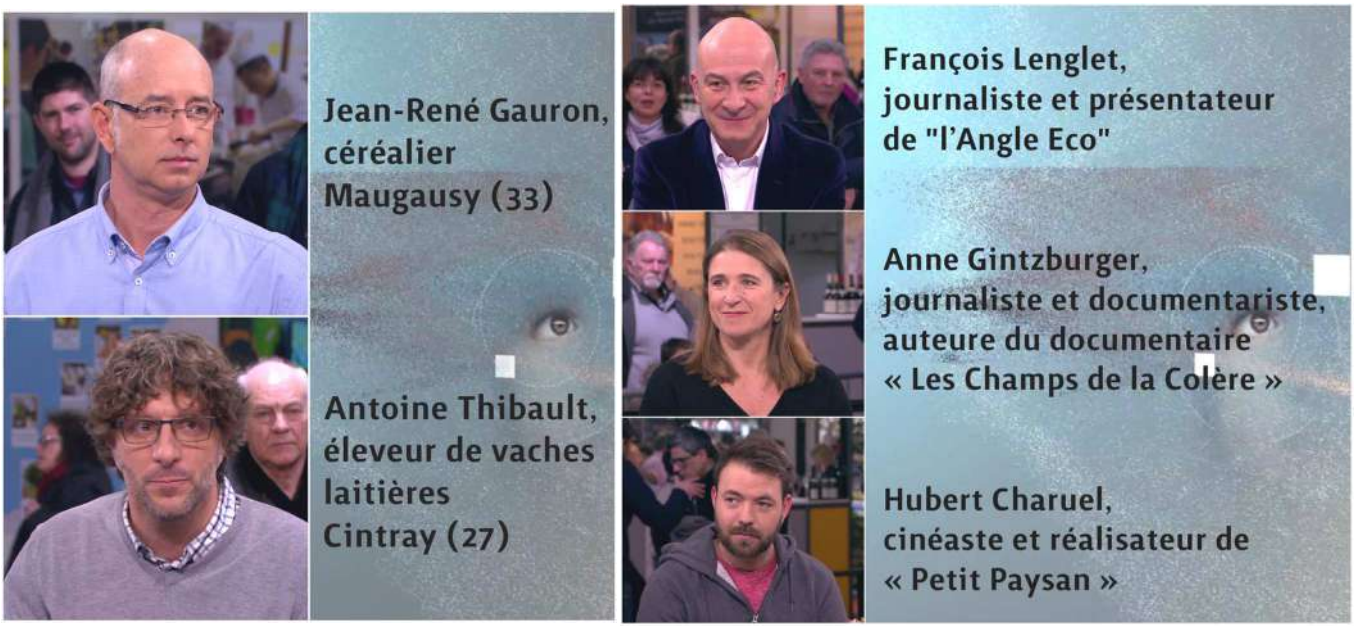
réalités si diverses, voire opposées, de l'agriculture. Il est en effet difficile de traiter alternativement des situations de crises et des exemples de réussites…Bref quelle image donne-t-on de l'agriculture et surtout des agriculteurs ?

Le débat a réuni 2 téléspectateurs issus du monde agricole :

- **Jean-René Gauron**, céréalier à Maugausy (33)
- **Antoine Thibault**, éleveur de vaches laitières à Cintray (27)
  Il a créé sa chaîne Youtube *« Agriskippy La Ferme Les Vaches »* pour raconter son quotidien, son métier; pour corriger l'image montrée par les médias.

Ils ont pu échanger avec :

- **François Lenglet**, journaliste et présentateur de "l'Angle Eco" sur France 2
- **Anne Gintzburger**, journaliste et documentariste
  Elle est l'auteure du documentaire *« Les Champs de la Colère »* qui donne la parole à un petit groupe de femmes agricultrices « les foulards noirs »
- **Hubert Charuel**, fils d'agriculteurs, cinéaste et réalisateur de « Petit Paysan », une fiction très réaliste, l'histoire d'un jeune homme très attaché à son exploitation et son troupeau de vaches.



LE POINT DE VUE DES GUETTEURS

Vous pouvez prendre ci-dessous connaissance des réactions de notre réseau de "Guetteurs", ce réseau de téléspectateurs intéressés par l'info et que nous sollicitons régulièrement.

Clichés

« J'ai 29 ans et suis agriculteur céréalier et apiculteur dans la petite région du Lauragais. Je suis toujours surpris par l'angle systématiquement à charge. Je regrette en tant qu'agriculteur en 2018 d'être vu par les consommateurs plus comme un pollueur que comme un acteur de la sécurité alimentaire et d'une production de qualité » @Valentin M.

« Mon ressenti est que l'agriculture est souvent traitée de façon superficielle ou de manière générique. Je ne vise pas France Télévisions en particulier, je parle des médias en général. L'agriculture est sous le feu de la rampe que lorsque les choses vont de travers. Pour les médias nationaux, la vision est essentiellement celle d'urbains déconnectés du monde rural » @Benoît F.

« Alors le monde agricole est souvent traité de manière caricaturale dans les médias, soit lors des grands événements comme lors du barnum du salon de l'agriculture ou lors de fêtes de terroir ou de manifestations. Avec une vision souvent réductrice autour des mêmes thèmes: les paysans endettés face aux multinationales qui ne s'en sortent pas ou les grands agriculteurs qui bénéficient des aides européennes. On ne parle de l'agriculture que lors de crises sanitaires, du climat avec l'impact de celui-ci sur telle ou telle récolte »
Nathalie G.

