



## Mots. Les langages du politique

93 | 2010

Figures et filiations dans le discours politique latino-américain

---

# Jacques Noyer, Quand la télévision donne la parole au public. La médiation de l'information dans *L'Hebdo du Médiateur*

Alice Krieg-Planque

---



### Édition électronique

URL : <http://journals.openedition.org/mots/19836>

ISSN : 1960-6001

### Éditeur

ENS Éditions

### Édition imprimée

Date de publication : 1 juillet 2010

Pagination : 152-157

ISBN : 978-2-84788-231-5

ISSN : 0243-6450

### Référence électronique

Alice Krieg-Planque, « Jacques Noyer, Quand la télévision donne la parole au public. La médiation de l'information dans *L'Hebdo du Médiateur* », *Mots. Les langages du politique* [En ligne], 93 | 2010, mis en ligne le 01 octobre 2012, consulté le 19 avril 2019. URL : <http://journals.openedition.org/mots/19836>

---

## Quand la télévision donne la parole au public. La médiation de l'information dans *L'Hebdo du Médiateur*

Jacques Noyer

2009, Villeneuve d'Ascq, Presses universitaires du Septentrion (Information-Communication), 325 pages

La notion de *médiation* inspire plusieurs secteurs disciplinaires : en sciences de l'information et de la communication, elle trouve place en rapport avec les médias d'information (comme c'est le cas dans ce livre), mais aussi principalement dans les questions liées au patrimoine, à la diffusion des connaissances, à la muséologie, aux arts et à la culture ; en science politique, elle est mêlée aux réflexions sur la participation, le débat public et la concertation ; en sociologie, elle est convoquée bien entendu pour l'étude de professions relevant d'une fonction de médiation, mais aussi comme concept analytique, par exemple en sociologie pragmatique, où elle coexiste avec la notion de *traduction*.

Parallèlement, la *médiation* contribue à la définition de certaines fonctions sociales et/ou activités professionnelles (médiateur de quartier, médiateur de réussite scolaire, médiateur pénal...) et elle justifie un certain nombre de formations spécialisées (médiation culturelle, droit privé spécialisé en médiation, médiateur familial...).

C'est dire que la notion est vaste, et que Jacques Noyer s'est trouvé bien inspiré de ne la questionner qu'à travers un dispositif précis, sur lequel il a mené une analyse approfondie et documentée<sup>7</sup>. La médiation qui occupe l'auteur est celle qu'accomplit le médiateur de presse, ou *ombudsman*, fonction bien connue des spécialistes des médias s'intéressant à la déontologie du journalisme et/ou aux relations avec le public. Le médiateur de presse n'est pas un continent inconnu pour les chercheurs. Selon les cas, les investigations portent plus spécifiquement sur les messages adressés par les usagers à l'instance médiatique, comme les courriers envoyés par les téléspectateurs à la médiation de *France 2*, analysés par Aurélie Aubert (2009), ou sur les formes et les modes d'expression du médiateur, avec une préférence marquée, chez les chercheurs français, pour le corpus offert par le quotidien *Le Monde*, comme c'est le cas chez Yves Lavoine (1995), Alice Krieg-Planque (2004), Jean-Baptiste Legavre (2007)<sup>8</sup>, ou encore sur les fonctions du dispositif pour l'instance médiatique – Patrick Champagne (2000) à propos du *Monde*, Marc-François Bernier (2002) à propos de Radio-Canada, ou encore Vincent Goulet (2004) à propos de *L'Hebdo du Médiateur*.

7. Cet ouvrage résulte d'un travail pour l'habilitation à diriger des recherches en sciences de l'information et de la communication, mené à l'université Charles de Gaulle Lille 3 et au sein du laboratoire GERIICO (Groupe d'études et de recherche interdisciplinaire en information-communication).
8. Néanmoins, grâce à Valérie Croissant et Annelise Touboul (2009) qui s'intéressent au médiateur de *Radio France*, le quotidien *Le Monde* n'a pas le monopole de l'attention.

Le terrain sur lequel Jacques Noyer fait porter son enquête est précisément le médiateur de l'information à *France 2*, mis en place en 1998 à travers l'émission *L'Hebdo du Médiateur*, diffusée le samedi, et qui a constitué la pratique de médiation la plus repérable et la plus régulière qu'une chaîne de télévision publique française ait menée. L'auteur propose une analyse minutieuse et abondamment exemplifiée de l'émission et de ses enjeux. Il en résulte un livre agencé en dix chapitres, dans lequel Jacques Noyer appréhende l'émission sous ses différents aspects, et avec un souci du détail analytique et une attention à la textualité des énoncés dont nous ne pouvons pas ici faire goûter toute la saveur.

La première partie, intitulée « Cadres de problématisation de la médiation de l'information », s'ouvre par un chapitre sur « Médiations : territoires et formes d'exercice », dans lequel l'auteur contextualise sa réflexion sur la médiation journalistique. Il expose le passage de la notion générale de *médiation*, entendue comme notion large « permettant d'identifier de nombreuses pratiques de construction ou de reconstruction d'un lien » (p. 27), à la structuration progressive d'une médiation institutionnelle dans différents espaces de pratiques sociales contemporaines. Dans le cas étudié ici, si l'activité de médiation est fortement ancrée dans la pratique informationnelle de la profession journalistique, le fait pour l'institution télévisuelle de créer une instance en charge de cette fonction apparaît « comme un signal public dont le caractère pluriel reste à explorer : signal d'une dimension relationnelle à consolider, signal de difficultés à prendre en compte et à débattre publiquement... » (p. 39), dans le contexte d'une recomposition des rapports entre l'État et les citoyens, mais aussi dans une attention aux valeurs d'une société démocratique.

