

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 PRESSE : L'EXEMPLE DU
QUOTIDIEN *LE MONDE***

Rapport présenté par Marie LAIGNEAU-BIGNON

LE MÉDIATEUR DANS LES MÉDIAS

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

INTRODUCTION

Le médiateur de presse français a dix ans cette année. Introduite en France en 1994 par le journal *Le Monde*, l'institution provient des États-Unis, pays où critique et autocritique sont bien mieux acceptées qu'en Europe. Le *Courrier de Louisville* et le *Louisville Times* ont été les premiers quotidiens à faire appel à ce concept, dès 1967, afin de répondre aux critiques des lecteurs. *El País*, grand quotidien national espagnol, a, quant à lui été le premier quotidien européen à en bénéficier en 1985.

La notion de médiateur a pour origine l'« *ombudsman* » suédois (1809), « protecteur des citoyens ». Cette personne constitue une passerelle entre la rédaction et son public. Il s'agit en effet d'un « intermédiaire entre les lecteurs-usagers et une rédaction chargée de relayer les attentes des premiers auprès des journalistes et d'expliquer le travail de ces derniers »¹.

Ainsi, le 24 mars 1994, *Le Monde* nomme André Laurens à la fonction de médiateur. Les raisons de cette nomination sont de deux ordres :

- économique, tout d'abord, car *Le Monde* voit son lectorat diminuer continuellement depuis les années 80. Cette fuite des lecteurs connue de toutes les grandes parutions nationales est renforcée par la concurrence d'un nouveau quotidien « de gauche », *Libération*. André Laurens a également pour mission d'aider à la transition de l'ancien vers le nouveau *Monde* qui verra le jour en janvier 1995. Cette réorganisation des rubriques et du traitement de l'information nécessite donc un « accompagnement éthique des transformations »². De plus, la création d'un poste de médiateur entre dans une logique d'image entraînant la garantie de sérieux à une époque où la désaffectation des lecteurs est plus que perceptible.

- Culturel ensuite, l'avènement du médiateur est lié à la crise de confiance existant au sein du journal. La dérive des sources lors de la couverture de l'affaire du sang contaminé de

¹ Définition d'Alexandrine CIVARD-RACINAIS, *La déontologie des journalistes, Principes et pratiques*, Infocom, Ellipses, novembre 2003

² CHAMPAGNE (Patrick), *Le médiateur entre deux Monde. Transformation du champ médiatique et gestion du capital journalistique*, in *Le journalisme et l'économie, Actes de la Recherche en Sciences Sociales*, n° 131-132, mars 2000

1989 à 1992 a, en effet, entraîné nombre de critiques de confrères, *L'Événement du Jeudi* ayant accusé le quotidien de « collusion » avec le Docteur Garetta. Ce « signe de qualité »³ doit ainsi clarifier le travail des journalistes et permettre une dénonciation rapide et constructive des erreurs commises³. Le médiateur est en effet un moyen d'assurer la responsabilité sociale (ou M*A*R*S*) et de crédibiliser les quotidiens car, seuls ceux de qualité, en possèdent un. Cette fonction est d'ailleurs peu développée, celle-ci n'ayant qu'une centaine de représentants à travers le monde, regroupés, pour la plupart, au sein de l'*Organisation of New Ombudsmen*.

Le profil-type du médiateur est celui d'un homme ayant suivi des études supérieures, journaliste de profession, en fin de carrière afin d'acquérir une plus grande indépendance et un recul plus important.

Cette « personne intègre appartenant au sérail » officiant au journal *Le Monde* est aujourd'hui Robert Solé, troisième médiateur après André Laurens (1994-1996) et Thomas Ferenczi (1996-1998). Né au Caire en 1946, Robert Solé arrive en France à l'âge de 18 ans pour entrer à l'École Supérieure de Journalisme de Lille. De 1967 à 1969, il est rédacteur au quotidien *Nord Éclair* à Roubaix, avant d'entrer « définitivement » au journal *Le Monde*. Il devient tour à tour journaliste à la rubrique religieuse, correspondant à Rome (1974-1980), à Washington (1980-1983) puis chef du service Société à Paris. En 1989, il entre dans la hiérarchie en devenant rédacteur en chef puis directeur adjoint de la rédaction.

Cette fonction de médiateur remplie par Robert Solé depuis six années conduit à nous interroger sur le régime d'indépendance du médiateur (chapitre 1) ainsi que sur ses diverses fonctions et les moyens mis à sa disposition pour y parvenir (chapitre 2).

