

Spécificités d'une médiation dans un média international : le cas de RFI

Loïc HERVOUET

Médiateur de Radio France
Internationale (RFI)
loic.hervouet@rfi.fr

Par définition, le médiateur fait le lien entre un média et un public en général bien déterminé, et régulièrement ausculté par toutes les méthodes modernes d'enquête. Quand ce public est bien connu, la tâche est déjà rude. Lorsqu'il est mondial, composé de cultures et de sensibilités diverses, sinon parfois opposées, la tâche requiert une grande sensibilité aux différences interculturelles, et une grande attention aux questions du vocabulaire employé, ou des références utilisées à l'antenne et supposées connues, une plus grande sensibilité encore aux différences de points de vue géopolitiques et tout simplement culturelles. Seul, le médiateur ne peut rien. La gageure est encore et toujours de faire partager ce souci à une rédaction – des rédactions, car RFI émet en langues étrangères aussi – très spécialisées, engagées à fond dans le traitement incessant de l'actualité, et pas toujours aguerries à l'interculturalité.

Pour qui j'écris ? À qui je parle ? L'interrogation de base du journaliste est *a fortiori* celle du médiateur, dans un média, quel qu'il soit.

Le médiateur de Radio France Internationale (RFI) a été le second à entrer en fonction dans le paysage médiatique français, après celui du quotidien *Le Monde*. Le poste créé en 1998 par Noël Copin, ancien directeur de la rédaction de *La Croix*, a été défini par lui, et a fait l'objet d'une déclaration de principes qui reste bien évidemment en vigueur¹. Même si

la façon de présenter son travail et son rôle, sur le site de RFI, a un peu évolué en fonction des personnalités². Ce poste est resté vacant plusieurs mois après sa vraie retraite. Je l'occupe à présent, depuis avril 2006, et la définition du rôle sur le site internet a été réactualisée³.

La plupart des médiateurs patentés exercent aujourd'hui dans le service public audiovisuel, même si un mouvement de création de postes de médiateurs se dessine dans la presse écrite, notamment régionale, ce qui porte le groupe à une bonne douzaine. La création de leur club, sous la houlette de Patrick Pépin, médiateur de Radio-France, a visé au premier chef à revisiter la question : « *À quoi servons-nous ?* » C'est dire si la réponse fait débat...

À qui répond le médiateur ?

Avant de répondre aujourd'hui à des individus, pour la quasi-totalité via Internet, le médiateur répond à un vrai besoin de contacts entre la station et ses auditeurs : dès 1976, voici 30 ans, RFI recevait plus de 2 000 lettres par mois, signe d'un attachement fort, hors du commun des autres médias, souvent du bout du monde. De vraies lettres avec de vraies pages et de vrais timbres... Le courriel a aujourd'hui pulvérisé les statistiques :

- en 2002 : 77 000 méls (200 par jour)
- en 2003 : 100 000 méls (275 par jour)
- en 2004 : 168 000 méls (460 par jour)
- en 2005 : 190 000 méls (520 par jour)
- en 2006 : 200 000 méls (548 par jour)

Fort heureusement, le médiateur ne dépouille pas tout cela, et un service spécialisé répond (pratiquement) à tout le monde, fait le tri vers le médiateur, quand les auditeurs-intervenants n'ont pas, comme indiqué sur le blog du médiateur⁴, directement contacté celui-ci par lettre, par mél, ou par le répondeur téléphonique dédié. La nature des demandes est prodigieusement variée, des photos de tel journaliste à un renseignement technique sur la réception, un avis sur la musique diffusée, la référence d'un livre... ou, en effet tout de même, la mise en cause de l'information diffusée, entachée d'erreurs de faits, ou de partialité, dit-on le plus souvent dans les reproches que viennent égarer (c'est plus facile par courriel...) d'assez fréquentes félicitations.

Le médiateur, en tout état de cause, ne traite que des sujets relatifs à l'information. Même si, fort de son passé de journaliste ayant (entre

autres) côtoyé de près les usines de la SAVIEM, il a pu à l'occasion dépanner un auditeur africain avide de renseignements sur le G2, ce fameux camion exotique de la filiale de Renault. Cela ne fait pas du mal de rendre service, mais qu'on ne se le dise pas trop...

