

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 RADIO-FRANCE
INTERNATIONALE

Rapport présenté par Benoît PHILIPPE

LE MÉDIATEUR DANS LES MÉDIAS

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

INTRODUCTION

Dans le domaine de la communication, le médiateur est l'équivalent de l'« ombudsman » anglo-saxon. Apparue à la cour de Suède du roi Bernadotte au XVII^e siècle, l'ombudsman agissait à l'origine en « protecteur des citoyens ». Il était chargé de décrypter pour le souverain le langage de la rue et de lui faire part de l'attente de ses sujets. Le mot « médiateur » renvoie, pour sa part, à celui de médium, à la notion de « milieu », ce qui se met entre de façon équidistante. Le médiateur est l'intermédiaire, celui qui fait en sorte que se parlent, que communiquent les opposants sans prendre parti. Il est amené à restaurer le dialogue et rétablir l'entente dans une situation de conflit. On en compte aujourd'hui une centaine dans le monde dans le secteur de l'information, mais cette fonction est encore relativement rare dans les médias francophones si l'on excepte le cas de Québec. Si cette fonction existe depuis longtemps outre-atlantique¹, elle est relativement récente en Europe² et date de moins d'une décennie en France.

Issue des origines de la radio internationale en France en 1931 (par la création du *Poste Colonial* lors de l'exposition universelle), après avoir fait partie de l'Office de radiotélévision française (ORTF), puis de Radio France à partir de 1975, Radio France Internationale (RFI) est devenue une société autonome de radiodiffusion en 1983. Elle deviendra une société nationale des programmes indépendante avec la loi du 30 septembre 1986, relative à la liberté de communication.

Ce statut *sui generis* est inspiré de celui des sociétés anonymes. Il en diffère toutefois par l'existence d'un actionnaire unique -l'État- qui détient 100% du capital de la société, et par les modalités de désignation de son président nommé par le Conseil supérieur de l'audiovisuel (CSA), en parfaite indépendance des pouvoirs publics. RFI est une radio publique, non confessionnelle, dont les émissions sont diffusées en 20 langues à travers le monde et également sur Paris.

¹ Le premier poste d'Ombudsman fut créé aux États-Unis en 1967 par le *Courier Journal* de Louisville, Kentucky.

² Le quotidien espagnol *El País* a été le premier média européen à se doter d'un médiateur en 1985.

Destinée naturellement aux francophones expatriés, elle a de nos jours dépassée ce cadre pour s'adresser à un large public désireux d'accéder à une information internationale issue de l'hexagone comparable à celle offerte par d'autres stations internationales comme la BBC World Service, la Deutsche Welle ou la Voix de l'Amérique. Les missions de RFI sont précisées par la loi du 1er août 2000, qui dispose que « RFI est chargée de contribuer à la diffusion de la culture française par la conception et la programmation d'émissions de radiodiffusion sonore en français ou en langue étrangère, destinées à des auditoires étrangers, ainsi qu'aux Français résidant à l'étranger. Elle assure une mission d'information relative à l'actualité française et internationale ». Bien que l'essentiel des ses ressources soit d'origine publique avec 55% de son budget provenant du ministère des Affaires étrangères et 40% de la redevance audiovisuelle³, la loi préserve l'indépendance éditoriale de RFI par rapport à l'État.

L'évolution historique de la radio internationale française a très fortement marqué l'image de RFI. Elle est la descendante d'une radio qui s'est très rapidement transformée en instrument de la diplomatie française à l'étranger. L'expression la « Voix de la France » qui était sans nul doute justifiée par le passé n'a objectivement plus sa place aujourd'hui. Son indépendance éditoriale est réelle. Cette image négative persiste cependant aux yeux de certains auditeurs et même de certains pouvoirs politiques étrangers, remettant parfois en question le travail des journalistes de la station. La création du poste de médiateur de Radio France Internationale (chapitre 1) est venue apporter une réponse à cette remise en cause. En apportant un regard extérieur impartial en parfaite indépendance, il est devenu un interlocuteur crédible et reconnu des rédactions et des usagers. Par la nature et la destination du message qu'elle délivre, une radio internationale s'expose à la critique du large public pluriculturel auquel elle s'adresse. Elle doit veiller à prendre en compte et respecter toutes les sensibilités, toutes les opinions à travers le monde. Cet environnement rend l'exercice de la médiation spécifique (chapitre 2) par rapport aux autres médias.