³ Selon l'expression de Jean PADIOLEAU

CHAPITRE I- LE STATUT DU MÉDIATEUR DU MONDE

Si la préoccupation première de tout médiateur est l'indépendance afin de pouvoir justifier de l'utilité de sa mission (Section 1), l'unique médiateur de presse français possède des prérogatives propres à son univers papier (Section 2).

SECTION 1- L’AFFIRMATION D’UN RÉGIME D’INDÉPENDANCE

L'indépendance de Robert Solé, si elle reste primordiale, n'en est pas moins ambiguë (§1). L'existence d'une relation salariale entre la direction et le médiateur est contrebalancée par la volonté de Robert Solé de se détacher moralement et physiquement de la direction du Monde (§2).

§1- Une indépendance ambiguë

Désigné en septembre 1998 par la direction du Monde, Robert Solé est lié au quotidien par un contrat à durée indéterminée.

Nommé sur des critères aussi variés que l'expérience, l'intégrité et le savoir-faire pacificateur, la nomination et la rémunération du médiateur par le quotidien qui l'emploie jettent immédiatement un doute sur l'effectivité de cette indépendance. En effet, le caractère salarié du médiateur entraîne une certaine confusion. Comment Robert Solé peut-il mettre en lumière et dénoncer publiquement les erreurs commises par « son » quotidien ? L'objectivité requise ne se transforme-t-elle pas en frilosité en raison du lien financier qui unit le médiateur à la Direction ? Robert Solé avoue l'existence d'une « relative ambiguïté » mais affirme que « l'indépendance ne se décrète pas, elle se démontre ». Robert Solé tente donc de prouver chronique après chronique cette absence d'assujettissement.

L'ambiguïté est de nouveau présente lorsque l'on évoque le « mandat » du médiateur. À défaut de mandat, il s'agit d'un contrat à durée indéterminée, « contrat par lequel une personne s'engage à fournir une prestation à une autre, sous la *subordination* de laquelle elle

se place, moyennant une rémunération ». Cette subordination va à l'encontre du caractère inamovible propre à la fonction de médiateur.

De plus, on peut s'interroger sur l'indépendance du médiateur lorsqu'au terme de son contrat, il réintègre la rédaction. Le va-et-vient entre médiation et rédaction dessert la crédibilité de la fonction. Si André Laurens est parti à la retraite à la fin de sa mission, Thomas Ferenczi a récupéré son fauteuil de journaliste au sein du journal. Robert Solé, quant à lui, reste vague sur ses projets et affirme ne pas encore avoir fait le choix entre réintégration et départ.

Cette absence d'indépendance existe également lorsqu'on interroge Robert Solé sur son pouvoir de sanction. Celui-ci nie posséder tout pouvoir coercitif démontrant ainsi la limite naturelle de son action qui ne peut être que consultative.

§2- Une volonté d'indépendance

L'indépendance de Robert Solé, si elle n'est pas entière, apparaît cependant lorsqu'il évoque ses moyens d'action, sa méthode de travail et son mode de saisine.

Le médiateur dispose, en effet, de moyens d'actions propres pour mener à bien sa mission et dépouiller, tous les mois, les 1500 lettres et courriels envoyés par les lecteurs au Monde. Cette « petite équipe » se compose d'un journaliste chargé du « Courrier des lecteurs », Yves-Marc Ajchenbaum, et de deux assistantes, Odile Rouquette et Claudine Rousset. La présence de ces moyens humains permet à Robert Solé une plus grande disponibilité pour la lecture approfondie du Monde et une étude plus attentive de la réaction des lecteurs.

Cette méthode de travail alternant lecture du quotidien et des courriers reçus entraîne peu d'échanges entre la Direction et Robert Solé qui avoue s'être « volontairement éloigné » et ne plus participer à aucune réunion. Si Robert Solé « cherchait la solitude », cela ne l'empêche pas d'avoir des contacts quotidiens avec ses confrères, le médiateur du Monde questionnant directement la direction et les journalistes au gré des demandes et objections des lecteurs.

Ces requêtes épistolaires constituent le mode de saisine du médiateur. L'absence totale de règles déterminant la mise en œuvre de son action permet à Robert Solé une très grande

liberté. Il choisit seul les sujets à évoquer tant dans la « Chronique du médiateur »⁴ que dans le « Courrier des lecteurs »⁵. Ces moyens d'exercice de la fonction de médiateur étudiés ultérieurement sont l'exemple même de cette liberté d'action, seule la chronique du médiateur échappant au circuit habituel de relecture.

