

**UNIVERSITÉ PAUL CÉZANNE - AIX-MARSEILLE III**  
**FACULTÉ DE DROIT ET DE SCIENCE POLITIQUE D'AIX-MARSEILLE**

**INSTITUT D'ÉTUDES ET DE RECHERCHES EN DROIT  
DE LA COMMUNICATION**

**LE MEDIATEUR DE L'INFORMATION DE FRANCE 3**

Rapport présenté par Marie HELLEBOID

**LE MÉDIATEUR DANS LES MÉDIAS**

Rencontres d'Aix-en-Provence, 12 mai 2004

**LE MÉDIATEUR DE L'INFORMATION DE FRANCE 3**

## INTRODUCTION

Le groupe France Télévisions se dote de médiateurs en 1998 et décide ainsi de placer le téléspectateur « au centre des préoccupations des chaînes »<sup>1</sup>.

Aujourd'hui, Geneviève Guicheney occupe le poste de médiatrice des programmes du service public de télévision et Jean-Claude Allanic celui de médiateur pour l'information à France 2. Marie-Laure Augry succède en 2003 à Marc Francioli et devient la nouvelle médiatrice pour l'information de France 3.

Marie-Laure Augry n'est pas inconnue des téléspectateurs du fait de sa longue carrière de journaliste de télévision. Elle fait ses premiers pas en 1972 au sein du service de politique intérieure de TF1. En 1974, elle est reporter chargé des problèmes d'éducation et de jeunesse pour la même chaîne avant de devenir présentatrice du journal télévisé « *Édition de la nuit* » et de couvrir la campagne électorale de 1981. La co-présentation du journal télévisé de 13h00 avec Yves Mourousi durant six années et l'animation d'une émission hebdomadaire au service des téléspectateurs lui permettront de se faire connaître du grand public et d'être appréciée pour « son naturel et sa simplicité »<sup>2</sup>. Elle effectue ensuite un court passage sur *La Cinq* où elle est chargée de la présentation du journal de 13h00 et de l'émission « *Histoires vraies* ». Elle quitte ensuite la télévision et anime des émissions sur RMC jusqu'en 1994. C'est en 1993 qu'elle intègre la chaîne publique FR3. Elle prend alors en charge l'émission « *Génération 3* » et devient, dès 1995, rédactrice en chef et présentatrice du magazine « *Un jour en France* », consacré aux régions. Elle assure également la présentation des émissions « *Estival* » et « *Midi en France* » durant l'été. Elle anime enfin en 2002 l'émission interrégionale « *Hors la ville* » avant de devenir médiatrice pour l'information à France 3.

Cette nouvelle fonction lui confère un statut particulier (chapitre 1) et lui octroie une mission d'écoute du téléspectateur (chapitre 2).

---

<sup>1</sup> Marie-Laure Augry, entretien du 14 novembre 2003, annexe 1, p. 17. [Les annexes ne figurent pas dans la version imprimée, elles seront ajoutées à la version à mettre en ligne sur le site de l'IREDIC.

<sup>2</sup> Site Internet de France 3 : <http://www.mediterranee.france3.fr/semiStatic/407-1338-NIL-315106.html>

## CHAPITRE 1- LE STATUT DU MÉDIATEUR DES RÉDACTIONS DE FRANCE 3

Si le Président de France Télévisions désigne le médiateur pour l'information (Section 1), celui-ci jouit ensuite d'une indépendance garantie par son statut (Section 2).

### SECTION 1- LA NOMINATION DU MÉDIATEUR DES RÉDACTIONS

Le médiateur des rédactions est nommé selon une procédure particulière (§1) en fonction de critères implicites (§2).

#### §1- La procédure de nomination

Marie-Laure Augry a été désignée médiatrice pour l'information à France 3 le 1er septembre 2003, succédant ainsi à Marc Francioli. La procédure de nomination est similaire pour les chaînes France 2 et France 3. La décision est prise par le Président du groupe France Télévisions sur proposition du Directeur général de la chaîne. Les médiateurs sont placés « sous la responsabilité directe du Président de France Télévisions »<sup>3</sup> mais Marie-Laure Augry, en tant que médiatrice des rédactions de France 3, dépend, du point de vue administratif, du Directeur général de la chaîne.