Car la première des difficultés, dans une station très entraînée à l'interactivité, où le dialogue *direct* des auditeurs avec les journalistes, avec les émissions, est depuis longtemps facilité, encouragé et organisé sur le site internet et par téléphone, c'est de savoir qui répond, comment, et de se tenir au courant. D'autant que les auditeurs malins multiplient parfois les destinataires, voire les envois, et qu'on ne sait pas toujours précisément qui ils ont saisi principalement. Ainsi arrive-t-il qu'un interpellateur reçoive, une, deux, voire trois réponses à son message. Encore heureux que les réponses soient convergentes ! Mais il arrive aussi (rarement heureusement) que le courrier reste sans réponse, chacun des destinataires croyant (ou espérant) qu'un autre aura répondu... D'où la proposition de procédure établie par le médiateur de RFI pour l'ensemble des confrères, sous le titre « *Du bon usage du médiateur* » :

« Le médiateur n'a pas vocation à se substituer aux voies naturelles et directes de l'interactivité, si riche à RFI, mais à les enrichir, tout spécialement sur les questions que pose le traitement de l'information [...] Un vaste aspect du dialogue consiste d'ailleurs à faire réfléchir les auditeurs aux difficultés du métier, à faire comprendre les contraintes du journalisme réel et non seulement les impératifs du journalisme rêvé. Cette tâche est tout simplement impossible sans votre concours [...] Dès lors, plusieurs cas de figure se présentent :

Premier cas : le médiateur est directement interpellé, seul ou avec copie à d'autres confrères :

- il accuse réception en tout état de cause ;
- si la question ne relève pas de son domaine, il la transfère au service compétent ;
- s'il a les capacités de répondre immédiatement, sans plus d'enquête, il le fait avec copie aux autres destinataires du message de l'auditeur ;
- s'il a besoin d'informations complémentaires, il les recherche ou les demande, et rédige la réponse avec copie aux personnes concernées (sauf à ce que les intéressés souhaitent répondre eux-mêmes).

Deuxième cas : des confrères reçoivent directement des questions qui pourraient être du ressort du médiateur, avec ou sans copie au médiateur :

– ils peuvent bien entendu répondre eux-mêmes, l'idéal étant alors de faire une copie au médiateur pour à la fois enrichir sa connaissance des questions posées et contribuer à la jurisprudence de « doctrine » de l'information à RFI ;

– ils peuvent s'ils le souhaitent fournir des éléments au médiateur pour que celui-ci réponde à l'auditeur concerné ;

Le médiateur assume donc en premier lieu cette fonction de réponse sur des enjeux éditoriaux. Il anime aussi son *blog*, avec aujourd'hui avec cinq rubriques :

– « *Dans le courrier du médiateur* » : publication de courriels et de réponses à des auditeurs, pour peu qu'elles puissent présenter un intérêt général quant au traitement de l'information ;

– « *C'est vous qui le dites* » : publication de réactions d'auditeurs qui relèvent de points de vue intéressants, mais ne comportant pas de mise en cause de la station, ni ne nécessitant de longs commentaires en réponse (c'est un peu un courrier des lecteurs) ;

– « *La citation de la semaine* » : un mot d'auteur sur le journalisme, ou pouvant s'y appliquer, renouvelé chaque semaine pour entretenir l'intérêt et donner matière à réflexion ;

– « *La fabrique de l'info* » : un article sur la machine interne de RFI, destiné à faire mieux comprendre le fonctionnement des médias ;

– « *Textes de référence* » : les éléments propres à RFI (cahier des charges, charte, etc) mais aussi peut-être d'autres textes utiles sur l'information.

Une médiation de journaliste

Le médiateur de RFI se doit d'agir et de continuer à agir en journaliste. Il ne s'agit donc pas pour lui :

– de résoudre un litige de nature contractuelle ou financière comme le médiateur de la RATP ou d'Air France, voire le Médiateur de la République ;

– de remplacer les juges, comme le médiateur de la justice de proximité ;

– de remplacer le procureur des procès de presse (il y en a bien assez !) ;

– de remplacer l'avocat des auditeurs dans le même procès ;

– d'être le défenseur zélé et systématique de la rédaction près des lecteurs ;

– d'être le « monsieur bons offices » de la Direction des Ressources Humaines.

– d’être le responsable de la communication pour la bonne image du média (même s’il n’est pas inutile ni interdit d’y contribuer).

Ni procureur, ni avocat des auditeurs ou des journalistes, le médiateur est l’avocat de l’information, le défenseur de la bonne pratique journalistique. Ses armes (et ses limites) sont le pouvoir de la parole, de l’écrit, de la conviction. Sa force est son indépendance vis-à-vis de la hiérarchie rédactionnelle, de toute autre fonction ou tâche dans la station. Son absence de rattachement, dans l’organigramme, à toute autre personne que le président est le gage de cette indépendance. Une co-désignation institutionnelle, comme dans d’autres médias publics, pourrait renforcer sa légitimité, aspect positif, mais risquerait de donner lieu à des négociations difficiles ou à des marchandages, ce qui serait assurément négatif.

D’une certaine façon, son « impuissance » à punir (ou à accorder des promotions) à l’intérieur de la radio renforce la « gratuité » de son appréciation. En l’espèce (mais le choix aurait pu être inverse, avec d’autres inconvénients), si le fait de n’avoir jamais travaillé dans les équipes de RFI avant d’occuper ce poste est un handicap de connaissance intime de l’entreprise et de ses rouages, c’est un puissant atout de libre-arbitre que de n’avoir rien connu des précédentes grandes et petites histoires de la vie d’une rédaction.