Le mode de saisine par les lecteurs du Monde entraîne une action a posteriori du médiateur qui n'intervient donc pas dans les choix éditoriaux retenus par la rédaction. Robert Solé a donc une mission réparatrice et, dans le meilleur des cas, comminatoire.

Outre l'effort réalisé par le médiateur lui-même pour protéger l'indépendance qui lui est allouée, le journal démontre sa volonté de renforcer cette autonomie par la création du Style du Monde. Ce recueil, édité en 2002, énumère les principes éthiques, déontologiques et orthographiques devant être respectés par les journalistes. Cette « codification écrite (...) des règles internes » vise « à renforcer le contrat qui lie (le) quotidien et ses lecteurs »⁶. Par cette entreprise de transparence, Le Monde institue son médiateur « garant du pacte de lecture », institutionnalisant ainsi davantage sa mission.

SECTION 2- LA PARTICULARITÉ DU MÉDIATEUR DE PRESSE

[NB : Cette section sera complétée après la table ronde afin de tenir compte des informations qui y seront données]

CHAPITRE II- LA FONCTION DE MÉDIATEUR AU MONDE

D'après l'étude de Molotch et Lester⁷, le médiateur constitue une quatrième instance après les promoteurs, les constructeurs et les consommateurs de l'information, permettant le réexamen d'un point de vue éthique du processus de l'information. Robert Solé se trouve donc à la croisée des lecteurs, des journalistes et de la direction du quotidien. Cette position entraîne un triple rôle du médiateur (Section 1) ne pouvant être réalisé qu'à l'aide d'outils propres à la fonction : « Courrier des lecteurs » et « Chronique du médiateur » (Section 2).

⁴ Voir *infra*, p.8.

⁵ Voir *infra*, p. 10

⁶ COLOMBANI (Jean-Marie), *Le Style du Monde*, « Une exigence particulière ».

⁷ MOLOTCH (H) et LESTER (M), « As notícias como procedimento intencional : acerca do uso estratégico de acontecimentos de rotina, acidentes e escândalos », in N. Traquina, *Jornalismo : Questões, Teorias e « Estórias »*, Lisbonne, Vega, 1993, pp. 34-51

SECTION 1- LE TRIPLE RÔLE DU MÉDIATEUR

Robert Solé affirme que le médiateur est à la fois le « porte-voix des lecteurs » (§1) et « l'avocat de la rédaction quand cela se justifie » (§2), cela tout en respectant les principes et règles déterminés par la direction (§3).

§1- Le rôle du médiateur face aux lecteurs

Afin de permettre une bonne visibilité du travail effectué par le médiateur, une forte personnalisation de la fonction est nécessaire. Un médiateur renommé permet aux « contestataires » de connaître leur interlocuteur ce qui favorise alors l'échange. Ses anciennes fonctions de correspondants et de directeur de la rédaction ainsi que ses publications historiques et romanesques donnent à Robert Solé cette « aura » nécessaire au bon développement d'une interactivité entre Le Monde et ses lecteurs.

La première fonction du médiateur du Monde est pédagogique. En effet, Robert Solé a pour but de faire comprendre aux lecteurs du quotidien les conditions de travail des journalistes, de la collecte des sources à la sélection de l'information. L'explication des pratiques professionnelles entraîne une meilleure compréhension entre les constructeurs et les consommateurs de l'information.

La deuxième mission de Robert Solé est une fonction médiatrice, savant mélange de diplomatie entre demandes des lecteurs et exigences journalistiques. Le médiateur répond aux réclamations et aux critiques établissant ainsi le lien souhaité entre le journal et les lecteurs. La correction des erreurs commises donne lieu à une crédibilisation du journal car seul un quotidien de référence attache de l'importance au suivi de son information.

Le médiateur détient également une fonction civique. La relation qu'il entretient avec les lecteurs ainsi que ses écrits hebdomadaires lui permettent de maintenir et d'orienter des débats tant sur les plans politique, économique et social. « À visage découvert », chronique du 11-12 janvier 2004, pose ainsi une question sensible alors d'actualité : « Faut-il interdire le foulard islamique à l'école ? ».