« Comme la plupart du temps, le monde agricole, comme bien d'autres sujets sont traités avec des poncifs, des répétitions, pas vraiment de profondeur et de respect de la réalité vécue… » @Jacky L

« Il me semble que l'on cible trop fréquemment les « petits agriculteurs » confrontés à de réels problèmes économiques ou de santé mais peut-être trop rarement les exploitations qui s'en sortent bien, voire qui engrangent de jolis bénéfices.
Excepté pour la récente affaire Lactalis, on voit trop peu cette autre réalité du monde agricole : les entreprises agro-alimentaires qui font des profits sur le travail souvent pénible des agriculteurs. Si on ajoute à cette catégorie le monde viticole, on se rend compte que l'agriculture au sens large n'est pas toujours aussi « misérable » qu'on peut le penser…Peut-on montrer dans les médias que le monde agricole n'est pas seulement peuplé de gens désespérés, sans pour autant occulter les grandes difficultés financières de santé ou morales d'un grand nombre d'exploitants… exploités ? » @Olivier R.

Diversité du monde agricole

« Les Médias ont des difficultés, à mon avis à traiter la diversité de l'agriculture Française. Il est plus question de très grandes fermes que de la majorité qui sont moyennes avec pas ou peu de salariés. La diversité est également entre les différentes productions. Les situations différentes également avec les agriculteurs de Pays voisins dans chaque catégorie de productions, avec des charges différentes, des obligations sanitaires différentes…» Marcel C.

« Ce monde est si divers que j'ai parfois envie de le comparer à un kaléidoscope... il change totalement selon l'angle sous lequel on le regarde...Indispensable à notre survie, il mérite qu'on lui consacre toute notre attention. Et cela demande d'être bien informé pour être capable le cas échéant de dire "stop" ou d'arriver à sa rescousse... C'est le rôle des médias. Je vis en milieu rural profond depuis 45 ans même si je n'ai ni lien de famille, ni lien professionnel avec l'agriculture...je balance souvent entre sympathie et colère...» @Anne F.

« Je pense que concernant les agriculteurs, c'est l'amalgame le plus complet. On globalise les métiers de l'agriculture en mélangeant sans vergogne le gros céréalier boursicoteur et les exploitants de petites et moyennes structures, étouffés par les banques. Et, pour tous les autres métiers, on accuse volontiers une mauvaise gestion, mais bizarrement, ce n'est que rarement évoqué quand il s'agit d'exploitants agricoles.
On accuse volontiers - à juste titre - les centrales d'achat. Il faudrait changer de système; le processus est engagé : circuits courts et coopératives de vente en direct. On doit en parler…Le monde agricole, ses contraintes, ses spécificités... reste un peu mystérieux "pour les gens de la ville ". Les métiers de l'agriculture sont des métiers nobles, dans l'idéal, les médias devraient mieux s'informer pour informer…» @Patrick E.

Expliquer

« A chaque fois qu'on entend pour parler des agriculteurs, c'est pour dire que ça ne va pas. Autrement, c'est au salon de l'agriculture, mais j'ai l'impression qu'on s'intéresse plus au défilé des politiques qu'aux vrais problèmes des agriculteurs et qu'on s'intéresse aux produits du terroir, mais pas à ceux qui les produisent.
A mon humble avis, les médias ne font que survoler le monde agricole. J'aimerais aussi comprendre la raison de la protestation des agriculteurs dernièrement » @Marie S.

« Barrages sur les routes, actions dans les supermarchés, algues vertes liées à l'agriculture intensive, suicide chez les agriculteurs, autant d'images diffusées régulièrement dans les médias qui témoignent de revendications et de difficultés mais qui pour autant ne donnent pas à connaître le monde agricole : son rôle indispensable ainsi que son hétérogénéité.

Du salaud pollueur à l'agriculteur dépressif, le monde rural mériterait un traitement journalistique plus approfondi et plus nuancé. Peut-on mettre sur le même plan la situation d'un grand producteur céréalier de la Beauce et celle d'un petit maraîcher ?
Sans nier la réalité d'un monde en recomposition confronté aux doutes et aux difficultés, les journalistes devraient aussi traiter l'agriculture sous un angle plus positif en mettant en exergue les tentatives de prise en compte du développement durable autour de l'agriculture raisonnée par exemple ? L'agriculture s'adapte et prépare aussi l'avenir. Donnez-nous à connaître ces évolutions et ces initiatives enthousiasmantes qui peuvent réconcilier le consommateur avec le producteur.» @Pascal C.

« Hormis la période du Salon de l'Agriculture, les JT traitent le plus souvent l'agriculture lors d'actions d'agriculteurs, de catastrophes climatiques, sanitaires, ou de situations difficiles des agriculteurs. C'est plutôt une vision sombre de l'agriculture qui passe dans les médias.
Ce que les spectateurs comprennent moins, c'est le jeu des primes, des subventions.
Il faudrait que les médias jouent un rôle plus pédagogique en insistant sur les nouvelles filières, les filières bio/écolo etc...Les agriculteurs innovants doivent aussi être montrés dans leurs efforts de recréer des produits goûteux, attirants mais il y a autant de boulot à faire vis-à-vis des consommateurs… »
@Michel S.

« Il y a une quinzaine de jours des agriculteurs ont complètement bloqué une autoroute dans le Sud-Ouest de la France. Manque de chance pour eux cette manifestation tombait juste au moment où la France était sous la neige, et encore plus malchanceux PARIS était sous la neige. Résultat qui a parlé des agriculteurs? Quasiment aucun média, juste un reportage au cours du SOIR 3 dans l'édition des régions (Merci à eux).
Pour ma part j'ai l'impression que rien ne va jamais dans le monde agricole. Les médias nous montrent uniquement les filières agricoles qui vont mal…
J'aimerai qu'on nous explique…En conclusion je dirais que les médias donnent une image des agriculteurs jamais contents, éternellement en demande d'aide sans pointer suffisamment le pourquoi du comment. » @Sophie B.

« Je trouve dommage qu'on ne mette pas assez en avant les AMAP, les paysans qui tentent de concilier environnement et modernisation. Souvent le monde paysan est présenté comme dur, isolé ou alors c'est la version touristique sur les légumes ou fruits de saisons. J'aimerai voir plus d'initiatives locales, des paysans de différents domaines pas seulement les céréaliers, viticulteurs, maraîchers. Voir aussi des jeunes agriculteurs, des coopératives. Plutôt que le défilé des hommes politiques au salon, je préférerais connaître les enjeux des politiques européennes, mondiales, les nouveaux procédés agricoles... » @Nathalie G.