Au demeurant, ce même principe d’extériorité relative a été appliqué dans l’exemplaire enquête interne que s’est imposée RFI sur son attitude pendant la couverture du génocide rwandais : c’est un journaliste indépendant du « service Afrique » et une documentaliste qui ont mené cette lourde et minutieuse interrogation sur soi, pas si fréquente dans les médias⁵.

La crédibilité propre du médiateur repose aussi sur la transparence, et son originalité est de dévoiler le dessous des cartes : d’où la rubrique sur « La fabrique de l’info », les allusions aux débats et discussions en salle de rédaction. L’enjeu, pour le médiateur, est de pousser le média à tenir la promesse de la crédibilité ; sa méthode est d’exercer le droit de suite sur les éditions passées pour que les prochaines soient meilleures. Mais le médiateur n’a pas réponse à tout. Et puis, comme il l’a dit à l’antenne, pour s’exprimer et être entendu, il faut avoir quelque chose à dire qui soit plus beau que le silence.

Qu’il s’en défende ou non, le médiateur est *volens nolens* le référent des problèmes éthiques, le « ministre » du dialogue. C’est clairement le message que lui font parvenir ses interlocuteurs de l’extérieur. Et, à l’intérieur, plus ou moins discrètement, ce sont ici les dirigeants de

la station, là les représentants du personnel, voire tel journaliste en questionnement vis-à-vis des pratiques du métier, qui sollicitent son avis avant d'émettre le leur. Le médiateur ne s'y dérobe pas, tout en refusant d'être instrumentalisé dans une querelle sociale, ou dans un différend hiérarchique de nature sociale : encore une fois, il n'est pas médiateur à la direction des ressources humaines !

Ses tâches précises, à l'instar de ses confrères, comprennent l'écoute vigilante de l'antenne, l'éventuelle participation à des réunions de réflexion, à des réunions de rédaction, les réponses directes aux auditeurs, la tenue du site Internet, la participation, sur l'antenne, à une émission de dialogue, la participation à l'élaboration de la « doctrine » rédactionnelle : charte de l'antenne, modalités et contrôles des émissions sponsorisées ; et enfin l'élaboration d'un rapport annuel.

International : la valse des défis

L'immense terrain d'évolution du médiateur prend une allure cauchemardesque, si l'on observe sa dimension internationale. La valse des défis s'organise autour de trois difficultés majeures : le public est hétérogène, les émetteurs sont hétérogènes, la transmission et la réception sont hétérogènes.

Radio France Internationale, c'est une communauté de 1 000 personnes – dont 350 journalistes de 42 nationalités (170 d'entre eux parlant en 19 langues) – qui s'adressent à quelque 40 ou 45 millions d'auditeurs si différents... Chaque jour sont diffusés 58 journaux d'information et 48 magazines d'information. Les émissions d'information en langues étrangères dépassent les 48 heures... par 24 heures. Le public, c'est le Français qui vit depuis 30 ans en Australie, le couple de retraités qui vient de s'installer à Marrakech, le Vietnamien professeur de français, le militaire en Afghanistan, le Roumain francophile de Bucarest, mais aussi l'Israélien d'origine française, et le Palestinien qui a étudié à Paris, sans compter le Québécois de passage... Le seul lien assuré entre tous ces publics, c'est le français, c'est-à-dire à la fois la langue, mais aussi l'histoire et la culture véhiculés par cette langue, par la France, par le monde francophone dans son ensemble. Encore le partage de maîtrise de la langue n'est-il pas égal, d'où le succès de l'excellente initiative des « journaux en français facile », où l'on parle moins vite, où l'on articule un peu plus, et où l'on explique les mots recherchés.

On imagine la complexité des sujets, la variété des savoirs nécessaires. D'où la spécialisation des journalistes, unique en France,

et encore et toujours insuffisante, car certains auditeurs seront toujours nécessairement plus spécialistes que le journaliste. Et ils le feront savoir dans leurs *blogs*... L'erreur ne passe pratiquement plus jamais inaperçue. Elle n'est plus pardonnée. Le journalisme, aujourd'hui, se fait comme jamais sous le contrôle du public. C'est exigeant. Mais il n'y a que les grincheux, ou les insuffisants, pour s'en plaindre.

Ajoutez à cela que la radio est bien sûr écoutée, pour ne pas dire scrutée, par les auditeurs de chaque camp, dans les très nombreux conflits qui parsèment hélas la planète. Et chacun a le droit de ne pas être « mal traité ». D'où un surcroît de devoirs des journalistes, à RFI :

- devoir d'être plus explicites, plus simples, plus pédagogiques ;
- devoir d'être plus attentifs à la forme et empathiques sur le fond ;
- devoir d'être plus que jamais au service de l'information, non de leurs opinions.

