

Le médiateur du *Monde*

Robert Solé

Médiateur au Monde

Depuis 1994, *Le Monde* s'est donné un médiateur, inspiré de l'*ombudsman* américain et du *defensor del lector* du quotidien espagnol *El País*. J'en suis le troisième titulaire, après André Laurens et Thomas Ferenczi.

Nommé par le directeur de la publication, pour un mandat de deux ans en principe, le médiateur a pour rôle de favoriser le dialogue entre les lecteurs et la rédaction. Il le fait essentiellement par deux moyens : en gérant le courrier des lecteurs (avec l'aide d'un journaliste à mi-temps et de deux secrétaires) et en publiant dans le journal une chronique sous sa seule responsabilité.

Chaque mois, un millier de lettres parviennent au médiateur et à son équipe, qui en accusent réception ou y répondent de manière circonstanciée. Si nécessaire, ce courrier est transmis ensuite au rédacteur concerné ou à son chef de service. Une cinquantaine de ces lettres seront publiées, après avoir subi d'éventuelles coupes. Le journal se réserve en effet le droit de ne retenir que des extraits des textes reçus, sauf demande contraire de l'auteur.

Le Monde a la chance de compter des lecteurs exigeants, qui ne lui laissent rien passer. La rédaction a naturellement tendance à s'insurger contre ces plaintes, les jugeant excessives et minoritaires. Il appartient au médiateur de montrer l'intérêt du courrier qui, à défaut d'être représentatif, est toujours significatif et utile : on y trouve non seulement des réactions et des rectificatifs, mais des compléments d'information, des témoignages et des suggestions.

Désormais, près d'un quart du courrier emprunte la voie électronique, et tout laisse à penser que ce phénomène ira croissant. Il s'agit généralement de textes plus brefs et plus incisifs que ceux qui transitent par la poste. Ils se distinguent aussi par leur rapidité : certaines réactions nous parviennent dans les heures qui suivent la publication du journal. Autre nouveauté : la grande diversité géographique des auteurs. Pendant l'affaire Clinton-Starr, par exemple, nous recevions des commentaires des États-Unis, rédigés par des personnes qui lisaient *Le Monde* sur Internet, ou même qui ne le lisaient pas, mais avaient entendu parler d'un de ses éditoriaux ou voulaient simplement s'adresser aux Européens.

La chronique du médiateur est publiée dans le numéro du week-end, daté dimanche-lundi, en page intérieure, près de l'éditorial. Le médiateur en choisit librement le thème, le contenu et la forme. C'est le seul article qui échappe au circuit de relecture, nul n'étant habilité à y apporter des modifications. Chaque médiateur y imprime son style. Pour ma part, j'ai choisi de ne pas m'exprimer systématiquement toutes les semaines et, dans un souci de proximité avec le lecteur, j'ai adopté le "je". Au journal, j'ai pris mes distances avec la rédaction, n'assistant à aucune réunion de la rédaction en chef.

Généralement, la chronique est inspirée par des critiques ou des doléances. Le médiateur y fait écho et donne les explications de la rédaction et de l'administration. Puis, il exprime un avis. Mais les chroniques varient beaucoup selon le sujet traité. Dans certains cas, c'est essentiellement une information donnée aux lecteurs (sur la distribution du journal, par exemple). Dans d'autres, c'est une réflexion sur le travail des journalistes (comme au moment de la guerre de l'Otan contre la Serbie). Dans d'autres encore, c'est une analyse d'un article donné ou une critique plus générale (les fautes d'orthographe, par exemple). Le médiateur apparaît aussi comme un personnage à multiples facettes : tantôt porte-voix des lecteurs, tantôt avocat des journalistes, et de toute manière, inspecteur des travaux finis... Mais hormis sa chronique, il ne dispose d'aucun pouvoir de sanction.

Le médiateur n'a pas à se prononcer sur les prises de position éditoriales de la rédaction. Il peut, en revanche, donner son avis sur les choix rédactionnels, le contenu ou la présentation des articles, la justesse des titres, la pertinence de l'argumentation, la place faite aux diverses opinions, la diversité des signatures extérieures... Autant dire que son

« c'est le seul article qui échappe au circuit de relecture, nul n'étant habilité à y apporter des modifications »

champ d'intervention est vaste, avec des limites un peu floues. On lui a remis la bombe atomique et il est invité à en faire bon usage.

Jusqu'ici, tout le monde a joué le jeu. Il m'est arrivé de critiquer des manchettes de première page, des éditoriaux ou des suppléments publicitaires. La direction du journal laisse faire le médiateur, quitte à être agacée par certaines de ses interventions. Quant aux journalistes, qui travaillent dans l'urgence, ils sont naturellement très sensibles à des critiques formulées à froid et étalées sur la place publique. Le sachant et le comprenant, j'évite de citer le nom des auteurs des articles mis en cause.

Il est rare qu'un journal accepte de s'autocritiquer, surtout dans ses propres colonnes. Mais *Le Monde*, comme d'autres organes de presse, se présente volontiers comme un "contre-pouvoir". Il est normal qu'une

« ces principes définissent le "contrat de lecture" passé en quelque sorte avec les lecteurs »

instance soit chargée de veiller au respect des règles qu'il s'est lui-même fixées : informer de la manière la plus précise, la plus complète et la plus claire possible ; respecter la pluralité et la diversité des opinions ; ne pas porter atteinte aux droits des individus et au respect de la vie privée... Ces principes définissent le "contrat de lecture" passé en quelque sorte avec les lecteurs. En veillant à ce qu'ils soient respectés, le médiateur contribue à défendre l'image du journal.

Un salarié du *Monde* est-il bien placé pour occuper une fonction aussi délicate ? Non, si l'on part du principe que le médiateur doit être insensible à toute pression, totalement indépendant et parfaitement objectif. Cet oiseau rare, s'il existe, ne peut se trouver qu'à l'extérieur de l'entreprise. Un jour, peut-être...

En attendant, la formule adoptée présente l'avantage de pouvoir observer les choses de l'intérieur. Vivant au sein du journal, après y avoir longtemps travaillé, le médiateur en connaît le fonctionnement. Il peut enquêter sur une erreur et en tirer des enseignements. À défaut d'être neutre, rien ne lui interdit d'être honnête ■