

Philippe LABARDE, médiateur de *Radio France*

CONTEXTE	MISSIONS	MOYENS	STATUT	FONCTIONNEMENT	CONTRÔLE	BILAN
<p>L'ensemble des chaînes du groupe Radio France, soit un ensemble de neuf radios, quatre réseaux nationaux et un réseau régional</p>	<p>Interface entre les auditeurs et les rédactions de Radio France</p> <p>Travail interne aux rédactions pour dénouer les conflits</p>	<p>Une assistante</p> <p>Participation à l'émission <i>Au fil d'Inter</i></p> <p>Pas d'émission propre au médiateur</p> <p>Pas de site Internet</p>	<p>Médiateur nommé par le président du groupe Radio France</p> <p>Statut défini par le médiateur lui-même au sein d'un courrier adressé au président</p> <p>Conséquence : Influence du changement de président ?</p> <p>Mandat sans terme contractuellement défini</p> <p>Imprécision relative du statut</p>	<p>Intervention <i>a posteriori</i></p> <p>Réception du courrier des auditeurs, réponses individualisées</p> <p>Saisine possible par le président du groupe, les patrons d'antenne et les directeurs des rédactions</p> <p>L'autosaisine n'est pas exclue</p> <p>Pas de financement spécifique</p>	<p>Pas de réel contrôle hiérarchique, si ce n'est un sentiment d'appartenance à Radio France</p>	<p>Mission très récemment créée et à ce titre, le bilan demeure mitigé</p> <p>La présence d'un médiateur n'est pas remise en cause, mais plutôt sa charge de travail au sein de Radio France</p> <p>La création d'outils de communication (émission, site Internet) paraît s'imposer</p>

The Press Complaints Commission, Royaume-Uni

CONTEXTE	MISSIONS	MOYENS	STATUT	FONCTIONNEMENT	CONTRÔLE	BILAN
<p>Commission créée en 1990 et mise en place le 1^{er} janvier 1991</p> <p>Ensemble de la presse écrite britannique, PQN et PQR</p> <p>Système d'auto-régulation</p> <p>La <i>Common Law</i> est très protectrice de la liberté de la presse</p>	<p>Régler les litiges entre les journaux et les lecteurs en conciliant la liberté d'expression et le respect de la vie privée et de l'honneur des personnes.</p> <p>Faire respecter le « <i>Code of Practice</i> » définissant les obligations déontologiques des journalistes</p>	<p>Services administratifs placés sous l'autorité du Directeur général</p> <p>Communication très poussée : Site Internet Publications</p>	<p>Organe indépendant non juridictionnel</p> <p>Président nommé</p> <p>Membres cooptés par la Commission de nomination</p> <p>Organes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le collège - La Commission de nomination - Le Comité du code - Le Pressbof - Le jury de conformité à la charte - Le Commissaire à la charte 	<p>Intervention <i>a posteriori</i></p> <p>Saisine directe ou par l'intermédiaire de l'Ombudsman du journal</p> <p>Procédure très simplifiée</p> <p>Instruction rapide (délai moyen de 40 jours pour régler l'affaire)</p> <p>La PCC décide des mesures à prendre pour faire cesser l'atteinte ou invite les parties à trouver un compromis</p> <p>Le financement est assuré par le Pressbof qui élabore le budget de la Commission</p>	<p>Le statut d'indépendance exclut tout contrôle hiérarchique</p>	<p>Autosatisfaction sur toute la ligne</p> <p>Selon la PCC le bilan est positif : le nombre des plaintes ayant chuté, c'est la preuve de l'efficacité du système</p> <p>La PCC se félicite de son accessibilité et de la rapidité de la procédure</p> <p>La PCC se félicite globalement du système d'auto-régulation adopté au Royaume-Uni</p>

Renaud GILBERT, Ombudsman de Radio-Canada (RC)