Inondations

« Je suis agriculteur en Gironde dans la plaine de la Garonne. J'ai réellement été choqué d'entendre que l'agriculture y était pour beaucoup dans les inondations actuelles. Lorsqu'il pleut trop et longtemps, il est normal que le niveau des cours d'eau monte. En 1910 à Paris ce n'était pas les tracteurs qui tassaient les sols ni les cultures... Continuez à nous tirer dessus, alors que tous les jours nous nous efforçons de produire le meilleur. Quand nous ne serons plus là pour entretenir notre beau paysage, vous mangerez QUOI ? »
@Jean-René G.

«…Je suis toujours très étonnée de la manière dont les médias (je vous rassure vous n'avez pas le monopole) arrivent toujours à trouver un lien entre les maux que subit notre société et l'agriculture : pollution, réchauffement climatique, prix des denrées pour les consommateurs, résidus chimiques...Je me permets de vous rappeler que tous les 10 ans nous perdons l'équivalent de la surface d'un département en terre agricole qui sont bétonnées. Il va de soi que le béton laisse beaucoup mieux l'eau s'infiltrer que les terres agricoles...Pensez-vous qu'en plus de la crise que nous subissons nous avons besoin d'être régulièrement montrés du doigt dans les médias ou d'avoir droit à des leçons pour bien faire notre métier ?» @Anne D.

« Si je choisis de prendre la plume ce matin, ce n'est pas pour défendre aveuglement mon métier d'exploitant agricole. Jeune agriculteur, impacté par les inondations de l'Armançon, je suis déçu et en colère devant tant de facilités journalistiques : un coupable facile à la mode, en la personne de l'agriculture productiviste, avec la sur utilisation de pesticides, la mort des sols, et les mauvaises pratiques en général » @Pascal R.

Bio

« A regarder les infos et les émissions sur le monde agricole, il n'y en a plus que pour le bio ! Ah que c'est bien le bio pour se donner bonne conscience ! A quand le jour où vous nous montrerez une agriculture normale, dite "raisonnée" J'aimerais voir nos agriculteurs tels qu'ils le sont : courageux, passionnés humbles, curieux, modernes, avant-gardistes, sociables, courtois, qui savent que l'on ne peut rien contre les caprices de la nature. Aujourd'hui, les agriculteurs français dignes de ce nom qui ont su évoluer avec leur temps ne font pas bonne presse. Les agriculteurs "non bio" passent pour des pollueurs de la nature, des idiots qui n'ont pas su se défendre contre les financiers...» @Martine R.



N°124 MARS 2018

JEUNES ET MÉDIAS : CHERCHEZ L'INFO !



Diffusion mardi 27 mars 2018 à 0h10 sur France 3 à revoir sur francetvinfo.fr Rubrique « Magazine : Votre Télé et Vous»

L'émission du médiateur de l'information nationale de France Télévisions, Nicolas Jacobs, s'inscrit dans la démarche de la semaine de la presse à l'école organisée par le CLEMI.

Aujourd'hui, les jeunes s'informent de moins en moins sur les médias traditionnels. Alors, comment s'informent-ils? Sont-ils conscients des pièges parfois tendus sur la toile? (71% des 15-34 ans utilisent les réseaux sociaux pour s'informer)

Pour en parler 3 lycéens en 1ère au lycée Bernard Palissy à Saintes en Charente Maritime :



Ils ont échangé avec :





LES JOURNALISTES A L'EPREUVE DU TERRORISME



Diffusion mardi 17 avril à 0h30 sur France 3 à revoir sur francetvinfo.fr Rubrique « Magazine : Votre Télé et Vous»

L'émission du médiateur de l'information nationale de France Télévisions, **Nicolas Jacobs** est consacrée à la prise d'otage sanglante de Trèbes dans l'Aude. Des événements, malheureusement trop fréquents, qui poussent les rédactions aux limites de l'exercice journalistique. L'évènement est suivi sans pouvoir avoir le recul nécessaire…

Comment travaillent les rédactions pour couvrir ces évènements dramatiques et par nature imprévisibles ? Que dire sans gêner les forces de police ? Que montrer sans faire le jeu des terroristes ?...

Autant de questions sur cette couverture que les téléspectateurs se posent et auxquelles ont répondu les spécialistes et responsables des rédactions de France Télévisions.
Pour en parler 2 téléspectateurs :



Ils ont pu échanger avec :



LE POINT DE VUE DES GUETTEURS

Vous pouvez prendre ci-dessous connaissance des réactions de notre réseau de "Guetteurs", ce réseau de téléspectateurs intéressés par l'info et que nous sollicitons régulièrement.

« Nous sommes dans une civilisation de l'instantané et de l'instantanéité. Nous voulons être informés au plus vite, au plus près…nous voulons être les premiers à savoir et nous sommes aussi les premiers à être choqués par les approximations voire les erreurs de journalistes sur le terrain. Nous voulons du direct et nous sommes prompts à dénoncer le manque de profondeur des reportages des chaînes d'information en continu et à décrier certains accommodements avec la déontologie journalistique. Pour autant, nous continuons à les regarder.
La question qui est au cœur de l'exercice délicat du traitement d'un événement, tel que celui de Trèbes, est celle de la temporalité. Le direct est le temps de la surface, le temps de l'événement, certains diront du bruit médiatique. Il reste indispensable pour pouvoir être tenu au courant, toute la difficulté pour le journaliste est de réussir en un temps très contraint à être sûr de partager des informations vérifiées. Dans un deuxième temps vient celui de l'analyse… » Pascal C.

« J'ai apprécié la façon dont a été traité le drame de la prise d'otage sanglante de Trèbes. Le terroriste était peu nommé pour ne pas lui valoir la gloire qu'il espérait »
Anne F.