On en finira avec la vieille antienne sur « la voix de la France », pour expliquer que RFI, c'est bien un regard français, la voix de la France telle qu'elle est, diverse, plurielle, pas celle du seul gouvernement français. RFI n'est pas une radio officielle : elle dit la vision française de l'actualité, le point de vue du gouvernement, bien sûr, mais aussi celui de l'opposition, et, puisqu'il diffère souvent, celui de l'opinion.

Cela apparaît inconcevable, en bien des pays, que « celui qui paie » ne commande pas. Sans être totalement naïf, ni exclure des pressions ponctuelles (la pression est consubstantielle au métier de journaliste, ce n'est pas son existence qui pose problème, c'est la façon dont on y répond), « celui qui paie » définit naturellement le cahier des charges général, la mission du média, mais il n'a pas de prise directe sur une équipe rédactionnelle elle-même diverse et rétive à l'embrigadement.

Reste que les origines lointaines des intervenants, ou les sujets de débats très spécialisés, posent des problèmes spécifiques à qui ne maîtrise pas bien à la fois l'histoire de l'Afrique, celle de la Chine, l'économie de l'Inde, le détail des dernières guérillas d'Amérique latine, le droit islamique, ou tout autre avatar des sujets de prédilection d'un Pic de la Mirandole qui ferait du journalisme.

Discerner, dans certains messages un peu trop copiés ou collés à tous les bouts du monde, ce qui est spontané, ce qui est la campagne organisée d'un groupe de pression ; faire la part entre ce qui est exprimé avec rigueur et maîtrise, et ce qui déborde d'émotion ou d'affectivité ; se mettre à la place de celui qui écrit, quand on ne connaît pas grand'chose de lui... « *Vaste programme !* », aurait dit le général de Gaulle⁶.

Les sujets qui fâchent

Une petite nomenclature des interpellations principales du médiateur aide à bien cerner les préoccupations prioritaires du public.

La forme

Les auditeurs de RFI sont des passionnés de la langue : Français expatriés qui aiment l'entendre ; professeurs de français qui utilisent la radio pour enseigner ; usagers du français qui mesurent leurs progrès ; amoureux pointilleux sinon vétilleux des difficultés de son usage, etc. Dès lors, les anglicismes sont la première source de fureurs explicites. « Pourquoi dire "Belarus" quand il existe "Biélorussie" ? ». Et tous les exemples de franglais y passent... Le non-respect des prononciations locales n'exaspère pas moins : « Dites "Wade" et pas "Wadé". Dites "Ravalmanne" et pas "Ra-va-lo-ma-na-na" ». Les fautes de culture politique ou géographique mettent également en colère : « Ho Chi Minh Ville n'est pas la capitale du Vietnam ! » Les erreurs de définitions pas moins : « Le mais n'est pas une céréale... » Même les lapsus calamiteux ne génèrent pas d'indulgence : « Les steppes mongoliennes », ça ne passe pas au pays des Mongols et Mongoles ! Pour les sigles non explicités (aussi nombreux en Afrique qu'en Europe), c'est carrément la guerre. Pour les références de date ethnocentrées, on ne passe pas non plus l'éponge : « 68, ou le 21 avril 2002, c'est une référence française ; chez nous, cela représente autre chose... » Même chose quand on qualifie Antananarivo de « l'ancienne Tananarive » : pour le Français passe encore, mais pour le Malgache, Antananarivo a été plus longtemps Antananarivo que Tananarive... Bref, disent les auditeurs, quand ils gardent encore un peu d'humour : « Est-ce que les journalistes parlent-ils français ? »...

Le fond

Quant au contenu, bien entendu, c'est le plus important, et ce qui déclenche les interpellations les plus passionnées. Comment aborder le Proche-Orient ? Ou plutôt, comment ne pas aborder le Proche-Orient ? Pour l'auditeur motivé de chaque camp, RFI « roule » forcément pour l'autre. Et le faire changer d'avis là-dessus, compte tenu du degré de passion mis en jeu, est mission impossible. D'autant qu'on cite rarement des faits précis ou des manipulations datées et actées, mais « une impression générale », qui s'est muée dès lors en certitude. On n'écoute et ne retient, c'est bien connu, que ce qui nourrit notre propre thèse. Et c'est dommage. Car avouons-le, il est un peu facile pour un

médiateur (comme pour une rédaction) de se donner bonne conscience en expliquant sagement que « *puisque'on fâche les deux camps, on doit finalement être assez objectifs...* » Non, nous commettons nécessairement, ici ou là, des erreurs de fait, des erreurs d'interprétation, des imprécisions, et c'est le fait de les reconnaître, de rectifier (toujours), puis de les éradiquer, qui témoignera de notre réelle bonne foi, comme de notre compétence. L'attention au vocabulaire, toujours chargé de sens, aux références historiques toujours connotées, est rappelée par la charte même de RFI. Mais la tâche est rude. Comme elle est devenue rude avec certains interlocuteurs ivoiriens ou rwandais dans le même état d'exaspération pour tout ce que peut dire ou relayer RFI qui ne va pas dans leur sens. L'apprentissage du pluralisme est un long voyage.