CONTEXTE	MISSIONS	MOYENS	STATUT	FONCTIONNEMENT	CONTRÔLE	BILAN
<p>Toute information diffusée à Radio-Canada, quel que soit le média (radio, télé, Internet) et le rayonnement (national ou régional)</p>	<p>Instance de révision si un téléspectateur, auditeur, n'est pas satisfait de la réponse donnée par RC, ou si il n'a pas reçu de réponse dans un délai raisonnable</p> <p>Juge si l'objet de la plainte est contraire à la politique de RC et informe les parties intéressées de ses conclusions</p> <p>Résume l'esprit général des plaintes, en informe les responsables de RC</p> <p>Informe les tiers si nécessaire</p> <p>Rédige un rapport, rendu public</p>	<p>Dispose de l'aide de comités consultatifs indépendants formés de citoyen(ne)s choisi(e)s par l'ombudsman, chargés d'évaluer des émissions et d'en faire rapport à l'ombudsman</p> <p>L'évaluation des émissions se fait suivant trois principes inhérents à la politique journalistique de RC que sont l'exactitude, l'intégrité, et l'équité</p>	<p>Indépendant de la direction et du personnel de la programmation</p> <p>Relève directement du PDG de la société, et rend des comptes au C.A.</p> <p>Nommé pour 5 ans avec une possible prolongation de 5 ans maximum</p> <p>Le contrat ne peut être résilié avant son terme sauf manquement manifeste au devoir ou inconduite grave</p> <p>L'ombudsman ne peut occuper d'autre emploi à RC dans les 2 ans qui suivent la fin de son mandat</p>	<p>Plaintes transmises à la direction responsable pour renseignement ou pour suivi, réponse ou simple information</p> <p>L'ombudsman ne peut exercer aucune pression sur les responsables concernés car chacun est responsable de la réponse à une plainte concernant son émission ; cependant un cadre de la direction a désormais pour tâche de coordonner le suivi aux plaintes</p> <p>Le financement de la société provient de fonds publics principalement, plus d'autres sources de revenus dont les recettes publicitaires à la télévision</p>	<p>L'ombudsman ne répond d'aucune autorité autre que le PDG de RC, à qui il répond directement, et, à travers lui, au conseil d'administration</p>	<p>POSITIF : Saisine rapide et facile ; Influence positive sur les représentants de RC qui vont essayer le plus possible de répondre aux plaintes qui leur sont adressées : A travers l'ombudsman, c'est au PDG qu'ils répondront de leur éventuelle négligence</p> <p>NÉGATIF : Aucun pouvoir de sanction L'ombudsman relève directement du PDG et du C.A. à qui il doit rendre des comptes : Pression ou limites dans l'exercice de ses missions possibles</p>

Geneviève GUICHENEY, médiateur des programmes de *France Télévisions*

CONTEXTE	MISSIONS	MOYENS	STATUT	FONCTIONNEMENT	CONTRÔLE	BILAN
Télévision Groupe France télévisions	Interface entre les téléspectateurs et les chaînes publiques	Accès cassettes, rushes, historiques, etc. Consultation en interne et externe de personnes Lettre du médiateur en interne Intervention possible sur une chaîne Bilan annuel et public	Nomination par le Président France Télévisions sur proposition du Conseil d'administration Inamovible Nommée pour 3 ans Mandat renouvelable Indépendante Étrangère aux choix éditoriaux	Intervention <i>a posteriori</i> Action en deuxième instance Saisie par courrier postal ou électronique ou par le Président, directeurs généraux ou responsables des programmes Examen des requêtes Communication de son avis aux parties concernées Aucun financement	Sous la responsabilité directe du Président Rattachée au Directeur général d'un point de vue administratif	Rôle d'écoute du public En cas de crise, elle se doit d'organiser une confrontation médiatique entre téléspectateurs et chaîne