³ Le solde du budget étant constitué par les ressources propres de RFI avec notamment la publicité, la vente de programmes radiophoniques, de modules de formation aux métiers de la radiophonie, et l'activité de l'agence de presse MFI, organe interne de RFI.

CHAPITRE 1 - LA CREATION DU MÉDIATEUR DE RADIO FRANCE INTERNATIONALE

Apparu avec les événements internationaux des années 90, le discrédit porté par le public au traitement de l'information par les médias a poussé les pouvoirs publics à engager une réflexion sur la mise en place de principes communs d'une déontologie de l'information (section 1) et à inciter les médias, et particulièrement ceux du service public, à mettre en place un médiateur. C'est dans ce contexte que Noël Copin, journaliste d'expérience, a été amené à prendre ses fonctions de médiateur à RFI (section 2).

SECTION 1- LA VOLONTÉ POLITIQUE D'UN RETOUR À UNE MORALE PROFESSIONNELLE DANS LES MÉDIAS.

À l'exception du journal *Le Monde*, seul média privé à s'être doté d'un médiateur dès 1994, la nomination des médiateurs dans le secteur public est apparue comme la naissance d'une nouvelle fonction dans les médias français, impulsée par la Ministre de la Communication (§1). Intermédiaire entre les journalistes et le public, le médiateur passe avant tout pour être un interlocuteur au service des usagers (§2).

§1- L'instauration des médiateurs dans les médias audiovisuels du secteur public.

La plupart des nominations de médiateurs sont intervenus entre 1994 et 2000. L'affaire du faux charnier de Timisoara en Roumanie, puis le traitement « sous influence » de la 1ère guerre du Golfe ont décrédibilisé, comme jamais auparavant, les médias et les journalistes auprès du grand public.

Dans le contexte de recherche d'une « nouvelle morale » professionnelle, Catherine Trautmann, Ministre de la Culture et de la Communication, a demandé à Jean-Marie Charon, sociologue au Centre d'Etudes des Mouvements Sociaux et chercheur au CNRS, de lui remettre un rapport⁴ sur les conditions dans lesquelles les professionnels de l'information pourraient mettre au clair les bases d'une déontologie commune. Parmi les recommandations que l'on retrouve dans ce rapport, figure le développement de la médiation. Tout en souhaitant que le ministère ne se substitue pas aux acteurs de la profession dans cette

⁴ Le rapport *Réflexion et proposition sur la déontologie de l'information* de J-M Charon a été remis au Ministre en 1999 après avoir consulté un grand nombre de personnalités du milieu des médias dont Noël Copin, déjà nommé médiateur de RFI à cette époque.

démarche, Catherine Trautmann avait défini dès 1997 le futur médiateur de chaque entreprise du secteur de l'audiovisuel public comme « un ambassadeur du public » qui « étudie avec la rédaction les problèmes posés (et) fait progresser les comportements ». Si les sociétés de service public ont suivi ces recommandations, les médias du secteur privé, pour leur part, ne leur ont pas emboîté le pas et ne semblent pas jusqu'à présent se sentir concernés par de telles institutions.

§2- Le médiateur comme outil visible et rassurant pour les usagers.

Dès leur création, les médiateurs ont reçu en quantité les récriminations du public pour qui ils ont été nommés. Les usagers se sont rapidement appropriés ce moyen de s'exprimer et d'interagir sur le traitement de l'information. Avec l'arrivée du médiateur, le public espère retrouver la garantie de sérieux et la qualité de l'information à laquelle il pense légitimement avoir droit. André Laurens fut le premier médiateur à occuper ce poste au *Monde* et plus généralement à exercer cette fonction en France. Au lendemain de sa nomination et face à l'affluence des demandes, il se demandait si c'était bien « une si bonne idée d'avoir déclenché une telle avalanche de courrier »⁵. D'une trentaine de lettres par jour reçues à cette époque, Robert Solé, actuel médiateur du quotidien, en reçoit environ 1 500 par mois dont la moitié par courrier électronique. Un tel engouement semble traduire le besoin qu'il y avait de réagir et de proposer un droit de regard et d'action à ceux qui participent par leur vigilance au respect de la continuité de la ligne éditoriale du support. A travers la chronique du médiateur pour le journal de presse écrite ou l'accès à l'antenne à travers une émission pour les médias audiovisuels, la possibilité de percevoir directement le travail du médiateur valorise aux yeux du public le sens de sa démarche. Il rend palpable son action et apaise les conflits de façon visible. L'écoute constitue un élément important et semble être la première attente du public face à ses doléances. S'il l'obtient, le problème se voit « dégonflé » pour une bonne part et le conflit se trouve facilité dans sa résolution. Une fois écouté, le protestataire va dans certains cas jusqu'à oublier son grief. En Angleterre, l'exemple de la BBC est représentatif. En mettant en place un service de réponse au courrier des téléspectateurs composé de 80 personnes, elle a vu le nombre de requêtes contentieuses, diminuer de 20%. Si dans ce dernier cas le médiateur ne semble pas indispensable, l'usage prouve aujourd'hui que son existence facilite les rapports entre l'utilisateur et les professionnels de l'information.