« Comme pour toutes les couvertures en direct des attentats terroristes, des questions se posent sur leur modes de traitement : comment éviter de donner des informations aux terroristes?... Doit-on anonymiser le nom des terroristes? » Jacques-Yves O.

« La tentation est grande pour tous les médias d'être au cœur de l'information avec les risques inconsidérés : de créer la notoriété du ou des « martyrs » à l'origine des crimes perpétrés, d'erreurs d'interprétation sur les actions en temps réel, de voyeurisme, de saturation du public par un sensationnalisme surdimensionné, de banalisation…
Il faudrait couvrir à minima ces événements et ainsi cesser de donner aux terroristes des masses de « bandes démos » inespérées et arrêter de faire la chasse aux (faux) scoops en temps réel pour permettre aux autorités de faire leur travail de fond, que souvent cette chasse compromet » Michel P.

« La télévision de Service public peut et doit se démarquer des chaînes privées parfois bordelines en terme de déontologie. Savoir se fixer des limites quelle que soit la pression médiatique…et ne pas faire trop de publicité au terroriste en donnant son nom, sa photo » Elisabeth G.

« France Télévisions n'est pas BFM/TV…Posons les problèmes sans tomber dans la démesure médiatique!! Le journaliste doit accompagner l'évènement » Fréderic D.

« C'est vrai que cela suscite beaucoup de questions… Quelle prise de recul ? Comment informer en live sans aller à l'encontre des opérations de police ? Comment éviter la surenchère ? Faut-il donner le nom du terroriste ? Malheureusement les événements se succèdent et toutes les leçons ne sont pas toujours retenues, même si les choses semblent s'être un peu améliorées. Dans un autre genre, le témoignage des proches ou des clients : qu'apporte-t-il : de l'émotion ou de l'information ? » François-Loïc P.

« Pouvez-vous s'il vous plaît cesser de diffuser le visage du tueur de l'Aude. C'est un manque de respect pour les victimes et leur famille et c'est faire une propagande éhontée pour cet assassin ». Arnaud N.

« Avez-vous remarqué que l'opinion publique retient le nom des tueurs de Toulouse, de l'hyper casher etc... alors qu'elle a oublié depuis longtemps l'identité des victimes ? » Anne K.

« Pour combien de temps encore nous faudra-il supporter la mise en gloriole des terroristes ? S'il vous plait déformez leur visage, cachez leurs regards… » Gerald B.



N°126 JUIN 2018

QUELLE INFORMATION POUR LE SERVICE PUBLIC ?



Diffusion mardi 12 juin à 1h05 sur France 3 à revoir sur francetvinfo.fr Rubrique « Magazine : Votre Télé et Vous»

L'émission du mois de juin est consacrée à une réflexion sur l'information de service public.

Les attentes sont grandes à l'égard du service public et les téléspectateurs l'expriment régulièrement dans les courriels qu'ils adressent à la médiation.

Un courriel sur deux, au moins, se réfère à la notion de service public...

« L'information de service public doit répondre à la diversité des attentes du public. Un public qu'elle accompagne finalement dans sa quête de l'information et sa perception du monde. » Elisabeth G.

« Une information fiable, honnête, rigoureuse, c'est bien évidemment un vœu pieux cela semble tellement nécessaire et indispensable que cela doit être réaffirmé et surtout mis en œuvre. Je suis un peu étonné que des sujets "people" comme l'héritage Hallyday ou le bébé royal puissent occuper aussi longtemps l'antenne au détriment de sujets peut être moins glamour mais qui mériteraient d'être traités plus longtemps.» Dominique B.

« Une information de service public doit faire fi des lobbies et des pressions politiques. Elle ne doit être au service que d'une cause : l'information du citoyen…
C'est prendre le temps de l'investigation sans parti pris pour que le téléspectateur se forge sa propre opinion. C'est aborder tous les sujets sans peur des représailles et en toute indépendance. Maintenir un haut niveau d'information d'un point de vue qualitatif à un coût bien évidemment. Or, la démocratie n'a pas de prix ! »
Pascal C.

Alors y-a-t-il une information de service public ? A quoi doit-elle ressembler ? En quoi est-elle différente des chaînes privées ?
Ces questions et bien d'autres ont été abordées en plateau. Pour en parler **Nicolas Jacobs**, médiateur de l'information nationale de France a reçu 3 téléspectateurs :



Ils ont pu échanger avec :





N°127 SEPTEMBRE 2018

SPORT ET TELEVISION : ON REFAIT LE MATCH



Diffusion mardi 18 septembre à 0h15 sur France 3 à revoir sur francetvinfo.fr Rubrique « Magazine : Votre Télé et Vous»

L'émission de rentrée est consacrée au sport, avec un été particulièrement chargé en évènements sportifs et en émotions : Coupe du monde de Football, Tour de France, Championnats d'Europe d'athlétisme…

Les téléspectateurs ont été nombreux à réagir sur ce sujet…

Pour en parler **Nicolas Jacobs**, médiateur de l'information nationale de France Télévisions a invité en plateau :



L'émission a aussi été l'occasion de revenir sur les temps forts des interpellations des téléspectateurs : le traitement de l'affaire Benalla, les nouvelles cartes météo...avec :



C'EST VOUS QUI LE DITES…

❖ LE SPORT

Coupe du monde de football

« Ils ont gagné, 20 ans après, c'est très bien, mais ils ne sont pas des héros ! Ils ont fait leur boulot, c'est tout ! »

« Certes c'est un moment important ; la coupe du monde de foot n'a lieu que tous les 4 ans....mais trop c'est trop ! On frise l'indigestion! Non, le monde ne tourne pas qu'autour du foot ! »

« Depuis la victoire de l'équipe de France à la coupe du monde de football, vous êtes gagnés par l'euphorie générale (bien compréhensible) et l'information unique sans recul ni discernement…»

« La France championne du monde, il n'y a pas d'autres informations dans le monde ?
Tous les programmes bousculés pour le retour des champions…et la diversité des téléspectateurs qui n'aiment pas le foot ? »

« L'évènement ne vaut pas d'occuper l'intégralité de vos journaux. Il y a des choses plus importantes »

Le sport féminin

«…aucune nouvelle sur le football féminin pourtant en demi-finale de coupe du monde, dommage ! »

« J'aimerai savoir pourquoi vous ne parlez pas de la coupe du monde féminine de football qui se déroule actuellement en Bretagne ? Il me semble qu'il s'agit d'un événement aussi important que la coupe du monde masculine...»