Jean-Claude ALLANIC, médiateur de l'information de France 2

CONTEXTE	MISSIONS	MOYENS	STATUT	FONCTIONNEMENT	CONTRÔLE	BILAN
<p>Nommé en juillet 2000 par le président de France Télévisions, Marc TESSIER</p> <p>Fonction rendue nécessaire par le nombre croissant de courriers de téléspectateurs mécontents</p>	<p>Interface entre les téléspectateurs et France 2</p> <p>Répondre aux questions du public concernant les magazines d'information</p> <p>Informers les journalistes des remarques des téléspectateurs</p> <p>Rendre des avis et recommandations à l'attention des journalistes</p>	<p>Intervention a posteriori, en première instance</p> <p>Examine les requêtes, instruit les dossiers à l'aide de cassettes et rushes</p> <p>Édite la « lettre du médiateur » en interne</p> <p>Présente « L'Hebdo du médiateur »</p> <p>Site Internet de la chaîne</p> <p>Rédaction d'un bilan annuel</p> <p>Dispose du « bureau des médiateurs » composé d'assistants</p>	<p>Nommé par le Président de France Télévisions, après appel à candidature</p> <p>Mandat de trois ans renouvelable</p> <p>Inamovible et indépendant</p> <p>Perçoit un salaire minimum équivalent eu salaire moyen d'un rédacteur en chef de rédaction nationale</p> <p>À la fin de son mandat, est réintégré dans le groupe dans une fonction au moins équivalente à celle exercée auparavant</p>	<p>Répond aux questions des téléspectateurs par écrit ou par le biais de son émission</p> <p>Rend un avis qu'il communique aux journalistes concernés ainsi qu'aux téléspectateurs mécontents, peut le rendre public sur le site de la chaîne</p> <p>Pour la médiation en tant que telle ainsi que pour le bureau des médiateurs, le budget dépend de la direction générale</p> <p>Pour l'émission, le budget est inclus dans celui du journal télévisé écourté le samedi ; par conséquent, l'émission ne représente pas un coût supplémentaire pour France 2</p>	<p>Il n'exerce qu'une pression morale</p> <p>Aucun pouvoir réel de sanction en cas de non respect des recommandations par la rédaction</p> <p>Ne peut intervenir sans la saisine des téléspectateurs, du président de France Télévisions, des directeurs généraux et des responsables des rédactions</p>	<p>Audience de l'émission et courriers croissants</p> <p>Fonction appréciée par les journalistes : L'émission permet de comprendre la manière dont est l'information est appréhendée par le public, et par les journalistes</p> <p>Pas d'autosaisine</p> <p>La survie de la médiation de Jean-Claude ALLANIC dépend de la volonté de le voir perdurer dans sa mission. Elle peut disparaître par la seule volonté de ceux qui l'ont mise en place</p>

Marie-Laure AUGRY, médiateur des rédactions de *France 3*

CONTEXTE	MISSIONS	MOYENS	STATUT	FONCTIONNEMENT	CONTRÔLE	BILAN
<p>Télévision Groupe France Télévisions</p>	<p>Interface entre les téléspectateurs et les rédactions de France 3 pour tout ce qui concerne l'information</p>	<p>Accès à différentes sources de documentation : cassettes, rushes, historiques, etc.</p> <p>Consultation en interne et en externe de toutes les personnes susceptibles de l'aider</p> <p>Possibilité de diffuser une « lettre du médiateur » en interne</p> <p>Bilan annuel et public</p> <p>Animation d'une émission consacrée à la médiation, « Votre Télé »</p>	<p>Nomination par le Président de France Télévisions sur proposition du C.A.</p> <p>Mandat de trois ans renouvelable</p> <p>Inamovibilité</p> <p>Rattachement administratif au Directeur Général de France 3 mais indépendance de toute hiérarchie</p> <p>Revenu minimum égal à celui d'un chef de rédaction</p> <p>Garantie de retrouver un emploi au moins équivalent à celui occupé avant la fin du mandat</p>	<p>Intervention a posteriori</p> <p>Saisine à l'initiative des téléspectateurs, par courrier postal ou électronique</p> <p>Saisie également par le Président de France Télévisions, les Directeurs généraux ou les responsables de rédaction</p> <p>Examen des requêtes</p> <p>Communication de son avis aux parties concernées</p> <p>Saisie éventuelle du service juridique</p> <p>Pas de ligne budgétaire propre à la médiation. Celle-ci fait partie du budget de la Direction Générale</p>	<p>Placée sous la responsabilité directe du Président de France Télévisions</p> <p>Rattachée administrativement au Directeur Général</p>	<p>Véritable lien entre le téléspectateur et la chaîne</p> <p>Sorte d' « électron libre » à l'écoute du public</p>