Marie-Laure Augry est nommée à cette fonction pour une durée de trois ans. Elle est inamovible et le mandat est renouvelable de façon illimitée. Trois mois avant l'expiration de ce mandat, le président du groupe France Télévisions procède à la nomination du successeur.

Le statut des médiateurs lui garantit un revenu égal au « salaire moyen d'un rédacteur en chef de rédaction nationale »<sup>4</sup> au moment de sa nomination. La médiatrice souligne à ce sujet qu'il n'y a pas eu de changement pour elle puisqu'elle occupait antérieurement un poste de rédacteur en chef, le statut reste donc le même, seule la fonction diffère. Elle ajoute que les médiateurs sont souvent des personnes qui disposaient déjà d'un tel statut<sup>5</sup>. Au terme de son mandat, elle restera au sein de la chaîne qui devra lui proposer un emploi au moins équivalent à celui qu'elle occupait auparavant.

---

<sup>3</sup> Statut des médiateurs de France Télévisions, [http://relations.france3.fr/pics/statut\\_mediateurs.doc](http://relations.france3.fr/pics/statut_mediateurs.doc)

<sup>4</sup> Statut des médiateurs de France Télévisions, [http://relations.france3.fr/pics/statut\\_mediateurs.doc](http://relations.france3.fr/pics/statut_mediateurs.doc)

<sup>5</sup> Marie-Laure Augry, entretien du 14 novembre 2003, *ibid.*, p. 14.

Le choix du médiateur est un acte important puisque celui-ci est en contact direct avec les téléspectateurs et représente la chaîne. La sélection se révèle donc rigoureuse et délicate.

## §2- Les critères du choix du médiateur des rédactions.

Si le statut des médiateurs ne mentionne pas de critères particuliers, l'expérience (A) et la capacité d'écoute (B) sont sans nul doute des qualités essentielles à l'exercice de la fonction.

### A. L'expérience professionnelle.

Les critères de nomination ne figurent pas expressément dans le statut des médiateurs mais le profil journalistique est incontestablement un atout. L'expérience professionnelle dans le secteur audiovisuel et la crédibilité du candidat comptent également beaucoup. La chaîne, voulant accorder à la médiation une vraie place et lui consacrer une émission, a choisi une personne habituée à faire de l'antenne et capable de travailler sur la conception d'une telle émission. L'expérience professionnelle est d'autant plus importante qu'il n'existe pas de formation préalable à la médiation. Ainsi, chaque médiateur exerce sa mission « comme il peut ou comme il l'entend »<sup>6</sup>.

### B. Les qualités d'écoute et d'ouverture.

Certaines qualités paraissent indispensables à l'exercice de la fonction. France 3 reste une chaîne spécifique en raison de ses différentes implantations régionales, le médiateur doit donc, avant tout, bien connaître son fonctionnement. La carrière de Marie-Laure Augry au sein de la chaîne représentait donc un avantage non négligeable. La médiatrice doit également faire preuve de curiosité. Constamment à l'écoute du téléspectateur, elle doit favoriser le dialogue afin de comprendre ses observations et tenter de lui apporter une réponse claire. Elle doit faire preuve d'une grande vigilance et être capable, parfois, de reconnaître les erreurs de la chaîne. Le respect envers le téléspectateur est en effet au cœur de la médiation. La capacité d'écoute ne suffit pas à la construction d'une médiation de qualité. Pour que la médiatrice puisse remplir au mieux sa mission, il est nécessaire de lui garantir une certaine indépendance vis-à-vis des rédactions et de la direction.

---

<sup>6</sup> Marie-Laure Augry, entretien du 14 novembre 2003, *ibid.*, p. 14.

## SECTION 2- LES OBLIGATIONS STATUTAIRES DU MÉDIATEUR

Le médiateur est soumis à certaines obligations nécessaires à la mise en place d'une médiation de qualité. Il doit ainsi être neutre (§1) et surtout indépendant (§2).