Et les autres sports…

« Assez de cette overdose de foot! D'autres sports tout aussi méritants ne sont pas évoqués!»

«Si le service public ne parle pas de tous les sports, qui le fera ?»

« Je tiens à remercier Franceinfo d'avoir parlé de la finale de la coupe d'Angleterre Rugby à XIII; une petite fédération qui subit le handicap des médias et des sponsors…»

« Je m'étonne de ne pas entendu parler, ou vu l'équipe de France de handball qui dispute son Euro actuellement. Même pas quelques mots, quelques images, quelques résultats...Bien sûr ce n'est pas du foot, mais qui a pourtant moins de trophées à son actif »

« Vous pourriez au mois parler un peu de basket français et européen »

« Je ne remets pas du tout en question la qualité de vos retransmissions, ni vos commentateurs que j'apprécie tout particulièrement. Mais un petit mot et quelques images supplémentaires au journal télévisé seraient appréciables pour connaître les résultats de tous nos athlètes français »

Les commentateurs

«…Dites-leur qu'ils sont commentateurs, pas supporteurs »

« Super, il était aussi essoufflé que les sportifs »

« Merci de nous avoir fait vivre intensément la compète »

« Dites aux journalistes de rester neutres »

Championnats d'Europe d'Athlétisme

« Je tiens à vous féliciter du format que vous avez proposé. La possibilité de voir plusieurs sports était fantastique »

❖ LE TRAITEMENT DE L'AFFAIRE BENALLA



« C'est une info à traiter, certes, mais tourner en boucle sur ce sujet me semble être une dérive de l'info et des journalistes »

« S'il vous plait donnez aux événements l'importance qu'ils ont. Privilégiez la qualité de l'information ! »

« Laissez le suivi minute par minute aux chaînes d'information en continue. A propos, vous en avez une ! Et allez plus loin dans vos JT »

❖ LA METEO



« Les nouvelles cartes météo sont beaucoup trop pâles, elles manquent de contraste, particulièrement avec le jaune pâle choisi. On a du mal à les lire. Je regrette les cartes précédentes »

« Les nouvelles cartes de la météo sont fades, elles manquent de couleurs et de relief. »



PLUS BELLES LES SERIES…



Diffusion mardi 24 octobre à 0h25 sur France 3. A revoir sur francetvinfo.fr Rubrique « Magazine : Votre Télé et Vous»

L'émission s'intéresse au phénomène que constituent les séries.

Plus de 7 millions de téléspectateurs pour « Capitaine Marleau », entre 3 et 4 millions tous les soirs devant « Plus belle la vie » ou « Un si grand soleil, sans oublier Nina, Cherif, Alex Hugo ou encore les Petits Meurtres etc…Des histoires fortes, des personnages complexes rendent les spectateurs accros.

Les séries sont devenues un art dominant à l'origine d'une incroyable révolution créative : des formes narratives nouvelles, osées, addictives, déstabilisantes, des

héros ambigus, parfois immoraux, complexes, mais aussi très attachants et ancrés dans la vie réelle…

Les enjeux économiques sont colossaux car les séries peuvent se savourer sur tous les supports numériques. Pour en parler :







N°129 NOVEMBRE 2018

MEDIAS ET JUSTICE



Diffusion mardi 13 novembre à 0h25 sur France 3. A revoir sur francetvinfo.fr Rubrique « Magazine : Votre Télé et Vous»

L'émission s'intéresse aux relations entre médias et justice; deux machines aux rythmes bien différents, aux relations difficiles et parfois tumultueuses.

De grandes affaires judiciaires telles l'affaire Outreau, Grégory, Dominici, le procès de Jacqueline Sauvage…interrogent sur le traitement des affaires judiciaires par les médias.

Comment concilier droit à l'information et respect du secret de l'instruction, présomption d'innocence contre informations sensationnelles, temps long de la procédure contre impatience des médias…?

Les courriels reçus à la médiation ont été l'occasion de revenir sur quelques notions judiciaires : « mise en examen », « présomption d'innocence », « secret des sources »…

> *« Vous nous annoncez une mise en examen en donnant le nom de la personne. Mais ensuite plus aucune nouvelle. Si cela se trouve le suspect a été blanchi. Vous devriez être obligé de donner le dénouement judiciaire des affaires que vous médiatisez. »*
>
> *« J'ai l'impression que les juges tiennent en direct la presse au courant. C'est malsain ! »*

Le droit à l'information pose-t-il problème au fonctionnement de la justice ? La presse se fait-elle parfois juge ? Les procès se font-ils dans les médias ? Qu'est-ce qui fait qu'une affaire est médiatisée ?...Autant de questions abordées en plateau.

Pour en parler Nicolas Jacobs a reçu :





N°130 DECEMBRE 2018

GILETS JAUNES : LES JOURNALISTES HORS-JEU ?



Diffusion mardi 11 décembre à 0h15 sur France 3. A revoir sur francetvinfo.fr Rubrique « Magazine : Votre Télé et Vous»

L'émission est consacrée à une réflexion sur la couverture du mouvement des « Gilets jaunes » qui a suscité de nombreux courriels de téléspectateurs à la médiation de l'information.

La presse a-t-elle donné au début du mouvement toute la considération qu'il méritait ? Comment les réseaux sociaux sont devenus médias de mobilisation et d'information ? Et faut-il s'en inquiéter ?

