

Médiateur du Monde...

Robert SOLÉ

Journaliste au quotidien *Le Monde*
Médiateur du *Monde*
de 1998 à 2006
sole@lemonde.fr

Un œil dedans, un œil dehors... Pendant plus de huit ans, de septembre 1998 à novembre 2006, j'ai eu le privilège de redécouvrir mon journal avec le regard de ses lecteurs. Occupant la fonction de médiateur du *Monde*, j'étais en quelque sorte le réceptionniste en chef du courrier, cette avalanche incessante de plaintes, critiques, compliments, témoignages, suggestions et réflexions en tout genre, qui ne faiblit jamais. *Le Monde* a été le premier journal en France à se doter d'un médiateur, en 1994. Le médiateur y est chargé de favoriser le dialogue entre les lecteurs et la rédaction, tout en s'assurant que le journal est fidèle à ses règles. Il allie les fonctions de réceptionniste en chef du courrier, d'avocat et de juge de paix. Si elle n'engage que lui, sa chronique hebdomadaire suppose toutefois un minimum d'assentiment et de confiance, de la part des lecteurs comme de la rédaction.

Pendant ces huit années, la direction du *Monde* m'a laissé une totale liberté : j'ai pu faire écho aux critiques des lecteurs, en les reprenant souvent à mon compte ; j'ai pu m'exprimer 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...

Une seule fois (l'exception qui confirme la règle...), après la publication du livre de Pierre Péan et Philippe Cohen, *La Face cachée du Monde*¹, au printemps 2003, 15 lignes d'une de mes chroniques ont été amputées, sans mon accord. C'était contraire à notre charte, la chronique du médiateur ne pouvant « *en aucun cas être modifiée sans son accord* ». J'ai pu alors mesurer combien la fonction de médiateur était délicate en temps de crise.

L'incident s'est vite su. Il en a été question dans une émission de radio, puis dans plusieurs journaux. J'ai refusé pour ma part de faire la moindre déclaration, mais, dans ma chronique suivante, j'ai rétabli le passage supprimé et commenté ce qui s'était passé, après avoir demandé au directeur de la rédaction une explication écrite. Il en allait du contrat de confiance qui me liait aux lecteurs comme aux journalistes.

Réfléchir sur lui-même

Cet incident m'a conforté dans l'idée que ma liberté de parole était le meilleur service que je pouvais rendre au *Monde*. Je ne m'en suis d'ailleurs pas privé dans les chroniques suivantes. Un journal a tout intérêt à réfléchir sur lui-même, avec ses lecteurs, dans ses propres colonnes. Il ne devrait pas y avoir de sujet tabou, du moment que les règles du débat sont respectées.

J'ai réellement eu le sentiment d'être médiateur quelques mois plus tard quand Daniel Schneidermann, chroniqueur de télévision, a été licencié pour avoir publié un livre², considéré par la direction comme « *un véritable réquisitoire contre Le Monde et ses dirigeants* ». Plusieurs centaines de lecteurs ont alors écrit, pour faire part de leurs réactions ou poser des questions.

Selon la direction du journal, cette affaire ne relevait pas du médiateur. Je pensais pour ma part que, si je n'avais pas à me prononcer sur le licenciement d'un journaliste, il me fallait faire écho au courrier des lecteurs et y répondre. *Le Monde* ne pouvait se contenter de publier la lettre de licenciement. J'ai insisté et obtenu satisfaction. Ma chronique, cette semaine-là, s'est limitée à un texte de présentation, avec des extraits significatifs du courrier et un texte du directeur du *Monde*, Jean-Marie Colombani, expliquant pourquoi il avait pris une telle mesure. Explication d'autant plus nécessaire que, la veille, Daniel Schneidermann avait obtenu un droit de réponse dans le journal. Les lecteurs étaient enfin informés sur une affaire qui avait été traitée en long et en large dans d'autres médias...