### §1- L'obligation de neutralité.

Certaines obligations, figurant de manière implicite dans le statut, incombent à la médiatrice. Celle-ci est « l'interface »<sup>7</sup> entre la chaîne et les téléspectateurs. Elle est donc neutre et doit représenter indifféremment « le public auprès des rédactions et les rédactions auprès du public »<sup>8</sup>. Elle doit également être crédible aux yeux des téléspectateurs. Pour cela elle agit en toute objectivité, c'est-à-dire qu'elle doit être capable de remettre en question les orientations de la chaîne. L'impartialité contribue à l'instauration d'une médiation de qualité. Elle doit enfin faire preuve de discrétion. Par exemple, s'il est demandé au téléspectateur de s'identifier lorsqu'il sollicite la médiatrice, celle-ci ne doit pas diffuser son nom sur Internet sans son autorisation. Les questions éventuellement mises en ligne seront anonymes. Enfin, le statut indique expressément que « les médiateurs sont indépendants de toute hiérarchie ». Cette garantie d'indépendance est primordiale puisqu'elle permet à la médiatrice d'assurer ses fonctions à l'abri de toute pression, avec neutralité et impartialité. Dans les faits, cette indépendance d'action n'empêche pas des relations régulières avec la direction et la rédaction. Les rapports de la médiatrice avec les rédactions et la direction.

### §2- L'obligation d'indépendance

Le médiateur des rédactions bénéficie d'une double indépendance, vis-à-vis de la direction (A) et vis-à-vis de la rédaction (B). Cependant, cette indépendance comporte quelques limites en pratique (C).

#### A. L'indépendance vis-à-vis de la direction.

La médiatrice est en principe indépendante de la direction. Elle est pourtant nommée par le Président de France Télévisions, ne pourrait-on pas alors s'interroger sur la réalité de cette indépendance ? Ce mode de nomination n'entrave-t-il pas l'impartialité dont elle doit faire

---

<sup>7</sup> Statut des médiateurs de France Télévisions, [http://relations.france3.fr/pics/statut\\_mEDIATEURS.doc](http://relations.france3.fr/pics/statut_mEDIATEURS.doc)

<sup>8</sup> Site Internet de France 3, <http://www.france3.fr>

preuve ? Ne serait-il pas plus légitime que les téléspectateurs soient à l'origine de cette nomination ? Selon Marie-Laure Augry, une telle procédure serait illusoire. En effet, le téléspectateur, même s'il s'intéresse à la télévision, n'en connaît pas la complexité. De plus, le fait d'être nommé par le Président ne l'empêche pas d'être « une sorte d'électron libre »<sup>9</sup>. En cas de désaccord entre elle et le Président, « chacun en tire les conséquences »<sup>10</sup>. Personne n'a d'autorité sur la médiatrice qui est responsable des avis qu'elle émet. Cette indépendance est renforcée par son inamovibilité durant son mandat et par la garantie statutaire de retrouver un emploi équivalent à celui qu'elle occupait auparavant. Les risques de pression sont donc limités au maximum. Toutefois la médiatrice entretient des contacts réguliers avec la Direction pour l'accomplissement de sa mission. Aujourd'hui, des réunions sont régulièrement organisées alors qu'auparavant le médiateur des rédactions, Monsieur Marc Francioli, vivait plutôt en « autarcie »<sup>11</sup>.

#### B. L'indépendance vis-à-vis de la rédaction.

La médiatrice est également indépendante des différentes rédactions. Elle ne s'apparente pas à une conseillère et n'intervient jamais dans le traitement de l'information. Elle ne participe donc pas à l'élaboration des journaux télévisés<sup>12</sup>. Son rôle se limite à informer les équipes régionales des critiques ou observations émises par les téléspectateurs par le biais de lettres internes ou d'un rapport public.

#### C. Les entraves à l'indépendance.

La médiatrice jouit donc d'une totale indépendance intellectuelle. Mais l'est-elle réellement en pratique ? Son prédécesseur, Marc Francioli, dénonce dans le rapport 2002 l'existence d'une « dépendance administrative toute puissante »<sup>13</sup>. Il regrette, par exemple, qu'aucune ligne budgétaire ne soit attribuée à la médiation. Cette absence de budget entraîne, entre autres, une restriction des sources de documentation indispensables à l'accomplissement de la mission du médiateur. Marc Francioli déplore ainsi ces multiples « tracasseries administratives » et précise que la chaîne, « après avoir installé la médiation basique », doit

---

<sup>9</sup> Marie-Laure Augry, entretien du 14 novembre 2003, *ibid.*

<sup>10</sup> Marie-Laure Augry, entretien du 14 novembre 2003, *ibid.*

<sup>11</sup> Marie-Laure Augry, entretien du 22 avril 2004, annexe 3, p. 20.