Très sensible aux discriminations, l'auditeur de RFI s'interroge, aussi, sur la mention des origines des personnes citées dans l'actualité, et la réaction ou les sensibilités ne sont pas les mêmes au Québec ou à Alger, à Hanoï ou à Yaoundé. Sur le thème « *Yannick Noah est français quand il gagne, camerounais quand il perd* », on se demande pourquoi on a précisé que tel Suédois terroriste était d'origine arabe, ou tel escroc à l'assurance en France était d'origine malgache... Et c'est vrai que les cas de figure abondent où les éléments de décision sont contradictoires. Le médiateur engage et nourrit le débat sur son *blog*, répond parfois individuellement à tel ou tel. C'est le débat, rationnel et apaisé, qui permet et permettra de mesurer les vraies fautes, de les analyser et de les supprimer. Il faut entamer le dialogue, l'enrichir et pas seulement entretenir la polémique pour le plaisir des formules assassines. Mais, disons-le clairement, l'Occident n'a pas le monopole des *a priori*, des préjugés ou des racismes si l'on en juge par le courrier reçu, parfois aux limites de l'acceptable : la tolérance n'est pas la chose au monde la mieux partagée, et le travail du journaliste, comme le définissait Diderot, reste bien d'être « un dépréjugeur ».

Autres mises en cause internationales de RFI, compte tenu de son poids spécifique et de sa nature : le traitement des événements africains en temps réel. On a entendu l'envoyé spécial de RFI décrire en simultané l'avancée des « rebelles » sur le territoire tchadien, influant ainsi sur le déroulement des choses. Mais vaut-il mieux cacher l'information ? De quel droit et pour quelle stratégie ? Dans la crise de Guinée, tout le monde a bien compris que c'est l'information sur RFI, et non sur la radio gouvernementale, qui a structuré la mobilisation de la population. Et quand RFI est la première radio à Kinshasa, après celle de l'Onu, quel est son impact sur le processus électoral ? L'information est bien sûr actrice de l'événement, c'est son destin, sa grandeur et son enjeu démocratique

en quelque sorte, et c'est tant mieux. Le garde-fou, c'est de se tenir à l'abri des manipulations, des politiques de propagande et de désinformation massive. La distance – maximale – avec les différents protagonistes et le souci scrupuleux de l'autonomie journalistique sont les seuls moyens de sauver l'essentiel.

Le fond dans la forme

Parfois, à partir des façons de parler, ou de traiter l'information, c'est le fond qui transpire dans la forme. Le vocabulaire est ravageur de ce point de vue : « rebelles » ou « patriotes » ? La « coalition », en Irak, ou les « forces d'occupation » ? Le Liban est-il en « crise », ou en « guerre » ? « Islamiques » ou « islamistes » ? La prononciation elle-même : à l'israélienne « Ramas » ou à la palestinienne « Hamas » : quel degré de familiarité l'auditeur ne soupçonne-t-il pas, à tort ou à raison, selon l'accent employé ?

Et quand un animateur de RFI, dans une opération spéciale au Musée des Arts Premiers du Quai Branly, vouvoie les grands spécialistes universitaires invités (tous Blancs) et tutoie les deux invités africains, un griot et une chanteuse, comment ne pas comprendre les réactions ulcérées de tel ou tel ? Et les accusations de racisme qui vont avec ? Nul auditeur n'est obligé de savoir et de tenir compte du fait que l'animateur – africain – est un ami personnel des deux artistes. Mais la règle de la distanciation, là aussi, aurait dû s'imposer pour éviter ce type de malentendu.

Quant à ceux qui prennent l'expression « Lider Maximo » pour une appellation injurieuse inventée par les Cubains exilés en Floride pour désigner Fidel Castro, sont-ils victimes de leur tropisme et déformés par le délire de persécution ? Confondent-ils avec l'ironie déployée pour désigner le « Grand leader » Kim Il Sung de Corée du Nord ?

Il faudrait des trésors d'attention, des miracles de précaution, pour ne choquer personne...

Le décalage de situation

Ce n'est pas seulement l'allusion du journaliste parisien aux embouteillages du matin qui laisse perplexe le paysan sénégalais à l'écoute, mais c'est aussi l'allusion au froid, quand chez lui c'est saison sèche, ou à la canicule. C'est bien évidemment, quoique parfois humain et difficile à maîtriser, le fou rire dans le studio au moment de l'annonce des attentats qui ensanglantent l'Irak. C'est encore une trop grande attention, pour bien des interlocuteurs, aux faits divers nationaux, c'est-à-dire français. Penser que l'autre est ailleurs.