⁵ « L'Avis du médiateur », *Le Monde*, samedi 16 avril 1994.

SECTION 2- LA PRISE DE FONCTION DU MÉDIATEUR DE RADIO FRANCE INTERNATIONALE.

Devançant les conclusions du rapport de Jean-Marie Charon sur la déontologie de l'information, Radio France Internationale s'est doté dès 1998 d'un médiateur afin de donner au large public auquel elle s'adresse la possibilité de réagir et d'intervenir sur les contenus diffusés par la station. Ainsi Noël Copin, journaliste de presse écrite et de télévision ayant plus de quarante ans d'expérience professionnelle, s'est vu proposer le poste de médiateur à RFI (§1). Afin de rendre lisible par tous, son travail et les décisions qu'il prend, il a souhaité, avant toute chose, mettre en place une charte de déontologie interne applicable à une radio de vocation internationale qui engage toutes les personnes intervenant sur les ondes de RFI (§2).

§1- De l'expérience professionnelle du journalisme à l'exercice de la médiation.

Professionnels expérimentés, généralement issus des rédactions, les médiateurs sont le plus souvent des journalistes ayant exercé leur fonction à des postes de responsabilité. Ils sont choisis pour leur profil et leur parcours professionnel. En France, il n'existe pas d'« école de médiateur » comme il existe des écoles de journalisme. La médiation s'apprend sur le terrain par la pratique et la maîtrise de l'écoute et du dialogue. Elle est essentiellement un travail d'explication auprès du public nécessitant une connaissance des rouages de la profession et ses conditions d'exercice. Le rôle de médiateur est difficilement compatible avec la pratique effective du métier de journaliste au sein de la rédaction où s'exerce cette médiation. Sauf à renoncer à sa carrière professionnelle, il est difficilement envisageable pour un journaliste de vouloir mener de front les fonctions de médiateur et de journaliste professionnel. L'idée du « jeune journaliste médiateur » semble exclue. Sans vouloir tomber dans l'image du « vieux sage », le médiateur est souvent un professionnel dont la plus grande partie de sa carrière est derrière lui. C'est d'ailleurs cet État de fait qui rend favorable sa candidature.

Noël Copin débute, en Franche-Comté, sa terre natale, comme journaliste au quotidien de presse régionale *L'Est Républicain*. En 1955, il monte à Paris pour rejoindre le quotidien national *La Croix* et couvre l'actualité de la guerre d'Algérie comme reporter. De 1967 à 1977, il deviendra Chef du service politique de ce journal. Il passera ensuite à l'information audiovisuelle en intégrant ce qui était à l'époque la deuxième chaîne de télévision publique française -Antenne 2- prenant là aussi la tête du service politique ; et deviendra directeur de

l'information de cette chaîne en 1981. De 1982 à 1994, il revient à *La Croix* comme directeur de la rédaction. Il continue aujourd'hui à y publier des chroniques.

Fort de cette solide expérience du journalisme, Noël Copin a fait partie de plusieurs commissions de réflexion dont celles du rapport Truche⁶ sur la réforme de la justice et du rapport Charon⁷ sur la déontologie de l'information. Il a également été président de « Reporters sans frontières » jusqu'en 2003. Souhaitant alléger la charge de ses responsabilités, il a renoncé à ce poste mais reste néanmoins à ce jour vice-président de cette institution de défense de la liberté de la presse à travers le monde.