<sup>12</sup> Statut des médiateurs de France Télévisions, [http://relations.france3.fr/pics/statut\\_mEDIATEURS.doc](http://relations.france3.fr/pics/statut_mEDIATEURS.doc)

<sup>13</sup> M. Francioli, rapport d'activité pour l'année 2002, février 2003, site Internet de France 3

désormais « se donner les moyens d'afficher des engagements-qualité »<sup>14</sup>. La situation est toujours la même aujourd'hui puisque la médiation est intégrée dans le budget de la Direction Générale. Chaque demande est donc soumise à une décision préalable. En pratique, Mme Augry avoue pourtant n'avoir jamais essuyé de refus. L'affectation d'une ligne budgétaire est tout de même à l'étude et la médiatrice constate quelques évolutions positives. Elle dispose d'un peu plus de moyens pour travailler et une émission de rencontre avec les téléspectateurs a pu voir le jour. Ces améliorations ne sont pas négligeables. Elles lui permettent d'assurer pleinement sa mission d'écoute du téléspectateur et contribuent à la réalisation d'une médiation de qualité.

## **CHAPITRE 2- LE MÉDIATEUR, INTERLOCUTEUR INDÉPENDANT À L'ÉCOUTE DU TÉLÉSPECTATEUR.**

La médiatrice des rédactions de France 3 est chargée d'assurer le lien entre la chaîne et les téléspectateurs en recueillant les critiques et les interrogations de ces derniers (A). Pour mener à bien cette mission, elle dispose de plusieurs moyens d'actions (B).

### **SECTION 1- L'EXERCICE DES MISSIONS DU MÉDIATEUR**

Lorsqu'il est saisi (§1), le médiateur se livre à un véritable travail d'enquête (§2) afin de répondre au mieux au téléspectateur.

#### **§1. La saisine**

Les téléspectateurs (A) et les membres de la Direction (B) sont les seules personnes habilitées à saisir le médiateur.

##### **A. La saisine émanant des téléspectateurs.**

La médiatrice des rédactions est principalement saisie par les téléspectateurs. Ceux-ci peuvent lui écrire directement par le biais du site Internet de France 3. Dans ce cas, ils ne doivent pas oublier de s'identifier précisément. La médiatrice n'est pas tenue de répondre aux courriers anonymes. Le nom de l'émission concernée par la critique, ainsi que la date et l'horaire de diffusion, doivent également figurer dans le message. Si le commentaire porte sur un journal télévisé, le caractère local, régional ou national de celui-ci doit être indiqué. Les

---

<sup>14</sup> M. Francioli, *ibid.*

télespectateurs peuvent aussi s'exprimer par courrier postal. Les mêmes précisions sont alors requises. Certains adressent plutôt leurs observations au service des télespectateurs de France Télévisions qui existe depuis plus d'un an. Lorsque les questions portent sur le contenu même d'un journal télévisé, elles sont alors directement transmises à la médiatrice. La saisine par téléphone est impossible. Il est toujours demandé au télespectateur d'effectuer une démarche écrite.

#### B. La saisine émanant de la Direction.

La saisine peut également émaner du Président du groupe France Télévisions, des Directeurs généraux ou des responsables de rédaction. Le personnel n'est pas habilité à saisir la médiatrice et celle-ci ne peut pas se saisir d'elle-même. Une demande d'un télespectateur ou d'une des personnes citées est toujours nécessaire. Lorsqu'elle est sollicitée, elle se livre à un important travail de recherche afin de répondre au mieux aux questions des télespectateurs.

