

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 RESEAU FRANCE OUTRE-MER

Rapport présenté par Dorothy LAROCHE

LE MÉDIATEUR DANS LES MÉDIAS

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

INTRODUCTION

Le médiateur est un « facilitateur relationnel »¹. En effet, personnalité indépendante chargée de prévenir ou de résoudre des situations qui apparaissent inextricable, le médiateur a pour fonction de faciliter le dialogue. Il est créateur d'un espace où prime le libre consentement. Parfois, faute de pouvoir s'entendre, le conflit éclate, les situations se détériorent. C'est pourquoi la médiation, quel que soit le domaine d'application, est un appel au bon sens de chacune des parties. Elle vise à restaurer un climat favorable au dialogue, puis à un échange. L'objectif est souvent de rétablir, voire de maintenir, le lien ou l'intérêt qui continue d'unir les parties. Comme le précise Jean François Six « la définition de la médiation doit prendre en compte qu'il y a quatre sortes de médiation, les deux premières étant destinées à faire naître ou renaître un lien, les deux autres étant destinées à parer un conflit »². Le médiateur est donc susceptible d'intervenir dans différentes situations nécessitant la facilitation de la communication, de la concertation à la négociation, jusqu'à la régulation en situation conflictuelle.

Au sein des médias, la médiation à la télévision est une pratique nouvelle, à la différence de la presse écrite. La fonction de médiateur au sein du Réseau France Outre Mer (RFO), a été créée en septembre 2002 pour d'une part fournir aux téléspectateurs et auditeurs la possibilité de faire appel à une instance impartiale et indépendante en cas de conflit, et d'autre part de contribuer à maintenir un certain niveau de qualité de journalisme dans le premier réseau audiovisuel francophone (en télévision comme en radio) que représente RFO. L'institution d'un médiateur au sein de RFO permet à cette chaîne multiculturelle de mieux comprendre la manière dont l'information et les programmes sont perçus par le public afin d'améliorer chaque jour un peu plus leur travail.

Le médiateur de RFO est un médiateur atypique dans la mesure où RFO est un véritable « réseau » comprenant dix sept écrans de télévisions, dix stations de radios, présent sur sept fuseaux horaires différents dans trois bassins océaniques. Le particularisme de la médiation au sein de RFO se décline donc dans ce contexte atypique (chapitre 1) rendant le travail du médiateur à la fois complexe et enrichissant, comme le souligne Albert-Max Briand (médiateur de RFO) « c'est en

¹ Jean Louis Lascoux, Secrétaire général de l'Union Nationale des Médiateurs.

² SIX (Jean-François), *Le temps des médiateurs*, Le Seuil, 1990, p. 164.

reconnaissant ses erreurs et en communiquant d'avantage que l'on peut avancer ». La médiation est une volonté d'établir des liens là où ils n'existent plus afin de permettre à des personnes, physiques ou morales, de se rejoindre. Le rôle du médiateur de RFO est donc ce lien favorisant l'émergence d'un accord. Albert-Max Briand, de par sa fonction de médiateur, a pour mission d'être l'intermédiaire entre RFO et son public (chapitre 2) c'est le garant des règles de fonctionnement et de communication permettant à RFO d'établir un échange constructif avec ses téléspectateurs et auditeurs.

CHAPITRE 1- UNE MÉDIATION DANS UN CONTEXTE ATYPIQUE

Le Réseau France Outre-mer a pour principale mission d'assurer la continuité territoriale entre la métropole et l'outre-mer dans le domaine de la radio et de la télévision. L'apport spécifique de RFO, est de fournir une programmation adaptée à la réalité des collectivités ultramarines inscrite dans le cadre d'un service public. Ainsi cela apporte à RFO un particularisme certain (section 1) dans lequel la fonction de médiateur s'est instituée (section 2).

SECTION 1- LE PARTICULARISME DE RFO

RFO accompagne chaque jour les efforts des régions d'outre-mer pour s'ouvrir à leur environnement, profiter de ses opportunités culturelles et économiques. Créée pour «assurer la promotion et le rayonnement des cultures»³ RFO est une chaîne multiculturelle (§1.) Afin que RFO réalise au mieux ses ambitions, le gouvernement a décidé de proposer au Parlement la filialisation de ce Réseau au groupe France Télévision (§2) engendrant le doute quant à la continuité de la fonction de médiateur au sein de RFO.

