

MONSIEUR JEAN-CLAUDE ALLANIC

Journaliste

Ancien médiateur de l'information sur France 2

1. INTRODUCTION

La médiation, une nouvelle manière de régler les conflits ?

Médiateurs internationaux, médiateurs dans les conflits sociaux, médiateurs familiaux, médiateurs de justice, médiateurs des administrations, médiateurs des banlieues, médiateurs dans les médias, médiateurs hospitaliers ; la médiation est devenue une nouvelle manière d'être à l'écoute des doléances qui s'expriment à divers niveaux de la société.

Face à des structures trop rigides, trop lentes, difficiles d'accès (par exemple, la justice), elle permet de régler aussi bien des litiges mineurs que des conflits plus conséquents en substituant les rapports de force classiques (c'est le plus fort qui a raison) par une écoute et un dialogue entre les parties en divergences de points de vue ou en conflits aigus.

Cette nouvelle approche de la résolution des désaccords s'appuie sur la notion d'autorégulation :

Il ne s'agit plus de se retrancher derrière les lois et les règlements mais de définir de nouvelles règles « culturelles » que je résumerai ainsi :

- être à l'écoute de ses interlocuteurs (clients, téléspectateurs, patients) et faire preuve, si besoin de pédagogie (car les plaignants n'ont pas toujours compris « nos » raisons, voire nos raisonnements),
- ne pas considérer qu'ils ont tort *a priori* ; ce qui implique la reconnaissance de ces erreurs (exercice apparemment peu naturel !),
- chercher une solution à l'amiable en désamorçant les tensions et en faisant les concessions nécessaires.

L'objectif recherché est atteint quand le médiateur a réussi à établir un dialogue (qui peut être « rugueux) entre les deux parties et à rétablir un climat de confiance, non seulement intellectuellement satisfaisant pour tous mais aussi décisif d'un point de vue « commercial ». Même si elle n'est pas facilement quantifiable en matière de services (comme les secteurs de la santé ou des médias), la médiation- en donnant une image d'ouverture et en renforçant la qualité des prestations- rétablit une confiance, par exemple génératrice de lecteurs et auditeurs plus nombreux et mieux satisfaits dans le domaine de la presse.

2. LE MEDIATEUR DE PRESSE

D'abord, un constat : ce sont trop de dérapages répétés et de dérives médiatiques qui ont obligé la profession à réfléchir à ses insuffisances et à trouver des solutions pour conserver la crédibilité de la profession et, par voie de conséquence, la confiance du public (manquements à la déontologie, absence de rigueur et de réflexion, erreurs, approximations, désinformation).

Prise de conscience dans les années 90 en France (bien avant aux USA, Canada, pays du nord de l'Europe, très récemment en Afrique).

Les deux types de problèmes traités par un médiateur de presse :

1° Les critiques sur le fonctionnement général des médias (rigueur, honnêteté, sérieux des informations, rejets des manipulations, hiérarchie de l'information, etc.),

2° Les mises en cause personnelles de citoyens (non respect de la présomption d'innocence, atteintes à la vie privée, au droit à l'image, calomnies, mises en danger des personnes, etc.).

Dans le premier cas, le médiateur répond aux critiques en essayant de sensibiliser ses confrères journalistes à une meilleure qualité de l'information.

Dans le deuxième cas, il doit aider à réparer des torts subis par une personne ou un groupe de personnes (excuses à l'antenne, voire "sanctions morales ou autres sur les auteurs des dérapages). Mais se pose, dans ce second cas, la question de l'intervention de la justice (peut-on faire de la médiation quand une procédure judiciaire est en cours?).

Ce que fait le médiateur :

- Il recueille les doléances et y répond (si le plaignant a tort, faire œuvre de pédagogie sur l'exercice du métier),

- il fait part aux intéressés des critiques et essaie d'obtenir des explications, voire des excuses (mais en aucun cas, il n'intervient auprès de la hiérarchie pour obtenir des sanctions),
- il rend compte d'une manière générale des problèmes soulevés par le public au moyen de « Lettres » internes à la rédaction et d'un rapport annuel rendu public,
- il fait des propositions pour améliorer la qualité de l'information (ex : vigilance sur les noms de personnes et les lieux géographiques, sondages, images violentes, neutralité politique...),
- il intervient publiquement sous forme de chroniques, émissions, etc. Nous verrons tout à l'heure un extrait de « l'hebdo du médiateur » sur un reportage mettant en cause l'attribution de congés maladie par les médecins.

3. CONDITIONS D'EFFICACITE DU MEDiateur

- Son statut,
- Indépendance hiérarchique et inamovibilité pendant son mandat,
- Expérience professionnelle reconnue par ses pairs. Consensus des parties (confrères, hiérarchie, public).

Les écueils : une autojustification systématique de la profession (médiateur peu crédible) ; une attitude de procureur (on se coupe des confrères). Difficulté propre à la télévision : l'importance des égos des vedettes !

En fait, le médiateur doit être l'avocat des téléspectateurs auprès des journalistes et l'avocat des journalistes auprès des téléspectateurs.

4. POUR CONCLURE

Un extrait d'émission :

Rappel rapide du principe de l'émission : direct, face à face, aucune consigne ni contrôle de la hiérarchie de la chaîne.