### **§2. L'action de Marie Laure Augry.**

Dès son arrivée, Marie-Laure Augry a sillonné la France à « la rencontre de l'ensemble des journalistes dans les différentes rédactions régionales pour entrer en contact, expliquer le fonctionnement de la médiation, son évolution »<sup>15</sup>. Le statut des médiateurs de France Télévisions indique que la médiatrice est « l'interprète du public auprès des rédactions et des rédactions auprès du public »<sup>16</sup>. Une telle démarche était donc nécessaire afin de remplir au mieux sa mission. Elle est « l'interface »<sup>17</sup> entre les télespectateurs et la chaîne mais elle n'effectue pas de relations publiques<sup>18</sup>. Son rôle sera de recueillir les observations, critiques, commentaires ou suggestions des télespectateurs et de leur apporter une réponse et une explication, lorsque cela est possible. L'objectif est de tenir compte au maximum de l'opinion du public afin de rendre la chaîne plus accessible, plus crédible et d'améliorer la qualité de l'information. Pour Marie-Laure Augry, « ce que peut dire le télespectateur n'est pas négligeable et peut aussi, dans l'idéal, avoir des incidences et permettre d'évoluer à la fois dans une réflexion, dans un mode de fonctionnement ou dans un regard sur l'information. »

---

<sup>15</sup> Marie-Laure Augry, entretien du 14 novembre 2003, *ibid.*, p. 15.

<sup>16</sup> Statut des médiateurs de France Télévisions, [http://relations.france3.fr/pics/statut\\_mEDIATEURS.doc](http://relations.france3.fr/pics/statut_mEDIATEURS.doc)

<sup>17</sup> Statut des médiateurs de France Télévisions, [http://relations.france3.fr/pics/statut\\_mEDIATEURS.doc](http://relations.france3.fr/pics/statut_mEDIATEURS.doc)

<sup>18</sup> Site Internet de France 3, <http://www.france3.fr>

La médiation s'apparente à « un genre de magistère moral, c'est un lieu d'échanges, d'écoute mais aussi un espace de libre parole donné au téléspectateur »<sup>19</sup>.

Lorsqu'elle est sollicitée, la médiatrice se livre à un véritable travail d'enquête. Après avoir pris connaissance du courrier, elle visionne les programmes d'information critiqués pour vérifier la véracité des observations et mieux comprendre la réaction du téléspectateur. Il peut s'agir parfois d'un simple amalgame. Si la remarque s'avère fondée, elle interroge les journalistes concernés et demande éventuellement l'avis de spécialistes. Pour ce faire, elle peut accéder à toutes les informations utiles à l'instruction (séquences vidéo, historiques...). Ces différentes consultations lui permettent de se construire une opinion sur le problème soulevé. Elle répondra alors, aussi vite que possible, au téléspectateur. Les questions posées peuvent parfois nécessiter une enquête longue et fastidieuse. La médiatrice peut, dans ce cas, informer son interlocuteur que la réponse sera effective mais tardive. Certaines interrogations peuvent également l'amener à expliquer à l'auteur les choix de la rédaction et les difficultés rencontrées. La réponse est toujours individualisée mais certaines pourront, en parallèle et sous couvert d'anonymat du plaignant, être diffusées sur le site Internet de la chaîne en raison de leur caractère récurrent.

La médiatrice ne reçoit pas uniquement des courriers de mécontentements. Les téléspectateurs écrivent également pour donner leur avis sur les sujets traités, avec non pas une volonté de critiquer mais juste une envie de s'exprimer. Certains n'hésitent pas à suggérer des reportages. Même si ces courriers ne posent aucune question directe et concrète, la médiatrice y répond pour « accuser réception »<sup>20</sup> et avertir l'auteur que la chaîne a bien pris acte de son avis. Les thèmes abordés par les téléspectateurs sont variés. Certains sont liés à l'actualité récurrente tels que le conflit israélo-palestinien, d'autres touchent à des sujets d'actualité précis et plus particuliers. La présentation de l'information intéresse également beaucoup le téléspectateur. La chaîne a, par exemple, reçu de nombreux messages après la modification de la formule du 19/20. La médiatrice reçoit donc un courrier très diversifié et sa mission aurait une portée limitée sans l'existence de moyens d'action lui permettant de la diffuser en interne et auprès du public.

---

<sup>19</sup> Marie-Laure Augry, entretien du 14 novembre 2003, *ibid.*, p. 17.

<sup>20</sup> Marie-Laure Augry, entretien du 14 novembre 2003, *ibid.*, p. 16.