C'est sur la proposition de Gilles Schneider déjà en poste à RFI et actuel directeur adjoint chargé des antennes et des informations, qu'au mois de mai 1998, Jean-Paul Cluzel, président directeur général de RFI, appelle Noël Copin en remplir la fonction. Il devient le premier médiateur du service public nommé à ce poste. Cette nomination fut favorablement accueillie par l'entreprise, les syndicats professionnels ayant simplement souhaité que la personne nommée soit extérieure à RFI, ce qui était le cas. Calqué sur celui du président de RFI qui l'a nommé, le mandat de Noël Copin aurait pu tourner court. En effet, nommé pour 3 ans en novembre 1995, Jean-Paul Cluzel voyait le sien se terminer en fin d'année 1998. Il sera reconduit dans sa charge de président de RFI pour un nouveau mandat de 3 ans, puis un autre de 5 ans par le CSA. Noël Copin devrait donc être maintenu dans sa fonction jusque fin novembre 2006. Il ne fait pas partie des cadres de l'entreprise et n'en est pas le salarié. Il bénéficie du statut de conseiller du président et perçoit à ce titre des indemnités. Il intervient le plus souvent *a posteriori* sur ce qui a déjà été mis à l'antenne ou diffusé. Son implication *a priori* n'est qu'exceptionnelle et à la demande des comités de rédaction pour consultation.

Le médiateur est une interface entre le public et les journalistes. C'est sur son bureau qu'aboutissent les courriers - sous forme classique ou électronique - ou les coups de téléphone des usagers qui y critiquent le traitement de l'information. À lui d'en faire bon usage auprès de ses confrères, d'être à l'écoute et de répondre par son action aux mécontentements ou réclamations de chacun.

⁶ Rapport de réflexion sur la justice de 1997 rédigé par Pierre Truche, ancien premier président de la Cour de Cassation, consacré pour partie à la présomption d'innocence et au droit des citoyens à l'information dans le cadre de la liberté d'information.

⁷ Rapport Charon, *Ibid.*, p. 2

S'il veille à faire respecter la réglementation et l'ensemble des textes en vigueur fixé par la loi qui régissent l'exercice de la profession, le médiateur de RFI n'est pas un juge et ses décisions non pas valeur de sanctions. Le médiateur émet des avis dont l'appréciation est laissée au libre arbitre de chacun. Rendus dans un esprit d'objectivité et d'impartialité, les avis du médiateur sont fondés sur l'expérience qu'il a du métier et généralement sur le bon sens qui tend à les rendre acceptables par tous. Par son action, il participe au respect de l'honnêteté, de l'indépendance et du pluralisme de l'information. Il assure l'expression pluraliste des courants de pensée et d'opinion dans le respect d'égalité de traitement et des recommandations du Conseil supérieur de l'audiovisuel. Il veille également de façon générale au respect de l'ensemble des obligations fixées par ce dernier dans le cahier des missions et des charges de RFI⁸.

Le médiateur de RFI peut être saisi par le public, les journalistes des rédactions et le personne de l'entreprise. Il peut également être saisi par la direction et se saisir lui-même. Il a la possibilité de rendre public son action et d'intervenir à l'antenne aussi souvent que nécessaire. Il participe régulièrement à l'émission animée par le journaliste Juan Gomez, « Appels sur l'actualité »⁹ qui est consacrée au dialogue avec les auditeurs pour répondre directement à leurs questions.

§2- La rédaction d'une charte déontologique propre à Radio France Internationale comme fondement de la médiation.

La prise de fonction de Noël Copin était subordonnée à la volonté du premier médiateur de RFI de rédiger au préalable et en concertation avec les représentants de la rédaction et la direction, une charte de déontologie de RFI -accessible sur le site www.rfi.fr- rappelant les grands principes de la profession. Cette charte devant servir de base accessible à tous, journalistes et auditeurs, sur laquelle il puisse s'appuyer pour rendre ses avis. De plus, une charte paraît importante pour RFI compte tenu de sa mission particulière de radio française émettant en direction de l'étranger et des conditions particulières de travail de ses correspondants dans un grand nombre de pays parfois fragilisés par des conflits violents.

⁸ Décret n°88-66 du 20 janvier 1988 portant approbation du cahier des missions et des charges de Radio France Internationale. Journal officiel du 22 janvier 1988.

⁹ Émission diffusée le vendredi sur l'antenne de RFI et qui invite les auditeurs à prendre la parole pour réagir sur l'actualité.

Ce texte adopté par le Conseil d'administration de RFI définit en premier lieu le rôle du médiateur et son domaine de compétence. Il précise notamment que le médiateur n'est en aucun cas un interlocuteur susceptible d'intervenir dans les conflits sociaux internes. Les questions d'organisation ou de conditions de travail ne peuvent être considérées de sa compétence que si elles apparaissent comme une cause de dérapage sur le plan déontologique. La charte constitue la base de références communes sur laquelle il s'appuie pour agir afin de résoudre les problèmes posés par le public ou tout autre demandeur. Le médiateur ne prend pas systématiquement parti pour la rédaction ou les représentants de la station face aux doléances des auditeurs. Il n'en est pas l'avocat. Il s'efforce par son action d'apaiser les conflits afin de conforter la crédibilité de RFI là où elle est attaquée et défendable.