La défiance exprimée à l'égard des élites par les « Gilets jaunes » touche également les journalistes assimilés aux milieux privilégiés. Sur le terrain des journalistes ont été insultés et parfois agressés…

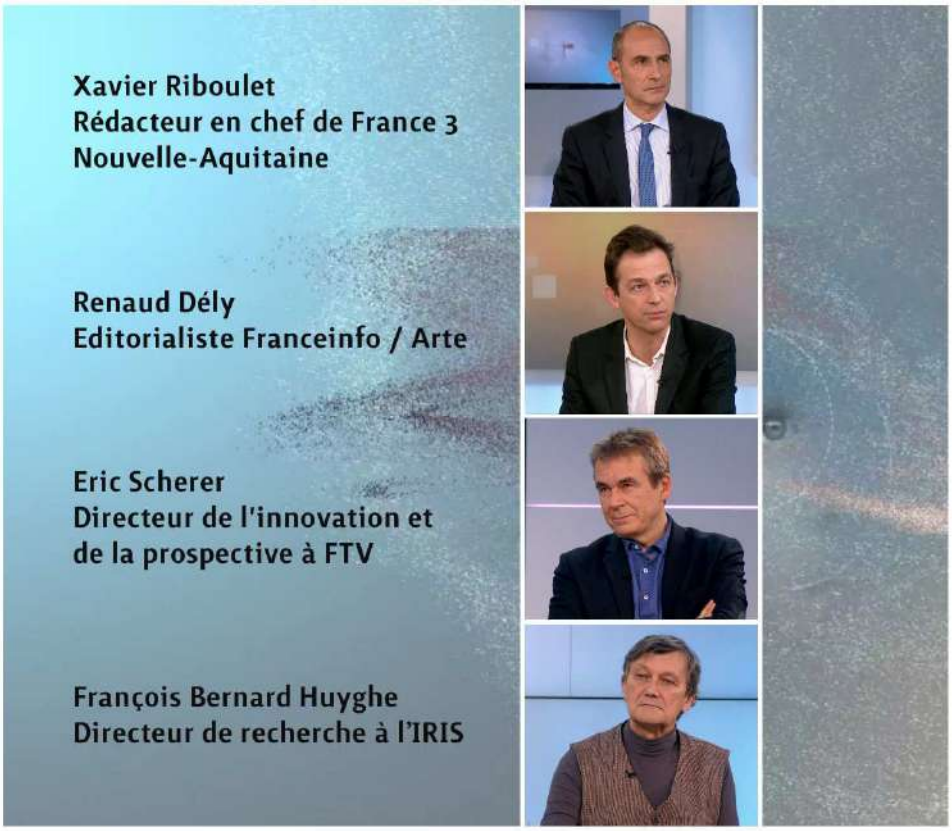
Certains manifestants accusent les médias de ne pas les représenter.

> *« Nous sommes employés, agriculteurs, personnels soignants, étudiants, retraités et patrons et cela vous fait peur à vous médias et élite du pays car le vent tourne… et pas dans le bon sens pour vous. »*

Favorisé par le nouvel algorithme qui donne une visibilité accrue aux interactions issues des pages de groupes, Facebook s'est imposé comme la plate-forme d'échange et de diffusion d'informations des « gilets jaunes », au détriment des contenus provenant des médias.
Les groupes et pages rassemblant des centaines de milliers d'internautes sympathisants des « Gilets jaunes » se sont multipliés.

> *« Heureusement qu'il y a les réseaux sociaux pour avoir des informations sans filtres »*

Dans ce contexte, un grand nombre de fausses informations a aussi largement circulé.
Pour en parler Nicolas Jacobs a reçu en plateau :



Pour tenter de comprendre et écouter ce mouvement, les médias ont multiplié les soirées spéciales avec de gros succès d'audience. Certains gilets jaunes sont devenus des piliers des plateaux télés et des journaux…au risque d'en faire trop ?

> *« La parole n'est pas donnée aux Français qui n'acceptent pas ce mode de manifestation »*

« Votre complaisance envers quelques milliers d'individus vêtus d'un gilet jaune est affligeante »

« Beaucoup de débats à la télévision avec toujours les mêmes, mais très rarement le citoyen sans gilet ! Il faut réagir »

« Vous accordez une place excessive aux gilets jaunes, on a l'impression que vous cautionnez leur mouvement. Nous n'entendons parler que des Français qui soutiennent les gilets jaunes. Est-il possible que les médias informent la présence de nombreux citoyens dans notre pays qui ne soutiennent pas ce mouvement ?»

« Pouvez-vous svp arrêter d'interviewer à longueur de journées les gilets jaunes ? Mais aussi ceux qui ne soutiennent pas ce mouvement ? C'est aussi ça l'information et le débat démocratique. Le travail journalistique actuel dans ce conflit s'éloigne d'une des valeurs fondamentales de la démocratie : l'égalité ! Merci de votre objectivité »

« STOP à la dictature des gilets jaunes que vous relayez sans discernement et sans recul...»

« Il doit bien y avoir des Français qui ne soutiennent pas les blocages »



N°131 JANVIER 2019

DE PRÈS, ON SE COMPREND MIEUX !



Diffusion mardi 29 janvier à 0h05 sur France 3. A revoir sur francetvinfo.fr Rubrique « Magazine : Votre Télé et Vous»

L'attachement des téléspectateurs à France 3 reste fort, particulièrement à l'égard de ses éditions régionales ou locales. En témoigne un sondage Harris paru en décembre : 72% des sondés font confiance à France 3 pour s'informer à propos des gilets jaunes.

A l'heure où la confiance du public envers les médias est au plus bas, la force du média régional et local, est d'être au plus près des initiatives citoyennes, de pratiquer le journalisme de solutions, de rendre compte du développement local… Les études le montrent, les téléspectateurs souhaitent une télévision qui se rapproche d'eux, de leur vie quotidienne, de leurs préoccupations…

Pour en parler Nicolas Jacobs a reçu :





N°132 FEVRIER 2019

PEUT-ON PENSER A LA TELEVISION ?