§1- Une chaîne multiculturelle

RFO est une société nationale de programme de radiodiffusion sonore et de télévision pour l'outre-mer⁴. C'est une société à l'échelle quasi-planétaire, présente sur trois océans (le Pacifique sud, l'Océan indien et l'Océan Atlantique.) Elle est dotée d'un siège social à Paris et de neuf stations régionales : Guadeloupe, Guyane, Martinique, Mayotte, Nouvelle-Calédonie, Polynésie Française, Réunion, Saint-Pierre et Miquelon, Wallis et Futuna. RFO c'est aussi l'AITV, Agence

³ Art 4 de la loi n° 2000-719 du 1^{er} août 2000 modifiant la loi n° 86-1067 du 30 sept. 1986 relative à la liberté de communication, *JO* du 2 août, pp. 11903-11904.

⁴ Décret du 17 septembre 1982, *JO* 18 sept., p. 2812

Internationale d'image de télévision, créée en 1985, qui dessert une centaine de télévisions d'Afrique, du Proche-Orient et d'Europe. RFO fabrique des monitorings pour CFI (Canal France International) qui sont repris par TV5.

Ainsi RFO anime tous les jours dans le monde entier dix sept écrans de télévisions avec deux programmes hertziens à savoir, Télé Pays (qui est à vocation généraliste)⁵ et Tempo (qui comporte des émissions provenant essentiellement du service public)⁶. Depuis 1998 RFO propose sur le câble et le satellite RFO-Sat qui diffuse des programmes d'informations et de divertissements en provenance des neuf Départements et Territoires d'Outre-mer et des zones limitrophes. RFO c'est aussi la radio, qui dispose de dix stations radiophoniques se diffusant en outre-mer (à l'exception de Wallis et de Saint-Pierre et Miquelon) sur deux canaux, RFO 1 et RFO 2. La société produit elle-même ses dix-sept programmes de radios dont sept spécialement conçus par RFO Paris, qui constitue sa dixième station.

C'est ainsi que plus de quatre cent journalistes répartis dans les neuf établissements d'outre-mer se partagent les deux milles heures d'informations, de reportages et de sports par an pour six milles heures (par an) de production et de programmes propres. À Paris, qui est la tête de réseau de la société, RFO dispose d'une soixantaine de journalistes ventilés sur trois rédactions : radio, télévision pour l'outre-mer et une rédaction d'agence internationale, AITV. Ce dernier groupe ce relais vingt quatre heures sur vingt quatre pour compléter l'information réalisée par les stations qui composent elles-mêmes leurs propres journaux.

Un site Internet a été constitué, www.rfo.fr, permettant la diffusion, en direct de la totalité des radios du réseau RFO. Il propose, outre les journaux télévisés des DOM-TOM, des dossiers sur la politique, l'économie, le sport, la culture..., mais aussi un accès à dix autres sites qui représentent les stations de RFO. Par l'intermédiaire de ce site, le public de RFO a la possibilité de s'exprimer sur des points ayant pu l'intéresser ou au contraire, l'ayant perturbé. Cette communication entre le public et RFO se concrétise par une boîte de dialogue qui est transmise directement au médiateur, auquel ce dernier répondra individuellement après avoir effectué les recherches nécessaires.

⁵ 63 606 heures de programmes pour l'année 2002, bilan du CSA 2002 de RFO, p.17.

⁶ 45 533 heures de programmes pour l'année 2002, *ibid.*, p.17.

§2- Une intégration en cours au groupe France Télévisions

Le 5 août 2003 Jean-Jacques Aillagon, alors ministre de la Culture et de la Communication et la ministre de l’Outre-mer, Brigitte Girardin, ont demandé au Président de RFO et France Télévision de réfléchir sur une possible intégration de RFO au sein de France Télévision. Un amendement a été proposé par le Gouvernement pour redéfinir le périmètre du groupe France télévision en y intégrant RFO. Cet amendement a été soumis dans le projet de loi relatif aux « communications électroniques et aux services de communication audiovisuelle ».

Ce projet est destiné à transposer plusieurs directives⁷ dénommées « paquet télécoms ». Le présent projet fût en première lecture au Sénat le 13 et 14 avril 2004, par conséquent au moment où ce rapport de recherche est rédigé aucune conclusion définitive ne peut être faite. Cependant, Monsieur Aillagon, le 7 janvier 2004 dans une présentation orale, s’est prononcé sur cette future intégration. Il en ressort que compte tenu de la concurrence accrue de programmes de télévisions privés, de « la réduction de programmes propres par les stations locales » mais aussi de « l’isolement de la chaîne dans le paysage audiovisuel national et international, l’intégration de RFO à France Télévision permettra, outre une meilleure assise financière, de « bénéficier de la dynamique d’un groupe important tout en préservant » la spécificité de RFO. Renaud Donnedieu de Vabres, le nouveau ministre de la Culture et de la Communication, s’est aussi prononcé dans un sens favorable à cette filialisation : « elle sera un facteur de promotion de la mosaïque des outre-mers... »⁸.