Cette charte d'entreprise vient renforcer les chartes professionnelles générales à la fois nationale et européenne, existantes¹⁰. Elle vient renforcer le besoin d'établir une cohérence entre les principes généraux concernant la profession et les finalités spécifiques d'une entreprise de radio internationale comme RFI. A la différence des chartes générales, celle de RFI engage non seulement les journalistes mais également tous les membres de l'entreprise, à tous les niveaux de responsabilité. Dans un contexte parfois difficile d'exercice du métier de journaliste et particulièrement dans les régions du monde où règne un climat de tension, la charte peut constituer une protection -sans doute relative mais effective- et la possibilité d'asseoir la justification de son travail dans un certain nombre de pays.

La charte s'applique également à l'utilisation des nouvelles technologies. Un domaine où RFI a été, notamment avec son site Internet, parmi les précurseurs et continue de développer son action. Ici aussi et peut-être même plus qu'ailleurs, la déontologie doit prendre une large place et l'exercice de la profession répondre à ses exigences.

« Liberté » et « responsabilité » représentent les deux mots clefs de ceux dont la vocation est de s'adresser au public à travers la presse, la radio, la télévision ou les nouveaux médias. Tout ce qui passe à l'antenne et tout ce qui est diffusé par RFI, doit répondre aux principes contenus dans les grands textes internationaux faisant référence à la liberté d'expression et qui sont admis par tous les peuples démocratiques. Que ce soit la Déclaration universelle des droits de l'homme de 1948, le Pacte international relatif aux Droits civils et politiques de

¹⁰ La charte des devoirs professionnels des journalistes français rédigée à Paris en juillet 1918 - révisée en 1939 et la charte des devoirs et des droits des journalistes rédigée à Munich, les 24 et 25 novembre 1971.

1966 ou la Convention européenne de sauvegarde des Droits de l'Homme de 1950, l'ensemble de ces textes doit constituer une référence à ne jamais perdre de vue dans l'exercice de ses fonctions quelles qu'elles soient. Sur ces mêmes principes, chacun peut s'appuyer pour revendiquer le droit de pratiquer son métier de journaliste et plus généralement tout ceux qui font vocation d'informer la population sans être forcément en première ligne, tels les techniciens et plus généralement l'ensemble des personnels de l'entreprise.

CHAPITRE 2- LA SPÉCIFICITÉ DE LA MÉDIATION À RADIO FRANCE INTERNATIONALE

Radio France Internationale représente une société aux activités multiples. Elles gravitent autour d'un noyau dur représenté par la diffusion à destination de l'étranger du faisceau radiophonique principal RFI. Déjà complexe en elle-même, cette structure ne constitue pas la seule source de son activité. À cela viennent s'ajouter d'autres activités satellites qui renforcent la complexité de la médiation dans le réseau (section 1). Dans le souci d'honnêteté, d'indépendance et de pluralisme que cherche à assurer RFI dans le message qu'elle diffuse, il est parfois difficile de satisfaire à tous moments l'ensemble des sensibilités, des courants de pensée et d'opinions d'une population mondiale hétérogène. À cela s'ajoute les conditions géopolitiques dans lesquelles le message est reçu. La diversité de ces contextes renforce la complexité de la médiation (section 2).

SECTION 1- LA COMPLEXITÉ DE LA MÉDIATION LIÉE À LA NATURE DU RÉSEAU.

Par la diversité du réseau (§1) et l'étendue géographique et culturelle (§2) qu'elle couvre, RFI est un média où il est parfois difficile d'exercer la médiation.

§1- La diversité des domaines du réseau.

Le champ d'intervention du médiateur à RFI est très vaste puisqu'il couvre tout ce qui est diffusé par RFI, dans tous les pays, dans toutes les langues, aussi bien en ce qui concerne les informations que les programmes. Il est amené à intervenir sur tout ce qui passe à l'antenne,

que cela émane de journalistes ou de non-professionnels, conformément aux engagements de la charte de déontologie interne. Il est compétent quels que soient les vecteurs de diffusion¹¹.