Albert-Max BRIAND, médiateur de RFO

CONTEXTE	MISSIONS	MOYENS	STATUT	FONCTIONNEMENT	CONTRÔLE	BILAN
<p>Société nationale de programme présente sur trois océans</p> <p>Dix stations régionales</p> <p>Dix sept écrans de télévisions avec deux programmes hertziens</p> <p>Dix stations de radio</p> <p>RFO-Sat</p> <p>AITV</p> <p>Future intégration à France Télévisions</p>	<p>Dédramatiser les rapports conflictuels</p> <p>Instance d'appel</p> <p>Expliquer au téléspectateur la démarche de la rédaction</p> <p>Juger si les comportements dénoncés enfreignent la politique de l'entreprise</p> <p>Enquêter et suggérer des révisions de la pratique journalistique</p> <p>Rédiger des rapports trimestriels et annuels</p>	<p><i>Agit a posteriori</i> et au cas par cas</p> <p>Déplacement dans les stations régionales des DOM TOM</p> <p>Saisine par les élus des stations régionales (principalement)</p> <p>Saisine par les auditeurs et téléspectateurs</p> <p>Auto saisine</p> <p>Ne s'imisce pas dans les différentes rédactions</p> <p>Moyens : service juridique, rédactions, enregistrements</p>	<p>Statut de rédacteur en chef de rédaction nationale exerçant la fonction de médiateur</p> <p>Perçoit un salaire équivalent à ce statut plus des primes</p> <p>Médiateur de l'ensemble de l'entreprise</p> <p>Mandat de trois ans, renouvelable</p>	<p>Instance impartiale</p> <p>Neutre</p> <p>Indépendant des rédactions</p> <p>Financement par la Présidence</p>	<p>Le PDG de RFO décide de la continuité ou non de la solution proposée par le médiateur</p>	<p>POSITIF : des actions visibles ayant permis de « dédramatiser certains rapports »</p> <p>NÉGATIF : fonction nouvelle créée le 1^{er} juillet 2002, donc rôle peu connu</p>

Robert SOLÉ, médiateur du journal *Le Monde*

CONTEXTE	MISSIONS	MOYENS	STATUT	FONCTIONNEMENT	CONTRÔLE	BILAN
<p>Presse écrite</p> <p>Groupe Le Monde</p>	<p>Intermédiaire entre les lecteurs, les journalistes et la direction</p>	<p>Petite équipe composée d'un journaliste et de deux assistantes</p> <p>Courrier des lecteurs</p> <p>Chronique du médiateur</p> <p>Accès à différentes sources de documentation : archives, recours à des experts pour des questions précises</p>	<p>Nomination par la direction</p> <p>CDI</p> <p>Indépendant de toute hiérarchie : circuit de relecture propre</p> <p>Possibilité de réintégration du journal à la fin de la fonction</p>	<p>Intervention <i>a posteriori</i></p> <p>Saisine par les lecteurs, les journalistes ou autosaisine</p> <p>Entretien avec les journalistes, la direction en fonction des requêtes des lecteurs</p> <p>Absence de ligne budgétaire</p> <p>Rémunération par le journal au même titre que les journalistes</p>	<p>Absence de rattachement malgré la nomination par la direction</p>	<p>Véritable lien entre les lecteurs et les journalistes</p> <p>« Intermédiaire, une sorte de juge de paix, et en même temps un inspecteur des travaux finis »</p>