La quatrième charge incombant indirectement au médiateur est créatrice. Il a pour but de créer un lecteur raisonnable en dépit de la diversité des « sollicitants ». Ce « bon lecteur du Monde » tel que le qualifiait André Laurens dans sa première intervention en mars 1994 doit être un lecteur avisé et rationnel, exigeant sans pour autant être intransigeant. Mario Mesquita, premier médiateur de la presse généraliste portugaise, parle de personnification de « l'idéal social d'un comportement raisonnable, de la part d'un consommateur d'informations ayant un certain degré d'exigences informatives ». D'après l'enquête annuelle EuroPQn réalisée par Ipsos en 2000, « la jeunesse et un niveau d'instruction élevé caractérisent les lecteurs du Monde ». Il est le premier quotidien national « auprès des enseignants et des étudiants ». Robert Solé tente donc d'induire une réflexion éclairée auprès des 1 924 000 lecteurs du quotidien.

§2- Le rôle du médiateur face aux journalistes

Afin de pouvoir jouer un rôle auprès des journalistes, le médiateur doit tout d'abord être « accepté » par ses pairs. Robert Solé affirme à ce sujet que « les journalistes, s'ils ne sont pas toujours contents de (ses) écrits, ne remettent pas en cause le principe de cette fonction ».

La première mission du médiateur vis-à-vis de ses confrères est corrective. Robert Solé transmet aux journalistes les corrections et précisions envoyées par les lecteurs. Il permet également aux journalistes de mesurer les réactions de ces derniers. À ce dessein, Robert Solé multiplie les rendez-vous individuels avec les salariés du quotidien permettant ainsi un meilleur échange et une plus grande discrétion. Le médiateur recourt également à des experts lorsqu'une question pointue est posée par des lecteurs. Ainsi, pour sa chronique des 22-23 février 2004, Robert Solé a fait appel à un maître de conférences en langue et littérature latines à l'université d'Artois afin de vérifier l'origine et l'exactitude d'une citation latine insérée peu de temps auparavant dans un article du quotidien.

Une fonction critique et symbolique incombe également au médiateur. L'institutionnalisation d'une critique régulière permet l'officialisation des choix éditoriaux, rédactionnels et publicitaires pris par le journal entraînant ainsi une plus grande transparence. La critique doit cependant être réelle afin de ne pas assimiler le médiateur à un « défenseur du journal » chargé des relations publiques. Cet exercice ne doit pas tomber dans le travers de

l'autojustification voire de l'achat de bonne conscience. À l'inverse, le caractère de cette mission ne doit pas « se transformer en masochisme »⁸.

Robert Solé affirme à ce propos que sa nomination a fait prendre un tournant plus critique aux écrits du médiateur. Pour autant, elle semble toujours modérée, ce dernier maniant la critique comme la parole, avec courtoisie et diplomatie.

La critique, lorsque celle-ci est fructueuse, permet au médiateur de jouer un rôle dissuasif auprès de ses confrères. Ainsi, les remarques répétées peuvent conduire les journalistes à modifier d'éventuelles décisions prenant alors en compte les objections du médiateur. « Quand l'erreur se glisse », chronique en date du 13 février 2000, est un exemple d'avancée obtenue par le médiateur. Robert Solé dénonce, dans ces lignes, la manière dont est faite la correction des fautes commises par les journalistes et l'hypocrisie du « rectificatif » au sein du journal. En effet, *Le Monde* ne corrige jamais mais précise ses fautes. Ainsi, le médiateur condamne le maquillage d'erreurs en précisions et tente d'éradiquer les formules sournoises telles « coupe malencontreuse » ou « il fallait lire... ». Pour le médiateur, « une vraie rectification doit répondre à trois critères : être rapide, visible et sans ambiguïté » ce dernier préférant ainsi les formules « c'est par erreur que... » ou « contrairement à ce que nous avons écrit... ». Robert Solé déclare que, depuis lors, « les rectificatifs du Monde (me) semblent être précis et sans détours ».

§3- Le rôle du médiateur face à la direction

Cette fonction dissuasive est également valable pour la direction en dépit d'une utilisation plus exceptionnelle. Ce « pouvoir » du médiateur est surtout visible en temps de crise. Ainsi, à la sortie du livre de Pierre Péan et Patrick Cohen en 2003, Robert Solé obtient l'intervention de Jean-Marie Colombani et Edwy Plenel dans les colonnes du Monde alors que ces derniers se cachent derrière un silence coupable.

En dernier lieu, le médiateur dispose d'une fonction persuasive par laquelle Robert Solé « recommande à la hiérarchie des mesures destinées à réparer des actes susceptibles de léser les droits des lecteurs »⁹.