Cependant, au-delà de cet espace, le médiateur voit sa charge étendue à tout ce qui émane des autres organes et moyens de diffusions de la station. RFI compte en plus de son propre réseau de diffusion, des filiales du groupe telles que la radio RMC-Moyen-Orient qui couvre environ 15 millions d'auditeurs au Proche et au Moyen-Orient, se positionnant ainsi première radio internationale panarabe ; mais aussi Radio Paris Lisbonne au Portugal ou encore Delta RFI en Roumanie. L'ensemble de ces stations fait partie du domaine de compétence reconnu du médiateur.

RFI compte également un site Internet qui reprend pour partie, parfois sous un autre format que le format audio, le signal diffusé à l'antenne. Ce site comporte également un contenu qui lui est propre. Une saisine relative à ce support peut également faire l'objet d'un traitement de la part du médiateur. Même si ce mode de communication existe depuis déjà plusieurs années, la législation française et internationale qui le régit reste encore floue. À ce jour, les règles déontologiques qui s'y rapportent sont également mal définies. Cela rend difficile le traitement des problèmes de médiation qui s'y rattachent et complexe le travail du médiateur qui se retrouve relativement démuné pour agir.

Même si dans le principe tous ces domaines sont du ressort du médiateur, compte tenu de l'étendue et l'ampleur de la tâche, il ne peut à lui seul assurer de manière effective cette mission de veille sur l'ensemble de ce réseau. S'il est sollicité, il peut toutefois envisager d'intervenir au cas par cas. Il est de fait limité par les moyens matériels dont il dispose.

§2- Une vaste couverture géographique et culturelle limitant sa portée.

Multilingue et pluriculturelle, RFI, radio française d'actualité internationale se revendique comme « la radio du monde »¹². Elle émet en français 24h/24, partout dans le monde et en 19 langues étrangères. Elle diffuse quotidiennement 58 journaux d'information sur l'actualité internationale et française. RFI compte 45 millions d'auditeurs à travers le monde et se

¹¹ Les vecteurs de diffusion sont représentés par l'ensemble des relais FM, OM et OC, les satellites de diffusion directe ou les réseaux câblés qui permettent la diffusion de RFI à travers le monde.

¹² Le dossier de presse de RFI -printemps-été 2004- affiche son ambition en titrant : « Rfi - la radio du monde ça change du monde de la radio »

positionne en numéro un des radios dans un grand nombre de pays d'Afrique francophone. Avec sa filiale RMC-MO, elle assure un fort positionnement au Proche et Moyen-Orient. Elle couvre l'ensemble des continents et compte plus de 100 relais de diffusion en FM dans le monde. Elle compte autant de rédactions que de langues parlées à l'antenne.

Assurer la médiation sur un tel réseau relève de la gageure. La spécificité de la mission de RFI à travers l'expression du pluralisme culturel et de sa diffusion partout dans le monde, nécessite la plus grande vigilance qui soit face à la très grande diversité du public et des ses attentes. Dans leur travail, les journalistes doivent prendre conscience qu'ils s'adressent à des populations de pays, de langues, d'origines et de cultures très différentes. Certaines idées accueillies favorablement par les uns peuvent en choquer d'autres, rendant la mise à l'antenne de certains sujets d'actualité délicate. Le médiateur doit ici venir en aide en cas de conflit pour renforcer l'attention portée par les rédactions au traitement prudent et rigoureux de l'information.

SECTION 2- LA COMPLEXITÉ DE LA MÉDIATION LIÉE À LA DIVERSITÉ DES CONTEXTES.

Le médiateur rencontre parfois des doléances dont la teneur est mal ou trop orientée pour être recevable et qui les rendent difficiles à traiter (§1). En revanche, il arrive que ce soit le message de RFI lui-même qui soit perçu comme partisan rendant la médiation proche de l'exercice de la diplomatie (§2).

§1- Des saisines parfois délicates à traiter.

La grande majorité des sujets de médiation sont liés à l'actualité et à l'information, très rarement à des questions de programmation. Ils ne concernent jamais la vie privée mais plutôt le manque de rigueur dans les termes choisis ou la présentation des faits, les questions d'équité, la recherche du sensationnalisme ou le traitement de la violence.