France télévision est une société nationale de programme, au même titre que RFO, comprenant France 2, France 3 et France 5. Depuis 1998, la répartition des champs de compétences pour les médiateurs est ainsi effectuée : Geneviève Guicheney est la médiatrice des programmes pour l’ensemble des trois filiales de France Télévision, Marie-Laure Augry est la médiatrice de l’information de France 3 et Jean-Claude Allanic est le médiateur de l’information de France 2. Compte tenu de la présence de ces médiateurs, la fonction de Albert-Max Briand au sein de RFO

⁷ La transposition de ces directives suppose une modification d’une part, du code des Postes et télécommunications et d’autre part, de la loi du 30 septembre 1986 relative à la liberté de communication. Un dossier complet est proposé sur le site <http://www.ddm.gouv.fr>

⁸ <http://www.culture.gouv.fr>, allocution de Renaud Donnedieu de Vabres relative au projet de loi sur les communications électroniques et les services de communications audiovisuelles.

reste une question en suspens. Cependant, il semble peu probable qu'un élargissement des compétences à celui de l'outre-mer de chacun des médiateurs puisse s'effectuer. En effet Albert-Max Briand apparaît plus apte à effectuer cette fonction pour l'outre-mer compte tenu de son expérience au sein de RFO.

SECTION 2- L'INSTITUTION DU MÉDIATEUR DANS CE CONTEXTE PARTICULIER

Face à cette envergure et à ce particularisme médiatique, la mise en place du médiateur au sein de RFO (§1) est devenue nécessaire, même si à la différence de bon nombre de médiateurs, Albert-Max Briand possède un statut particulier (§2).

§ 1. La mise en place du médiateur de RFO

Avant 2002 la fonction de médiateur au sein de RFO n'existait pas. C'est en analysant l'évolution de l'implication des téléspectateurs et des auditeurs pour les programmes ou l'information qu'Albert-Max Briand a perçu la réelle demande des téléspectateurs de s'exprimer. La démarche du public montre que le téléspectateur ou l'auditeur ne veut plus être le simple consommateur passif d'information. Le public est devenu plus critique, à l'égard des émissions, des reportages que lui soumettent les médias et en particulier les sociétés nationales de programmes car elles appartiennent à l'État et par conséquent elles se doivent de répondre aux citoyens. Albert-Max Briand a donc proposé à André-Michel Besse, Président Directeur Général de RFO, d'instaurer la fonction de médiateur au sein de RFO pour pouvoir répondre à cette demande de plus en plus croissante.

Le 1^{er} juillet 2002 le Président Directeur Général, André-Michel Besse, a donc pris la décision d'instituer la fonction de médiateur dans RFO et de l'attribuer à Albert-Max Briand. Le médiateur, à la différence de ceux de France Télévision, n'a par conséquent, pas été nommé après un appel à candidature mais directement mis en place par le Président Directeur Général.

Saint-Pierrais d'origine, Albert-Max Briand a toujours été très attaché à l'outre-mer. Ainsi avant d'être médiateur il exerçait la profession de journaliste puis celle de directeur régional dans les stations de l'outre-mer de la Polynésie, de la Nouvelle-Calédonie et de La Réunion. Les problèmes le plus souvent rencontrés lorsque l'on est médiateur à la télévision ou à la radio, sont liés à la rédaction d'une émission. Ainsi, l'expérience journalistique de Albert-Max Briand permet à ce

dernier de mieux comprendre comment s'élabore une rédaction. Mais aussi de comprendre que les journalistes de RFO sont des journalistes comme les autres et peuvent traiter de tous les dossiers. « L'étiquette service public ne doit pas leur interdire de mener une réflexion et de secouer les institutions à condition que cela soit fait avec professionnalisme. Dans le cas contraire l'institution du médiateur permet un regard extérieur » et contribue ainsi à maintenir un niveau de qualité élevé de journalisme dans l'entreprise, souligne Albert-Max Briand.