⁸ LAURENS (André), avril 1994.

⁹ MESQUITA (Mario), in *L'Arsenal de la démocratie*, Claude-Jean BERTRAND, Economica, 1999

SECTION 2- LES MOYENS D'EXERCICE DE CETTE FONCTION

Le médiateur dispose de deux outils pour faire écho aux plaintes, remarques et suggestions des lecteurs, apporter une réflexion au travail journalistique et donner un avis personnel : le *Courrier des lecteurs* (§1) et la *Chronique du médiateur* (§2).

§1- Le « Courrier des lecteurs »

Robert Solé dispose, en effet, comme premier moyen d'intervention, du « Courrier des lecteurs », rubrique de 40 à 80 lignes journal, publié dans les pages « Débats » du lundi au vendredi et « Analyses » le week-end.

Recevant en moyenne 1500 courriers par mois, dont la moitié par mail, le médiateur répond, sélectionne et met en forme la cinquantaine de lettres qui seront publiées.

Placée sous sa responsabilité, la rubrique ne relate que les lettres répondant à certains critères formels. Afin de respecter le contrat des lecteurs et une certaine honnêteté de plume, Robert Solé ne publie que les lettres signées. Celles-ci doivent être accompagnées d'une adresse et d'un numéro de téléphone afin de permettre d'éventuelles précisions ou identification. Ces correspondances doivent être dactylographiées par leurs auteurs afin d'éviter tout contresens ou difficultés de lecture. Robert Solé se réserve le droit de n'en publier que des extraits sauf demande expresse de l'auteur.

Le médiateur affirme que « les lecteurs du Monde sont très exigeants et ne laissent rien passer », leur thème de prédilection demeurant la langue française. Fautes grammaticales, syntaxiques ou anachronismes sont autant de sujets qui irritent et mobilisent les lecteurs avisés. Les autres interventions du lectorat se fondent, quant à elles, sur l'actualité. En 2003, un grand nombre de lettres dénonçaient le traitement journalistique de la guerre en Irak - thème principal de la conférence de l'ONO à Istanbul en décembre 2003- ainsi que la « prise de position » des médias français dans le conflit israélo-palestinien. La contestation épistolaire compose donc la majorité du courrier. Robert Solé met en garde sur l'interprétation

de celui-ci qui ne peut être représentatif de l'avis du lectorat. Pour le médiateur, le « Courrier des lecteurs », à défaut d'être représentatif, est significatif et utile. Outre l'avis important des lecteurs qui doit être pris en compte, nombre de rectificatifs ont lieu par cette voie, les spécialistes corrigeant alors les journalistes !

Pour Mario Mesquita, premier médiateur de la presse généraliste portugaise, l'alliance du « Courrier des lecteurs » et du médiateur permet « une lutte contre la spirale du silence et la sensation d'impuissance des citoyens face aux médias ». Même si le lecteur ne recourt pas systématiquement à cette arme épistolaire, la simple connaissance de son existence permet, inconsciemment, d'atténuer les reproches pouvant être fait aux écrits du journal. En effet, si le « Courrier » existe déjà en 1994, date de création du poste de médiateur, la présence de celui-ci rend la rubrique plus performante et dynamique car des analyses complémentaires et des réponses aux courriers ont souvent lieu par le biais de la « Chronique du médiateur ».

§2- La « Chronique du médiateur »

La « Chronique du médiateur » semble être l'espace privilégié de Robert Solé. Cette publication, en page intérieure, près de l'éditorial, dans le numéro du dimanche-lundi est le lieu d'exercice de la liberté et de l'indépendance du médiateur.

En effet, cet article constitue une exception unique dans les colonnes du journal. Seul cet écrit échappe au circuit habituel de correction, aucune modification ne pouvant être faite sans l'accord de Robert Solé. L'amputation de quinze lignes d'une chronique a cependant déjà eu lieu sans l'accord du médiateur au moment du scandale interne ayant suivi la parution de « La Face cachée du Monde » de Pierre Péan et Patrick Cohen. Robert Solé affirme sur ce point que la Direction avait tenté de le joindre sur son mobile en vain...