Diffusion mardi 19 février à 0h10 sur France 3. A revoir sur francetvinfo.fr Rubrique « Magazine : Votre Télé et Vous»

L'émission « Votre télé et vous » est consacrée à la place de la culture à la télévision.

En octobre dernier France Télévisions et Radio France ont organisé une consultation auprès de leurs publics pour connaitre leurs attentes. Plus de 127 .000 personnes ont répondu.

Parmi toutes les thématiques proposées lors de la consultation citoyenne sur la télévision publique, l'information et la culture sont les thèmes qui ont suscité le plus d'intérêt.



Le mot « culture » recouvre un champ extrêmement vaste, l'occasion de se demander ce que recouvre cette culture à la télévision. Est-elle soluble dans le divertissement? Peut-elle échapper aux impératifs économiques ? Pour en parler Nicolas Jacobs a reçu :





N°133 MARS 2019

INFOX : ATTENTION POISON VIOLENT !



Diffusion mardi 12 mars à 0h25 sur France 3. A revoir sur francetvinfo.fr Rubrique « Magazine : Votre Télé et Vous»

Fake news, fausses informations, rumeurs, infox, mensonges, faits alternatifs, contre-vérités, théories du complot…autant de termes pour designer des phénomènes similaires qui infestent tous les domaines.

Les fake-news sont de véritables poisons violents pour la vie politique, citoyenne et sociale.

L’émission décortique quelques cas pour voir « Comment cela marche ? », « Dans quels domaines ? » « Quelles sont les techniques employées ? », « Dans quelle mesure la presse peut, ou doit s’impliquer ? »

Pour en parler **Nicolas Jacobs**, le médiateur de l’information nationale a reçu :





N°134 AVRIL 2019

L'EUROPE : CHERCHEZ L'INFO



Diffusion mardi 23 avril à 0h20 sur France 3. A revoir sur francetvinfo.fr Rubrique « Magazine : Votre Télé et Vous»

Le 26 mai prochain, les Français voteront pour les élections européennes.

Selon une étude de l'Ina et de la Fondation Jean Jaurès, les institutions et la politique de l'Europe ont représenté 2,7 % des sujets télévisés diffusés en 2018.

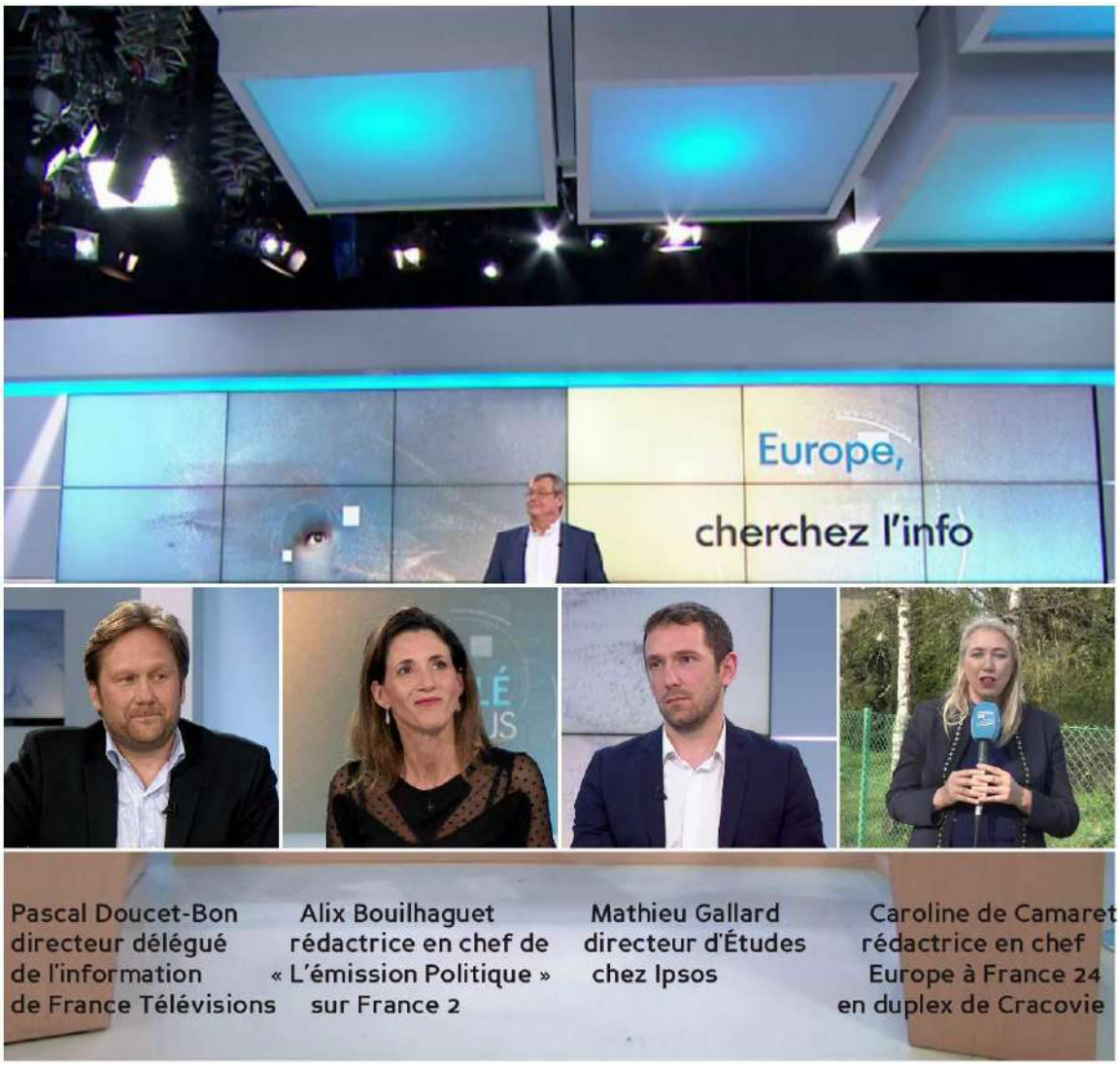
Alors les électeurs français auront-ils tous les éléments de compréhension?