La perception d'une « ligne »

Adeptes de la culture de discipline militaire pourtant aux antipodes du comportement journalistique le plus partagé, nombreux sont aussi ceux qui déchiffrent sans doute aucun une « ligne » politique imposée à toute l'antenne par le chef d'orchestre clandestin de l'unanimité : au service des gauchistes une fois, de la droite une autre fois. Vendue aux pouvoirs dictatoriaux des maîtres du Vietnam une fois, obsédée de la revanche des *boat people* une autre fois. Et il est bien difficile d'expliquer sur chaque conflit mondial une ligne... qui n'existe pas. Seule la ligne journalistique fait foi.

Les « fritures » sur la ligne

Cette fois, il s'agit bien des conditions d'écoute. Elles peuvent être techniquement détestables (on ne comprend qu'une partie, on reconstitue le reste selon son humeur...) ou être très sélectives (on n'écoute ou ne retient que la partie du propos qui ne nous convient pas...). Elles peuvent être carrément erronées : on attribue à un journaliste le propos relaté lors d'une revue de presse ; on a malencontreusement entendu « colonisation » au lieu de « décolonisation ». En effet : imaginez les dégâts sur le sens... Heureusement, l'écoute sur internet en différé permet souvent de rectifier l'appréciation, de rectifier le tir. En tout cas, cela oblige souvent le médiateur à réécouter, à vérifier si l'assertion de l'auditeur fâché avait bien un fondement.

D'où, en face de tous ces risques de dérapages, ce que le public et les contempteurs des médias imaginent peut-être pas aussi fréquent et créatif, les questions posées chaque jour en conférence de rédaction. Des débats, plus animés parfois qu'on ne le pense, même si l'urgence du travail oblige à trancher vite, surgissent parfois de façon inattendue :

- information traitée à peu près par personne : épidémie de suicides de producteurs de coton dans le nord de l'Inde. Qui en parle ? Quand ?
- un envoyé spécial disponible sur place, au Liban : suivre Dieudonné à Beyrouth (c'est « *people* », attractif, c'est supposé faire de l'audience), ou Byblos engluée (c'est symbolique, à long terme plus significatif, mais un peu rébarbatif) ?
- face aux faits divers, le même jour : un tireur fou au Canada tue des enfants dans une école. Significatif ? On préférera l'assassinat programmé d'un président d'une banque russe : signal d'une dégradation d'un système lourde de conséquences ;
- et puis le correspondant est-il là, joignable dans les délais, pour ne pas se contenter de la dépêche d'agence sur le limogeage du patron de la

police marocaine ? Comment rattrapera-t-on le lendemain ce manque d'une information signée et assumée par la station elle-même ?

Tous les jours, des questions comme celles-ci et tant d'autres se posent. Elles sont discutées, contradictoirement, et tranchées, au moins mal possible, car toute décision a ses inconvénients. Le médiateur considère qu'il doit (un peu) se faire l'écho de ces débats internes, de ce soin collectif apporté à la confection des journaux ou des magazines. Les dessous de la « fabrique de l'info » peuvent démythifier les procès d'intention, attester dans la plupart des cas que si l'erreur est humaine, et parfois partagée, elle n'est pas (toujours) volontaire.

Conclusion

Dans un média international comme RFI, confectionné par des journalistes de dizaines de nationalités, en deux dizaines de langues, à destination de millions d'auditeurs de deux centaines de pays du monde, une série de recommandations s'impose en termes d'appels, discutés avec Noël Copin avant sa récente disparition :

1. un appel spécifique à *l'empathie* : l'auditeur est un ami qui donne sa confiance, là plus qu'ailleurs. Parfois isolé au bout du bout du monde, dans un milieu totalement étranger, il a noué un lien affectif déterminant, de survie, presque, avec la radio. Elle est son amie quotidienne. On doit respect et vérité à ses amis ;
2. un appel spécifique au *détachement de soi* : il neige à Paris à 7 heures et en même temps il fait chaud chez l'auditeur de fin de soirée ; on a ici un point de vue, des contacts centralisés, rationnels ou prétendus tels ; sur le terrain, la perception (parfois la réalité) n'est pas la même. Il faut apprendre à « penser contre soi » ;
3. un appel spécifique à la *simplicité* de l'expression, qui n'est pas le simplisme de l'information. Expliquer n'est pas trahir. Contourner les mots qui « font » connaisseur ou spécialiste pour s'adresser à chacun, sans mépris ni désenchantement ;
4. un appel spécifique au *pluralisme*, pas toujours facile quand on vient soi-même d'une rupture de l'histoire : opposant russe ou *boat people* vietnamien. Mais c'est la grandeur du métier que de s'abstraire de sa situation personnelle ;
5. un appel spécifique au *refus du patriotisme* politique ou culturel, de l'esprit de cocorico : on ne parle pas de « nos soldats », mais on dit « les soldats français ». Cela n'empêche pas le sentiment patriotique personnel, plus ou moins assumé. Mais cela n'en impose pas l'étalage à mille autres patriotismes qui seraient tout autant légitimes ;