§ 2. Le statut particulier du médiateur de RFO

Il convient de préciser avant toute chose que le médiateur n'a pas de statut mais une fonction. En effet Albert-Max Briand a le statut de rédacteur en chef de rédaction nationale exerçant la fonction de médiateur. Il perçoit ainsi un salaire de base équivalent à ce statut, plus des primes pour cette fonction (qui sont communément dénommées différentiels) Une question qui est régulièrement posée à Albert-Max Briand est « comment pouvez-vous être objectif puisque vous êtes payé par RFO ? ». À cette question le médiateur rétorque « nous avons des règles déontologiques à respecter, nous ne pouvons pas faire n'importe quoi. De plus quand RFO commet une faute il faut la prendre en considération, L'information et les programmes ne peuvent qu'être de meilleure qualité. C'est avec l'expérience que l'on peut être plus performant ».

Le médiateur de RFO, à la différence de France Télévision pour laquelle il y a deux sortes de médiateurs (deux pour l'information et un pour les programmes), est médiateur de l'ensemble de la société. Il est donc médiateur des programmes et de l'information pour les neuf stations d'outre-mer ainsi que pour la tête de réseau qui est Paris. Cette altérité de médiation montre toute la difficulté et l'ampleur de la tâche que Albert-Max Briand doit accomplir. Il est à supposer que lorsque l'intégration à France Télévision sera réalisée, Monsieur Tessier, le Président Directeur Général de France Télévision, mettra en place une dichotomie entre la médiation pour les programmes et l'information en ce qui concerne RFO pour alléger le travail de Albert-Max Briand, mais aussi afin de pouvoir répondre au mieux à toutes les sollicitations du public.

Le médiateur de RFO est placé sous la seule autorité du Président Directeur Général de la société pour la durée de son mandat. Ce dernier est d'une durée de trois ans, renouvelable. Albert-Max Briand est donc indépendant de toute autre hiérarchie ce qui lui permet d'exercer au mieux sa médiation et ce, surtout vis-à-vis des journalistes de RFO. Il avoue que parfois ces derniers exercent quelques pressions, car il ne faut pas oublier que Albert-Max Briand est un ancien

journaliste et que par conséquent entre personne de la même profession des demandes particulières peuvent être soumises, mais Albert-Max Briand ne les prend en considération.

CHAPITRE 2- LE MÉDIATEUR, INTERLOCUTEUR ENTRE LE PUBLIC ET RFO

La médiation, avant d'être un outil de responsabilisation de la société, est une instrumentalisation efficace de prise en compte du téléspectateur ou de l'auditeur. Elle permet de faciliter la régulation des tensions. Le rôle du médiateur est en priorité, selon Albert-Max Briand, un rôle de « dédramatisation des rapports entre les instances d'outre-mer et RFO » (section 1). Cependant, le médiateur au sein de RFO est un personnage nouveau, son rôle est peu connu (section2), le public n'a donc pas, pour le moment, l'automatisme de le saisir.

SECTION 1- UN RÔLE DE DÉDRAMATISATION DES RAPPORTS

Albert-Max Briand exerce la fonction d'intermédiaire entre les téléspectateurs, les auditeurs et RFO. C'est à travers les missions qu'il entreprend (§1) et les moyens dont il dispose (§2), qu'Albert-Max Briand parvient à étendre son champ d'action et à dédramatiser d'éventuels rapports conflictuels.

§1- les missions du médiateur de RFO

La fonction essentielle du médiateur consiste à « dédramatiser les rapports conflictuels ». Il agit, selon Albert-Max Briand, « comme une instance d'appel lorsqu'un téléspectateur ou un auditeur n'est pas satisfait de la réponse donnée par un représentant de RFO ». Il doit juger si les comportements évoqués dans les réclamations reçues, enfreignent les dispositions de la politique rédactionnelle de l'entreprise. Le médiateur de RFO doit donc gérer toutes les réclamations émanant des téléspectateurs ou auditeurs des différentes stations régionales.

Le médiateur examine toutes les demandes du public et mène personnellement l'enquête. Il décide lui-même de donner suite ou non. Il explique au téléspectateur, ou auditeur, la démarche de la rédaction sur tel ou tel sujet. En effet il peut arriver que certains reportages soient traités avec légèreté ou bien un manque recul, du journaliste, par rapport à l'événement car trop impliqué dans le sujet. Il faut donc un regard extérieur. Au médiateur de signaler ces faiblesses aux instances compétentes et de proposer des solutions. Le médiateur mène personnellement l'enquête.