Là où le médiateur n'existe pas, le CSA est devenu l'interlocuteur des usagers des médias. Une des tâches devenue courante du CSA aujourd'hui, bien qu'elle ne fasse pas partie de ses missions essentielles, est de répondre à l'abondant courrier de doléance des usagers, court-circuitant le rôle des médiateurs dans les médias où ils ont été mis en place. Ceci démontre

une méconnaissance, par manque de publicité, du rôle des médiateurs. Ce déficit d'image dont il souffre auprès du grand public est réel. Le manque de visibilité de son existence pénalise son action. La réponse apportée par le CSA à l'utilisateur vient parfois parasiter le travail du médiateur. Le demandeur peut être dérouté par une double réponse, surtout si celle-ci n'est pas parfaitement concordante entre l'avis du médiateur et celle du CSA. Le CSA ayant généralement été saisi en premier, il est parfois préférable pour le médiateur de laisser celui-ci apporter sa réponse sans y ajouter sa propre réflexion sur la question. Dans la mesure où le point de vue du CSA rejoint celui du médiateur, il n'est pas besoin de surenchérir. Il arrive également au CSA de jouer le jeu en réorientant la demande et en laissant le soin au médiateur d'apporter directement sa réponse à l'utilisateur.

En dehors des cas où le médiateur est consulté à tort ou fait l'objet d'erreur de saisines par manque d'informations ou méconnaissance de sa fonction, la médiation est parfois mise en difficulté par la forme que prend la demande. Les saisines qui contiennent déjà la réponse à la question posée au médiateur ne trouvent généralement pas grâce à ses yeux. Il n'est pas là pour entériner les décisions ou les jugements des autres. Le public attend parfois du médiateur une sanction qu'il s'est lui-même interdit de rendre en l'inscrivant textuellement dans la charte déontologique. Il n'est pas un arbitre. Les saisines relevant des injonctions traduisant le caractère agressif de la demande reçoivent généralement le même accueil. Les demandes émanant de groupe de pression ou de courants d'opinion posent également problème dans le traitement délicat de la réponse à apporter. Respectant la pensée de chacun, le médiateur s'efforce d'y apporter une réponse mesurée.

§2- Une médiation confinant à la diplomatie.

Au-delà de la médiation auprès du public, par le territoire de diffusion que couvre RFI, le médiateur est amené à devoir traiter des questions relevant du domaine politique. Très présente en Afrique, la moitié des contenus d'information diffusés par RFI concerne ce continent. Il n'est pas rare que ces pays soient secoués par de violents conflits ou soient véritablement en situation de pays en guerre. Le conflit au Rwanda entre Tutsis et Hutus en 1994 étant certainement le plus grave des exemples de ces dix dernières années. On sait aujourd'hui avec le triste exemple de « Radio Mille Collines » qu'un média peu non seulement se transformer en instrument de propagande mais devenir une véritable « arme de

guerre » lorsqu'elle pousse littéralement au crime son auditoire. Bien évidemment face à ces situations extrêmes, un médiateur ne pourrait rien.

Il est parfois difficile pour les journalistes de RFI d'exercer leur métier et de traiter certaines informations. Leur divulgation peut engendrer, là où elles sont diffusées, des réactions, voir même des événements graves, dans des pays déjà en proie à des tensions ou des conflits d'ordres politiques ou militaires. Le risque de mise en danger de la vie d'autrui quel qu'il soit, et y compris la sienne, doit être un souci constant pour le journaliste professionnel. Rien ne peut justifier de se mettre en danger ou mettre en danger les autres de façon volontaire lorsque ce risque est clairement identifié. La charte déontologique de RFI le rappelle précisément dans son chapitre 3, relatif à l'exercice de la profession en situations particulières.

Sans en arriver à ces situations extrêmes, les journalistes font parfois l'objet de pressions qui entravent le libre exercice de leur profession. Ils sont régulièrement menacés d'expulsion par les gouvernants des pays qui n'apprécient pas leur travail en raison des critiques formulées à l'encontre de leur politique ou du soutien selon eux à leurs opposants. Au-delà de l'expulsion des correspondants, certains bureaux locaux de RFI ont été menacés de fermeture ou l'ont été effectivement par les pouvoirs politiques de ces pays. Le cas s'est présenté en octobre 2003 pour le bureau de Dakar où RFI n'a plus de représentation sur le territoire sénégalais depuis cette date. Après négociation entre la direction de RFI et le président Abdoulaye Wade en janvier 2004, le bureau de Dakar devrait rouvrir en juin 2004. Dans ce type de conflits, le médiateur de RFI peut être amené à entamer des négociations pour résoudre les problèmes issus du mécontentement de personnalités politiques étrangères. La médiation s'apparente alors de la négociation diplomatique. En juin 1999 en Côte d'Ivoire¹³, Bruno Minas, journaliste de RFI, est frappé d'une menace d'expulsion pour avoir selon le pouvoir en place trop souvent donné la parole aux responsables syndicaux. Le gouvernement du Président Henri Konan Bédié menace également de fermer les émetteurs en modulation de fréquence de RFI sur les trois villes ivoiriennes d'Abidjan, Bouaké et Korhogo. Le 22 juin, Noël Copin, au titre de médiateur de RFI, entame à Abidjan une série de rencontres avec les autorités ivoiriennes, notamment le ministre de l'information, pour tenter de désamorcer la crise. Le problème trouvera sa solution à travers cette médiation diplomatique. Le 24