6. un appel spécifique au souci de *l'interculturalité*, à son obsession : on peut même imaginer des formations spécifiques à cette nouvelle et récente discipline universitaire ; c'est le refus des généralisations, des préjugés, la chasse à l'ethnocentrisme, à l'impérialisme culturel ;

7. un appel spécifique à la *modestie*, gageure lorsqu'on est conscient de la valeur de sa spécialisation, mais gageure essentielle pour garder un lien sain et naturel avec son public. Aujourd'hui par surcroît, on peut pratiquer un journalisme participatif, en utilisant Internet comme moteur du journalisme, en usant, sans abdiquer sa responsabilité finale, de l'interactivité que permettent les nouveaux médias ;

8. un appel spécifique à la *solidarité* professionnelle (qui n'est pas le corporatisme), à l'esprit d'équipe, à la responsabilité particulière qui implique de corriger, rectifier, améliorer sans cesse.

Face aux défaites du journalisme de l'arrogance, ou aux démagogies d'un journalisme démissionnaire en face du public, ne doit pas déclarer forfait un journalisme participatif, réactif, interactif, transparent, modeste, mais compétent. C'est à ce prix que sera confortée ou recouvrée la confiance. Écouter, accepter de discuter, expliquer, justifier. Ce n'est pas renier la fonction journalistique, c'est la renforcer. C'est développer une culture spécifique, une passion, une ascèse de l'altérité. *In fine*, c'est l'axe central du travail de médiateur ■

Notes

1. Le texte inséré dans la charte de déontologie de RFI, explique que « *intermédiaire entre le public et RFI, le médiateur intervient en s'efforçant d'abord de résoudre à l'amiable les problèmes posés. Il fait lui-même ou fait faire une enquête. Il donne un avis. Il rend cet avis public selon la gravité ou l'exemplarité du cas traité. Il s'exprime à l'antenne dans un cadre et selon une fréquence fixés en accord avec la direction de l'information, en principe une fois par mois. On peut cependant se réserver la possibilité d'interventions plus proches de l'actualité lors d'événements importants comme la Guerre du Golfe, les conflits de l'Ex-Yougoslavie ou le génocide du Rwanda.* » « *Le médiateur, poursuivait Noël Copin dans ce texte fondateur, rédige un rapport annuel. Il peut, en accord avec la direction, participer à des réunions de réflexion sur la couverture d'événements prévisibles ou en cours de développement. Il peut suggérer lui-même de telles réunions ou des entretiens portant sur des évaluations périodiques [...]. Le médiateur est saisi par le public, par des journalistes ou par tout membre de l'entreprise, par la Présidence ou la Direction de RFI, et il peut se saisir lui-même.* » Dans un long chapitre intitulé « *Ce que le médiateur n'est pas...* », Noël Copin affirmait : « *Il n'est pas le représentant du pouvoir. Il ne constitue pas une hiérarchie parallèle. Il ne fait pas partie de l'encadrement. Il agit en tant que conseiller. Il donne des avis. Il ne prend pas de décisions et ne prononce pas de sanctions. Il n'est pas un médiateur social intervenant dans les conflits 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 dérapages sur le plan déontologique. Il n'est pas un professeur de morale. Il n'est pas un donneur de leçons. Il se prononce sur la base de références communes. D'où l'importance d'une charte. Le médiateur ne se considère pas comme un avocat*

plaidant a priori la cause du public ou celle de RFI. Il n'est pas non plus un procureur ou un juge. Il est un recours pour le public. Mais sa raison d'être est de conforter la crédibilité de RFI. Son rôle n'est pas de poser des problèmes supplémentaires mais d'essayer de résoudre ceux qui sont posés ; non de susciter des conflits mais de contribuer à les apaiser et, mieux encore, de les prévenir. »