Il doit établir un registre qui regroupe toutes les plaintes et commentaires concernant les émissions d'information et porter les questions qui préoccupent le public à l'attention des journalistes et des responsables. Il a la possibilité de suggérer des révisions de la politique et de la pratique journalistique, mais aussi de donner des conseils à cet égard.

Une fois la solution trouvée pour le problème en cause, le médiateur rend des rapports aux parties concernées mais aussi au Président Directeur Général de RFO qui est le seul à décider de la véritable solution à prendre. Le médiateur doit rédiger une fois par trimestre un rapport détaillant les principales questions dont il s'est occupé au cours de la période écoulée. Un rapport annuel est remis également à la Présidence de RFO.

§2- Les moyens du médiateur de RFO

La modalité d'action du médiateur de RFO est *a posteriori* et au cas par cas. En effet, RFO est une société nationale composée de neuf stations régionales, c'est donc, comme nous l'avons vu précédemment, une chaîne multiculturelle. Par conséquent les problèmes rencontrés par exemple en Guadeloupe ne sont pas les mêmes qu'à La Réunion. Le médiateur ne peut donc rendre de décisions globales.

Lorsque le médiateur est saisi, il se met en relation avec les rédactions concernées ce qui peut l'amener à souvent voyager dans les DOM-TOM pour régler le problème sur place. Avant de pouvoir se prononcer sur un cas, il entend les parties au conflit. Pour pouvoir rendre au mieux une solution, le médiateur dispose de tous les moyens nécessaires : le service juridique de RFO, les rédactions, les enregistrements des programmes en causes, etc. Le médiateur dispose du budget de la Présidence pour accomplir son travail.

En ce qui concerne le mode de saisine du médiateur de RFO, elle est surtout effectuée par les élus, notamment les parlementaires ou les conseillers régionaux des DOM TOM. Bien entendu les téléspectateurs et auditeurs peuvent saisir le médiateur par courrier postal ou par mail. À l'heure actuelle, étant donnée l'intégration au groupe France télévision, Albert-Max Briand ne reçoit environ que dix mails et à peu près cinq courriers postaux par jour. Le médiateur a la possibilité de s'auto saisir sur des sujets qui peuvent poser des problèmes et mener une réflexion en collaboration avec le Président Directeur Général de RFO et les différents directeurs de la rédaction sur des sujets récurrents.

Le médiateur ne peut s’immiscer dans les différentes rédactions. Les journalistes sont libres. Alber-Max Briand avoue « je suis parfois tenter de mettre mon grain de sel, étant moi-même un ancien journaliste, il faut donc pouvoir trouver sa place. » Souvent les rédactions apprécient difficilement les différentes remontrances du public. Le médiateur précise «qu’elles pensent que je suis une sorte de procureur ou que je me substitue au directeur de la rédaction ! ».

En théorie on vient voir le médiateur lorsque les négociations ont échoué avec le Président. Mais en pratique cela n’existe pas car le Président demande directement au médiateur de traiter tel ou tel sujet pour trouver un compromis.

Une fois la solution trouvée pour le problème en cause, le médiateur rend des rapports aux parties concernées mais aussi au Président Directeur Général de RFO qui est le seul à décider de la véritable solution à prendre. Un rapport annuel est remis également à la Présidence de RFO.

Le médiateur a son bureau à Paris Malakoff d’où il reçoit toutes les réclamations du public et des élus des DOM-TOM.

SECTION 2- UN RÔLE PEU CONNU AU SEIN MÊME DE RFO

L’institution du médiateur de RFO est nouvelle, elle n’existe que depuis 2002. Afin que les auditeurs et les téléspectateurs s’expriment d’avantage sur les programmes et l’information de RFO, il est donc nécessaire de mettre en place des améliorations (§1). Cependant, une certaine visibilité de son action peut être constater (§2).

§ 1. Des améliorations à mettre en place

Selon Albert-Max Briand la fonction de médiateur est peu connu au sein de RFO : « les téléspectateurs et les auditeurs n’ont pas encore le reflex de saisir le médiateur. Au début j’étais comme un commerçant qui venait d’ouvrir son magasin et qui n’avait pas de client ! ». La fonction essentiel que doit mener Albert Max Briand est un travail d’explication avec le public : « le public nous connaît mal et son jugement sur RFO s’en trouve affecté ». Cette « explication » se mène également auprès des élus car, selon Albert-Max Briand « certains, parce qu’ils disposent d’une

majorité, veulent que RFO soit leur dévotion exclusive et nos journalistes de simples portemicro ! »

Le médiateur de l'information sur France 2, Jean-Claude Allanic, dispose d'une émission régulière de télévision, « L'hebdo du médiateur » où il est le seul responsable. Cette émission permet d'une part aux téléspectateurs de connaître les actions du médiateur, mais aussi de responsabiliser un peu plus France Télévisions sur certains sujets qui auraient été mal interprétés par le public ou au contraire sur certains dérapages que la chaîne aurait commis. Et d'autre part de donner la parole aux téléspectateurs.