¹³ l'article de la revue « *Jeune Afrique* », n° 2007, parution du 29 juin au 5 juillet 1999.

décembre de cette même année 1999, la Côte d'Ivoire connaîtra son premier coup d'État militaire qui renversera le Président Bédié au profit du général Robert Gueï. Ayant diffusé le même jour, un entretien du Président destitué où il appelle les ivoiriens à la résistance, RFI sera suspecter de « sympathie partisane ». Là encore, le médiateur interviendra pour répondre à cette accusation.

CONCLUSION

Pour la grande majorité du public, l'usager des médias devient de plus en plus passif face à la facilité apparente d'accès à l'information. Il s'exonère de toute critique et considère l'information comme acquise à travers la redondance de sa restitution par les différents médias. Dès lors, l'information va de soi. Dans les pays démocratiques, le danger est moindre car d'autres veillent pour vous et le médiateur fait partie d'entre eux. Toute dérive est rapidement repérée et dénoncée. En revanche, dans les pays où la liberté de la presse n'est pas respectée, le risque d'aboutir à une information à sens unique, une vision unilatérale des choses existe et peut être assimilée à de la désinformation.

La reconnaissance médiatique est devenu aujourd'hui un vecteur marketing. L'ensemble des médias ne peut ignorer ce phénomène et doit le gérer. Dans un contexte économique où la communication détient un pouvoir grandissant sur les comportements, les médias audiovisuels sont en première ligne par leur facilité d'accès et leur impact sur la consommation. Lorsque les frontières entre communication et information deviennent floues, il devient urgent d'adopter une attitude de transparence à l'égard du public dans le souci d'être clairement perçu.

Les journalistes doivent, plus que tous autres, être conscients et intégrer cette donnée dans le traitement de leurs sources et la restitution qu'ils en font. Il serait en effet dangereux de transformer l'information en un produit de consommation comme un autre. Le risque serait d'appauvrir l'information en la banalisant, de partir dans l'approximatif en voulant satisfaire le plus grand nombre.

RFI, radio de service public, présente l'avantage, par son autonomie budgétaire de fonctionnement, de se soustraire à ces pressions économiques, commerciales et financières. Moins soumis à ce genre de pressions que leurs confrères du secteur privé, les journalistes de RFI doivent prendre conscience dans leur travail de cet avantage et apporter toute la rigueur nécessaire à la restitution d'une information de qualité.

Aujourd'hui, la nomination d'un médiateur résulte d'un choix spontané. Ni la loi, ni le cahier des missions et des charges imposés aux entreprises audiovisuelles de service public, ni les conventions signées par les entreprises privées avec le CSA n'imposent sa mise en place au sein de l'entreprise. Le caractère facultatif peut être interprété comme l'expression de la reconnaissance de sa valeur et de son utilité. Il doit probablement une partie de son succès à cette souplesse de création. Rendu obligatoire par une disposition contraignante, il risquerait de n'être qu'une formalité supplémentaire imposée aux opérateurs sans bénéficier de ce qui fait aujourd'hui sa force : constituer une modalité alternative de règlement des différends, souple et simple à mettre en œuvre.

Son rôle est renforcé par la nécessité de garantir en toute indépendance le respect de la déontologie dans l'exercice de la profession. Les journalistes ne peuvent assumer seuls le regard critique nécessaire sur leur travail.

Tous les acteurs - journalistes, syndicats et organes professionnels représentatifs - semblent d'accord pour repousser la proposition de créer un conseil de l'ordre des journalistes à l'image de ceux des médecins ou des avocats. L'idée de substitution déjà ancienne de vouloir instituer un « observatoire de l'information » éloigne de fait l'objectif d'autorégulation que préconise une partie de la profession. Une véritable autorégulation devrait exclure l'idée même du médiateur par une autocensure sans intermédiaire.

Le travail du médiateur et son impact sur le public sont difficiles à évaluer. L'écoute qu'il apporte aux attentes des usagers n'est toutefois pas neutre dans ses effets. L'intérêt indirect et non quantifiable de la médiation réside essentiellement dans les occasions de discussions et de débats qu'elle sollicite.