## SECTION 2- LES POUVOIRS ET MOYENS D'ACTION DU MEDIATEUR

Le médiateur ne détient pas de pouvoir décisionnel au sein de la rédaction (A) mais dispose tout de même de moyens destinés à rendre publique son action (B).

### A. L'absence de pouvoir décisionnel interne

La médiatrice intervient toujours a posteriori, suite à la diffusion d'une émission et après avoir été saisie par le téléspectateur. Elle agit toujours en première instance et dispose, pour l'exercice de ses fonctions, d'un bureau et d'une assistante.

Elle ne siège pas au Conseil de discipline et n'a aucun pouvoir décisionnel. Elle rend des avis, des recommandations, destinés à la rédaction, qui ne sont revêtus d'aucune force exécutoire. Sa fonction consiste uniquement à mettre l'accent sur un problème relevé par les téléspectateurs. Afin d'informer les rédactions sur les observations faites par ces derniers, elle rédige et diffuse une « lettre du médiateur ». Cela reste toutefois une simple faculté. Elle peut ainsi suggérer des modifications dans les programmes, alerter sur d'éventuelles dérives ou encore proposer des mises au point. Ces recommandations peuvent aboutir à la mise en place de réflexions collectives auxquelles seront convoqués les responsables des programmes, les directeurs des rédactions ainsi que des intervenants extérieurs compétents sur le thème abordé. La validation de ces réflexions par les responsables des chaînes peut entraîner l'édiction, par la Direction, de règles de bonne conduite sur un thème précis. Celles-ci seront alors automatiquement communiquées à l'ensemble des collaborateurs de la chaîne<sup>21</sup>. La médiation permet à France 3 de se conformer le plus possible aux pratiques déontologiques mais elle n'est pas non plus une forme d'autorégulation au sein de la rédaction. Selon Mme Augry, son « pouvoir au sein même d'une rédaction par rapport à son mode de fonctionnement »<sup>22</sup> est assez limité. La médiation ne présenterait toutefois pas de grand intérêt si elle n'était diffusée qu'au niveau interne. Le téléspectateur doit, lui aussi, pouvoir accéder aux principales observations.

---

<sup>21</sup> Statut des médiateurs de France Télévisions, [http://relations.france3.fr/pics/statut\\_mEDIATEURS.doc](http://relations.france3.fr/pics/statut_mEDIATEURS.doc)

<sup>22</sup> Marie-Laure Augry, entretien du 14 novembre 2003, *ibid.*, p. 17.

## B. Les moyens destinés à rendre la médiation publique

*Le rapport annuel.* Chaque année, la médiatrice doit rendre compte de son activité par un rapport public diffusé sur le site Internet de France 3. Il s'agit d'un bilan synthétisant les principales observations et critiques faites à la chaîne. Ce bilan met en évidence les éventuels dysfonctionnements dans le traitement de l'information et les modifications nécessaires à l'amélioration des programmes. Le Directeur général peut adresser une réponse à ce rapport qui sera, elle aussi, mise en ligne. Récemment nommée, Marie-Laure Augry n'a, à ce jour, pas encore eu l'occasion de rédiger un tel rapport. Il apparaît intéressant toutefois d'examiner le compte-rendu de l'année 2002 établi par son prédécesseur, Marc Francioli. Celui-ci évoque en première partie les critiques les plus courantes adressées à la chaîne, telles que l'absence de rigueur, le surplus de violence dans les images, le sensationnalisme, la mauvaise représentation des communautés ou encore le manque de neutralité dans la présentation de l'information. Il évoque ensuite le sujet plus particulier de la couverture de l'élection présidentielle de 2002 qui a, semble-t-il, fait l'objet de nombreuses observations de la part des téléspectateurs. Son bilan se termine par un état des lieux général de la médiation. Il dresse ainsi une liste des carences de cette récente interface entre la chaîne et les téléspectateurs. Le rapport annuel traduit donc les principales doléances et contribue ainsi à l'amélioration de la qualité de l'information sur France 3. La diffusion sur le site Internet de la chaîne permet au téléspectateur de saisir l'engagement public de la médiation.