Le médiateur de RFO exerce sa fonction dans un contexte atypique⁹ une diffusion de sa médiation doit par conséquent être adoptée à ce particularisme. Ce type de diffusion externe ne peut être mis en place par une société comme RFO. En effet, d'une part l'actualité et les sujets traités sont différents dans chaque station d'outre-mer par conséquent les thèmes abordés par exemple en Guadeloupe n'intéressent pas forcément la population Guyanaise. D'autre part, étant donné la composition de RFO il faudrait une émission dans chaque région ce qui est pour, Albert-Max Briand « physiquement impossible à réaliser ».

Cependant, le médiateur est régulièrement l'invité d'émissions radios et télévisions au cours desquelles il peut expliquer son rôle et ses actions accomplies depuis la création de la fonction de médiateur au sein de RFO. C'est donc une sorte de palliatif aux émissions spécifiques que peuvent réaliser comme par exemple Jean-Claude Allanic ou Marie-Laure Augry.

En outre, il apparaît que la diffusion de l'action et du rôle du médiateur, sur le site Internet, www.rfo.fr, semble peu visible voir absente. Les rapports d'activités du médiateur ne figurent pas sur le site. La lettre de mission ainsi que son éditorial ne sont pas non plus présents. Ainsi les téléspectateurs et les auditeurs de RFO ne peuvent se rapprocher du médiateur. Il semblerait qu'une meilleure communication de la fonction du médiateur permettrait au public de RFO de mieux comprendre ses missions, son rôle, mais aussi de contribuer à la philosophie de l'antenne qui est notamment d'être « au service de tous » et que « chaque citoyen a le droit de connaître les principaux points de vue sur toutes questions importantes ».

⁹ Voir *supra*, p. 2.

§2- Visibilité de l'action du médiateur de RFO

La fonction essentielle du médiateur consiste à recevoir les réclamations des téléspectateurs et auditeurs. Souvent les réclamations du public sont le reflet de l'actualité. Par exemple lorsque le « non » est passé lors des élections en Guadeloupe, les téléspectateurs, mais aussi les élus, ont estimé que c'était de la faute de RFO. Albert-Max Briand précise que « ces instances ont un peu de retard là-dessus à la différence des élus métropolitains. Ils sont encore persuadés qu'une télévision peut faire basculer une élection. Par conséquent il faut expliquer aux gens que RFO est une société dont l'État est actionnaire à 100%, que nous sommes obligés de répondre à certaines obligations dont celle du pluralisme et que RFO suit scrupuleusement les recommandations du Conseil Supérieur de l'Audiovisuel ».

Dans le contexte particulier de RFO le médiateur doit donc se rendre directement dans ces différentes rédactions pour régler certaines difficultés. Ce fût le cas pour la Réunion, la Guyane et Saint-Pierre et Miquelon : Albert-Max Briand a dû se rendre sur place pour une prise de contact tant avec les rédactions concernées que les autorités locales.

En 2003, 80% des plaintes émanaient d'élus se plaignant du traitement dont ils avaient été l'objet dans les journaux télévisés. Par exemple Albert-Max Briand s'est rendu l'an dernier dans un DOM TOM à la suite d'un incident politique : le rédacteur en chef avait oublié de couvrir le congrès constitutif de l'UMP. Ce qui a provoqué de vives contestations de la part du parti politique. Albert-Max Briand a donc servi de filtre entre les responsables politiques et la rédaction de la station d'outre-mer. Pour la petite histoire : les rapports sont toujours très tendus entre les deux partis ! Albert-Max Briand explique que sa propre expérience l'amène à constater que « dans la plupart des cas, les plaintes sont malheureusement justifiées d'où l'embarras de la direction régionale qui ne peut que publiquement se désolidariser de sa rédaction et doit se borner à faire des réponses évasives. Il est donc important que les principaux acteurs de la vie en outre-mer mais aussi l'ensemble des téléspectateurs et auditeurs puissent s'adresser à un interlocuteur neutre comme le médiateur.»