Seront-ils suffisamment informés des enjeux ?

Les médias tiennent-ils leurs rôles ?

Couvrent-ils correctement et suffisamment l'Europe ?

Nicolas Jacobs, médiateur de l'information nationale de France Télévisions reçoit pour en parler :





N°135 MAI 2019

TOUT EST IL PERMIS POUR OBTENIR UNE INFORMATION ?



Diffusion mardi 21 mai à 0H25 sur France 3. A revoir sur francetvinfo.fr Rubrique « Magazine : Votre Télé et Vous»

Les courriels reçus à la médiation de l'information montrent un réel intérêt des téléspectateurs pour les aspects juridiques soulevés par la pratique journalistique.

> *« J'ai été filmé lors d'un match de football. Est-ce que vous avez le droit de le faire sans mon autorisation ? »*
>
> *« J'ai participé hier soir à une réunion du grand débat. J'ai appris qu'elle aurait été filmée par vos camera. Je ne souhaite pas apparaître à l'écran. »*

« J'étais présente à une manifestation des gilets jaunes. J'ai été interrogé mais je n'ai pas vu la caméra. Je ne veux pas qu'on utilise cette interview

« Je croyais que l'interview d'un prisonnier n'était possible qu'à certaines conditions ? Je n'ai pas l'impression que vous les avez respectées »

« J'espère monsieur le médiateur qu'il y a une réflexion chez les journalistes sur l'utilisation de documents volés. Cela me paraît très problématique ».

L'émission tentera de répondre aux questions les plus fréquentes : peut-on filmer sans autorisation lors d'un match par exemple, dans une manifestation ou encore tout simplement dans la rue ? Peut-on montrer le visage d'un enfant à la télévision ? Cacher son statut de journaliste pour obtenir des informations, filmer en caméra cachée...sont-elles des méthodes acceptables ?

Le traitement des affaires judiciaires pose aussi régulièrement problème…montrer, ne pas montrer un prévenu ? Le nommer ? Respecter la présomption d'innocence etc…

Pour répondre à ces questions **Nicolas Jacobs**, médiateur de l'information nationale de France Télévisions a reçu :





N°136 JUIN 2019

70 ANS DE JT : CE QUI A CHANGÉ



Diffusion mardi 18 juin 2019 à 0h15 sur France 3. A revoir sur francetvinfo.fr Rubrique « Magazine : Votre Télé et Vous»

En 70 ans, le fond et la forme du journal télévisé ont bien changé.

Ce sont ces changements qui ont été abordés dans l'émission du médiateur de l'information nationale.

Au travers d'exemples précis : les grands directs - du couronnement de la reine Elisabeth II aux attentats du 11 septembre 2001, l'accident des 24h du Mans en 1955,

les exécutions dans les rues de Shanghai en Chine en 1949…des images très brutales diffusées sans filtres à l'époque… l'émission s'intéressera aux évolutions des pratiques du journal télévisé.

Pour en parler, Nicolas Jacobs, a reçu 4 acteurs de l'information télévisée :



Extrait de la Charte des Antennes de France Télévisions

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

Indépendance des médiateurs

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

Missions des médiateurs

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

Les médiateurs examinent toutes les requêtes et décident de donner suite ou non aux réclamations. Ils communiquent leur avis aux parties concernées et décident, s'il y a lieu, de le rendre public. Quand ils l'estiment utile, et par les moyens d'intervention appropriés qui sont les leurs (cf. alinéa 1.4.1.3. ci-dessous), ils expliquent aux téléspectateurs les choix des rédactions et des unités de programmes et les difficultés qu'ils rencontrent.
Les médiateurs peuvent également être saisis par le président de France Télévisions, les directeurs des chaînes ou les directeurs des rédactions. Ils doivent saisir, parallèlement à leur démarche, la direction juridique des dossiers pouvant entraîner des procédures.

Enfin, ils peuvent mener une réflexion sur un certain nombre de thèmes récurrents en y associant les responsables des programmes, les directeurs des rédactions et les intervenants extérieurs qu'ils jugent compétents sur le sujet. Cette réflexion, validée par les directeurs des chaînes, peut conduire à l'élaboration de règles de bonne conduite sur un thème particulier.

Moyens d'intervention des médiateurs

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

Contacts



Nicolas Jacobs
Médiateur de l'information nationale

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

Courriel : mediateurinfo@francetv.fr

Site de l'émission Votre Télé et Vous :
https://www.francetvinfo.fr/replay-magazine/france-3/votre-tele-et-vous

Blog du médiateur: http:// blog.francetvinfo.fr/mediateur-info-france-2/

Page facebook du médiateur : Médiateur Info France tv

Page facebook de l'émission : Votre télé et vous

Le médiateur de France Télévisions a participé aux travaux de mise à jour de la charte des antennes. Celle-ci est à la disposition de tous sur les sites de France Télévisions : https://www.francetelevisions.fr/charte_des_antennes

France Télévisions est membre de l'ODI, l'Observatoire de la Déontologie de l'Information. http://www.odi.media/

Le cercle des médiateurs de presse

Nicolas Jacobs est Président du Cercle des médiateurs de la presse audiovisuelle et écrite.dont les membres sont :
Nicolas Jacobs (France 2 / France 3 / Franceinfo), Emmanuelle Daviet (Radio France), Jean-Pierre Constantin (France Médias Monde), Franck Nouchi (Le Monde), Fabien Pont (Sud-Ouest), Françoise-Marie Morel (TF1), Yves Mary (La Nouvelle République du Centre-Ouest), Michel Fillière (La Montagne)

Le médiateur de France Télévisions est aussi membre du club des médiateurs des services au public : https://clubdesmediateurs.fr/

Coordination et Documentation :
Soumia Chouaf
Marie-France Bertho Vivaldini
Imprimeur : Service Reprographie France télévisions