Si le médiateur détermine le contenu et la longueur de son article, il décide surtout d'écrire ou de s'abstenir. Cette « liberté de ne pas écrire », qualifiée comme telle par Robert Solé, constitue un pouvoir, à charge pour ce dernier « d'en faire bon usage ». La difficulté de cet exercice réside, pour le médiateur, dans le choix de la question à aborder. L'intervention à bon escient et le renouvellement constituent les deux inquiétudes principales de Robert Solé. Pour celui-ci, « le renouvellement est une exigence », ce qui n'est pas chose aisée lorsque l'on occupe une charge depuis bientôt six ans. Si les chroniques s'inspirent souvent du courrier

reçu, elles n'en sont pas moins difficiles à écrire, les lecteurs ayant des chevaux de bataille récurrents !

Une juste utilisation des mots est, d'après Robert Solé, une exigence répétée des lecteurs du Monde. « Mots en guerre », chronique du 25-26 janvier 2004 en est un exemple, la forme étant plus que jamais au service du fond... Cet article du médiateur relate de nombreux courriers reçus à la suite d'articles portant sur la construction du « mur de protection » réalisé par Israël à la frontière de la Cisjordanie. Un des articles en cause était agrémenté d'une photographie du mur, construction qualifiée par le journaliste du Monde de « ligne de sécurité » ou de « clôture de sécurité ». Les lecteurs mettent ici l'accent sur la difficulté première du journaliste qui est de trouver le mot juste sans pour autant se répéter. Robert Solé tente, dans sa chronique, de rappeler aux journalistes et aux lecteurs qu'il faut, conflit du Proche-Orient ou non, « appeler les choses par leur nom ». En dépit de la terminologie officielle, l'« implantation » sur un territoire étranger n'est autre qu'une colonie et « l'auteur d'un attentat-suicide, même s'il passe pour « martyr » aux yeux de ses proches, (...) est bien un terroriste ».

Si Robert Solé avoue avoir fait prendre un tournant critique aux écrits du médiateur, il n'évoque jamais les lignes éditoriales retenues mais examine cependant régulièrement les écrits et les choix publicitaires du quotidien. Ainsi « Loftissimo », le 20-21 mai 2001, revient sur la place importante prise par le nouveau programme de télé-réalité « Loft Story » dans les colonnes du journal. Robert Solé pose alors la question incisive de savoir si « un journal qui s'affirme politique et qui a toujours été le champion du respect de la vie privée, peut-il accorder tant de place à une entreprise de voyeurisme à grande échelle, fût-ce pour l'analyser, la démonter et la dénoncer ? »

Robert Solé confesse cependant que le but profond de ses écrits est de faire croître la qualité du journal. Si les avancées sont rares, elles n'en sont pas moins importantes, « Quand l'erreur se glisse »¹⁰, chronique en date du 13 février 2000, en est la preuve.

¹⁰ Voir *supra*, p. 8.

CONCLUSION

Le médiateur du Monde est-il une autorité morale ? Robert Solé répond par la négative en affirmant que le terme est pompeux et préfère se définir comme « un intermédiaire, une sorte de juge de paix et, en même temps, un inspecteur des travaux finis ».

Si le médiateur de presse est « candidat au titre de héros de la culture populaire » pour Mario Mesquita, on peut s'interroger sur la réelle efficacité de cette fonction. S'agit-il d'un « gadget » au même titre que les autres moyens assurant la responsabilité sociale ? Cette idée semble répandue à la fois chez les journalistes¹¹ et chez les fonctionnaires régulateurs de médias¹². En effet, la mise en place d'un médiateur tant dans la presse écrite que dans les médias audiovisuels semble difficile, les acteurs de l'information étant très réticents au contrôle. La liberté de la presse et de la communication reste, en France, surprotégée. La presse ne semble pas avoir oublié son rôle collaborateur durant la Seconde Guerre Mondiale et la crainte d'aliéner à nouveau cette liberté conduit à une méfiance face à tous les moyens de régulation interne et externe. Régulation et autorégulation semblent en effet perçues comme un frein voire une entrave à l'exercice de cette liberté alors que sa mission première est de la défendre.

C'est sans doute pour cette raison que Manuel Vasquez Montalban¹³ proclame que le médiateur incarne « Robin des Bois et Mère Térésa de Calcutta », valeureux et charitable à la fois !

¹¹ TAILLEUR (Jean-Pierre), à la Conférence IEP-Médias d'Aix-en-Provence, le 17 mars 2004.

¹² MARIANI (Isabelle), Directrice du Service international du CSA.

¹³ VASQUEZ MONTALBAN (Manuel), in *L'Arsenal de la démocratie*, Claude-Jean BERTRAND, PARIS, Economica, 1999