*L'émission télévisée.* La récente création d'une émission consacrée à la médiation sur France 3 contribue également à rendre celle-ci plus « visible »<sup>23</sup>. Il était important d'organiser un débat télévisuel entre les téléspectateurs et la chaîne afin d'améliorer la qualité de la médiation. Mme Augry souligne à ce sujet qu'« à partir du moment où elle existe à l'antenne, elle existe vraiment »<sup>24</sup>. La mise en œuvre est toutefois plus délicate. Une réponse écrite reste confidentielle alors qu'une réponse à l'antenne est médiatisée. De plus, l'émission se déroule en direct ou, tout au moins, dans des conditions de direct, il faut donc que le médiateur accepte d'être mis en cause publiquement. À l'inverse, le téléspectateur doit reconnaître parfois qu'il n'a pas forcément raison et que la télévision reste une organisation complexe. Cette mise à l'antenne apparaît néanmoins indispensable et donne à la médiation toute sa signification.

---

<sup>23</sup> Marie-Laure Augry, entretien du 14 novembre 2003, *ibid.*, p 14.

<sup>24</sup> Marie-Laure Augry, entretien du 14 novembre 2003, *ibid.*, p 17.

La première diffusion de cette émission nationale, « *Votre Télé* », a eu lieu le 4 avril 2004 à 12h50. Ce rendez-vous avec le public sera reconduit un dimanche par mois. L'objectif est de faire de ce programme « un lieu important pour les téléspectateurs, un lieu d'échange et de compréhension mais également un lieu d'exigence pour (...) tous »<sup>25</sup>. Afin de fournir les meilleures explications possibles au public, un expert-témoin chargé de décrypter les aspects techniques de la télévision (préparation d'un journal, production...) est présent sur le plateau. Deux ou trois téléspectateurs se trouvent à ses côtés. La médiatrice donne la parole aux différents invités et s'exprime sur les sujets traités. Les séquences litigieuses sont rediffusées et des reportages permettant de mieux comprendre « l'outil audiovisuel et la spécificité de France 3 » agrémentent les débats. Enfin, des duplex avec les rédactions régionales complètent ce dispositif.

Le bilan de cette première émission s'avère plutôt positif pour l'ensemble des protagonistes. Des améliorations sont toutefois envisagées. Dorénavant, le programme portera sur un seul thème, au lieu de deux, afin de laisser plus de temps au débat. Le temps imparti (vingt-six minutes) s'est en effet révélé trop court et a fait naître un sentiment de frustration. Les téléspectateurs pourront également réagir aux propos de l'expert. Le reportage expliquant le fonctionnement des coulisses sera maintenu. La médiatrice souligne enfin que les téléspectateurs ont été satisfaits du déroulement de cette émission et ont fait preuve de beaucoup d'aisance et de pertinence.

« *Votre Télé* » se définit comme une émission à deux visages. Afin de respecter l'identité de France 3, une opération de médiation est prévue une fois par an dans chacune des treize régions de la chaîne. Celles-ci disposent d'une grande autonomie dans l'organisation de cette rencontre avec le public. Ainsi les téléspectateurs ont rendez-vous avec « *Votre Télé régionale* » un samedi par mois. La composition du plateau se différencie quelque peu de celui du programme national. Les téléspectateurs et les personnes représentant France 3 sont plus nombreux et sont accompagnés d'un présentateur de la rédaction locale concernée. France 3 Limousin Poitou-Charentes a inauguré la médiation régionale, en direct du Service Relation Téléspectateurs, le 31 janvier 2004. Le Directeur Général de France 3 a assisté à

---

<sup>25</sup> Marie-Laure Augry, site Internet de France 3, <http://regions.france3.fr/semiStatic/387-NIL-NIL-311551.html>

cette émission qui a duré environ soixante minutes. La tonalité est différente de celle d'une opération de médiation nationale.

La thématique et la réflexion ne sont pas vraiment à l'ordre du jour, il s'agit plutôt de privilégier un échange questions-réponses dans un contexte de proximité. D'autres émissions ont eu lieu en Normandie et en Bourgogne Franche-Comté. Le dialogue en image entre la chaîne et les téléspectateurs démontre ainsi une volonté authentique de France 3 d'offrir une place de choix aux observations de son public.