2. *« Qu'est-ce qu'un médiateur ? Cette fonction est relativement nouvelle. Elle est encore mal connue. Plutôt que de la définir théoriquement, parlons-en très concrètement. Vous pouvez vous adresser à moi, si vous entendez sur RFI quelque chose qui vous déplaît, si vous pensez qu'un journaliste ne dit pas ce que vous croyez être la vérité, qu'il est de parti pris, que la rédaction attache trop d'importance à un événement, pas assez à un autre... Saisi de votre demande ou de votre critique, j'écoute ou je réécoute ce qui a été diffusé à l'antenne, je m'en entretiens avec le ou les journalistes concernés, avec, si c'est nécessaire, la rédaction en chef, la direction. Je me fais ainsi ma propre opinion. Je la fais connaître aux intéressés et bien sûr à vous-même. Une fois par mois, une émission me permet d'évoquer telle ou telle critique, telle ou telle remarque. Je le fais en dialoguant avec un journaliste ou avec un représentant de la direction. Le médiateur est donc, comme son nom l'indique d'ailleurs, un intermédiaire : intermédiaire entre le public et RFI. Je n'ai pas à être systématiquement l'avocat de RFI. Je n'ai pas non plus à être un procureur, en partant des plaintes reçues. Je ne suis pas non plus un juge disant souverainement qui a tort et qui a raison. Cela peut arriver : je peux être amené à trancher clairement, mais mon rôle est davantage d'expliquer, de faire mieux comprendre à chacun le point de vue de l'autre. C'est pourquoi, il est préférable que le médiateur soit un journaliste connaissant le métier par expérience. L'honnêteté m'oblige à dire que les critiques adressées à RFI ne sont pour l'instant pas très nombreuses. Les principaux problèmes dont j'ai eu à m'occuper venaient du mécontentement de personnalités politiques étrangères. Avant de commencer ce travail, j'ai souhaité que fût élaborée une charte de déontologie de RFI, rappelant les grands principes de la profession en les appliquant à une radio de service public à vocation internationale. Ce texte, préparé dans la concertation avec les représentants de la rédaction et la direction a été adopté par le Conseil d'administration de RFI. Je souhaite que mon rôle permette aux auditeurs de s'exprimer, à tous ceux qui ont une responsabilité dans ce qui passe à l'antenne, de mieux comprendre les attentes et les sensibilités de ceux auxquels ils s'adressent. Le médiateur devrait contribuer à ce que RFI donne de mieux en mieux l'exemple de "l'honnêteté, de l'indépendance et du pluralisme de l'information". Ce qui est ma mission » (Noël Copin).*

3. *Ils sont quelques dizaines dans le monde, une douzaine en France. Les médiateurs commencent à faire leur place dans les médias. Pendant six ans, Noël Copin a rempli la tâche, ici, à RFI, en créant la fonction. C'est dire si la radio mondiale était à la pointe de l'innovation rédactionnelle en définissant sa propre charte déontologique et en créant cette fonction. Pour un média, l'existence d'un médiateur est le témoignage concret et volontaire du respect du public, de la volonté de dialoguer avec lui, de la volonté d'une rédaction de s'imposer des règles professionnelles, opposables à elle-même, et vérifiables en toute transparence. C'est ce qu'a voulu faire RFI, en bonne et pleine concertation entre sa rédaction, sa direction et son conseil d'administration. « Alors, profitez-en. Usez et abusez sans modération de cette latitude qui vous est offerte [...] Le médiateur est aussi un journaliste. Il peut aider à faire comprendre les mécanismes de l'information, les rouages de la société médiatique. Il contribue à la culture médiatique du public, et en prenant le recul nécessaire, participe à la connaissance et à l'indispensable critique des médias. Ni avocat, ni procureur, investi de la seule autorité morale que le public et ses confrères veulent bien lui accorder au vu ou à l'écoute de ses interventions, le médiateur, indépendant de la hiérarchie rédactionnelle, est un M.A.R.S., selon la typologie du professeur Claude-Jean Bertrand : un "Moyen d'Assurer la Responsabilité Sociale des médias". Cela n'en fait pas pour autant un extra-terrestre. S'il n'est pas infaillible, et ne dispose donc pas de la science infuse ni de la*

réponse à toute chose, il a pour lui le temps, prend celui qu'il faut pour instruire un problème ou répondre à une question difficile, ce temps dont les médias d'aujourd'hui manquent le plus souvent cruellement. Il contribue ainsi, selon la formule de Diderot, à la première tâche d'un journaliste : être un "dépréjugeur", aider à ce que les faits et les réalités, la compréhension, prennent le pas sur les rumeurs et les préjugés, sur les idées reçues. L'outil de référence commun que constitue la charte de RFI, et la jurisprudence établie à l'antenne par Noël Copin, autorité morale de notre profession, sont les bases partagées de notre travail, nos valeurs communes d'une radio de service public à vocation internationale. Honnêteté, indépendance, pluralisme. Cette radio compte bien tout faire pour être fidèle à sa mission. Celle du médiateur, à sa place, est d'y contribuer » (Loïc Hervouet).

4. http://blogs.rfi.fr/blog_du_mediateur_de_rfi ou par le lien sur le site radio de www.rfi.fr.
5. « RFI voix de la France ou voix de Kagamé ? » Analyse du contenu des journaux Afrique de RFI entre le 2 octobre 1990 et le 18 juillet 1994, disponible sur le *blog* du médiateur (voir *supra*).
6. Le médiateur a conscience, ici, de faire référence, par ce mot du Général, à une culture historique française qui n'est pas (ou plus) si partagée. C'est, délibérément, pour souligner combien la vigilance doit être permanente...