Une collaboration exemplaire

Au cours de ces huit années, la rédaction a joué le jeu de manière exemplaire, ne refusant jamais de répondre à mes questions et de m'aider dans mes recherches. Il n'est pourtant pas agréable pour un journaliste, qui travaille souvent dans l'urgence, de se faire épingler, surtout dans son propre journal.

Les rédacteurs ne sont pas toujours unanimes sur... la production de leurs collègues : s'ils n'aiment pas être critiqués eux-mêmes, ils jugent volontiers le médiateur trop timide dans la critique d'une autre rubrique ou des décisions de la rédaction en chef.

Fallait-il frapper plus fort ? J'étais libre et, en même temps, condamné à être raisonnable. On m'avait remis un outil redoutable, escomptant que j'en ferais bon usage. Jusqu'où pouvais-je aller sans abuser de mon pouvoir, sans tomber dans un exercice trop subjectif ou trop personnel ? Dès le départ, j'ai adopté un principe simple, qui me convenait bien : tout ce que j'écris, je le pense, mais je n'écris pas forcément tout ce que je pense.

L'important n'est d'ailleurs pas l'avis personnel du médiateur (qui vaut ce qu'il vaut), mais les réactions, les explications et les interrogations citées dans sa chronique. Il s'agit essentiellement de réfléchir à haute voix et ensemble au journal que nous faisons ou que nous lisons. Les lecteurs expriment souvent leur satisfaction d'avoir un interlocuteur ou un recours. Quitte à s'étonner de ne pas voir leurs réactions immédiatement publiées ou à reprocher au médiateur une excessive modération. De là à l'accuser d'être aux ordres de son employeur, il n'y a qu'un pas...

Ma première chronique avait pour titre « Au risque de déplaire ». Je ne croyais pas si bien dire ! Le médiateur est régulièrement pris entre deux feux : soupçonné par des lecteurs de servir la soupe, il peut se voir accusé par la rédaction de cracher dans celle-ci.

Mais il n'est pas nécessairement appelé à départager ceux qui font le journal et ceux qui le lisent. On n'a pas d'un côté la rédaction, et de l'autre les lecteurs. Ces derniers sont très divisés, que ce soit sur de grandes questions d'actualité ou sur le style du *Monde*.

Seule une petite partie du courrier peut être publiée ou citée dans des chroniques. Paradoxalement, ce sont parfois les textes les plus intéressants qui pâtissent du manque de temps, parce qu'on les met de côté, pensant pouvoir y répondre plus tard, à tête reposée...

Conclusion

Écrire à son journal ne va pas de soi. Beaucoup ne l'ont jamais fait et ne le feront sans doute jamais. Dans de nombreux cas, c'est la première fois – et peut-être la dernière – qu'on s'adresse à lui, sous le coup d'une émotion. D'où l'importance du courrier, même s'il ne constitue pas « un échantillon représentatif », comme disent les sondeurs d'opinion. Quand 10 ou 15 lecteurs réagissent de manière identique sur le même sujet, sans se donner le mot, on peut penser que 100 ou 150 000 autres pensent pareillement, sans avoir écrit... La qualité d'un journal dépend en grande partie de la vigilance et des exigences de ses lecteurs.

La fonction de médiateur du *Monde* doit certainement évoluer, pour tenir compte du développement d'Internet, permettre aux lecteurs d'être davantage associés à leur quotidien et mieux informés de ce qui s'y passe. Il n'y a pas de formule unique ni idéale, mais une chose est sûre : les journaux, qui se considèrent comme un contre-pouvoir, ont eux aussi à rendre des comptes. À ceux qui les lisent ■

Notes

1. COHEN Philippe & Pierre PÉAN (2003), *La face cachée du Monde : du contre-pouvoir aux abus de pouvoir*, Paris, Éditions Mille et une nuits (Fayard), 631 p.
2. SCHNEIDERMANN Daniel (2004), *Le cauchemar médiatique*, Paris, Éditions Denoël, 302 p.