Le second chapitre, « *L'Hebdo du Médiateur* : enjeux, perspectives d'étude et éléments de méthodologie », consiste en une présentation de la démarche mise en œuvre. Outre les inévitables mais précieuses questions sur le corpus et sur sa transcription, Jacques Noyer y travaille différentes facettes de son objet. Il souligne que son étude repose sur une analyse de discours en situations (ces discours étant eux-mêmes des retours sur des discours), et ceci dans une double visée : d'une part, comprendre ce qu'est l'acte de médiation lorsqu'il s'exerce à propos de questions d'informations ; d'autre part, saisir ce que les différents acteurs du processus informatif (de ceux qui le conçoivent à ceux qui le reçoivent) ont comme conceptions de ce processus et de son rôle en société.

Le chapitre suivant place l'émission et le dispositif analysés dans le cadre institutionnel qui le justifie (« La mise en place de la médiation à *France Télévisions* : contextes institutionnels, enjeux identifiés et légitimations publiques »). L'auteur analyse comment la mise en place de la médiation à *France Télévisions*, inscrite dans le plan stratégique 1999-2003 du groupe et soutenue par la ministre de la Culture et de la Communication de l'époque (Catherine Trautmann), est une façon d'affirmer publiquement la place centrale

des téléspectateurs pour la télévision publique, dans le contexte d'une baisse de l'audience, d'une reconfiguration du paysage audiovisuel et d'une relation contractualisée entre l'État et les chaînes publiques. Jusque-là limitée à ce qu'en percevait le Service des relations aux téléspectateurs, la parole du public trouve, à travers *L'Hebdo du Médiateur*, un espace d'expression régulier, visible et légitime dont Jacques Noyer ne méconnaît pas, en retour, le caractère légitimant pour la chaîne.

Dans le quatrième chapitre, intitulé « La médiation à la télévision : dispositifs matériels et symboliques », Jacques Noyer décrypte ce qui constitue la « médiation face au public » : place de *L'Hebdo du Médiateur* dans la grille des programmes (situé après le journal télévisé de 13 heures du samedi, il apparaît comme un prolongement de l'information télévisée produite au cours de la semaine) ; générique de l'émission (comme symbolisation de la rencontre) ; constitution des observations éparses des téléspectateurs en flux thématiques, qui seront montés en objets du débat pour l'émission (l'auteur observe ici que la médiation applique une « représentativité proportionnelle », analysable comme indice de divergence de priorités entre téléspectateurs et journalistes)...

Le chapitre suivant (« Le médiateur : places attribuées, rôles assurés et postures adoptées ») montre comment la place du médiateur se définit par différents rôles discursifs dont la gestion, dans l'interaction, s'avère souvent délicate : gérer la diversité des discours, réguler les distances, être un auxiliaire argumentatif, assurer la gestion des finalités de la médiation, ouvrir et clore le débat... Le médiateur, en somme, apparaît comme la clé de voute d'une pluralité de paroles dont il doit réguler les relations et les réactions : paroles des téléspectateurs, des journalistes présents sur le plateau, des invités de l'émission, mais aussi réactions des publics implicites que sont l'ensemble des téléspectateurs de la chaîne et l'ensemble de l'équipe journalistique de cette même chaîne (ce par quoi, explique Jacques Noyer, la médiation « est aussi, par bien des aspects, une opération de négociation des faces et de préservation de celles-ci », p. 132).

La seconde et dernière partie de l'ouvrage s'intitule « Le versant "public" de l'information télévisée ». Portant plus précisément sur le discours des téléspectateurs parvenant au médiateur, elle commence par un chapitre sur « La réception au tamis de la médiation : sur quelques limitations d'une approche des publics et de leurs discours dans *L'Hebdo du Médiateur* ». Ce chapitre pose les repères méthodologiques nécessaires pour saisir la variété des formes réactives adoptées et des résistances exprimées, observées sur une période d'une année (décembre 2000-décembre 2001) au cours de laquelle les émissions ont été intégralement transcrites.

Le septième chapitre de l'ouvrage (« Registres critiques mobilisés et postures réactives à dominante normative ») met en évidence ce qui, pour les

télespectateurs tels qu'ils se donnent à entendre et tels que *L'Hebdo du Médiateur* en organise la parole, pose problème du point de vue de la norme. Jacques Noyer analyse ici finement la variété des interventions par lesquelles le public juge l'information et dessine, en creux, ce qu'est – du point de vue du public – une information de qualité sur une chaîne de télévision publique : respect de la norme linguistique, absence de vulgarité, importance de la précision factuelle, éducation du public, refus de la course à l'audience, efforts d'émancipation à l'égard de la tutelle politique...

Dans le chapitre qui suit, Jacques Noyer se consacre tout particulièrement à l'étude des critiques des télespectateurs liées à l'usage des images (« Les enjeux de l'image du côté du public : usages iconiques et négociations du sens »). Par le hasard des événements, il se trouve que les attentats terroristes du 11 septembre 2001 sont inclus dans la période étudiée. On ne s'étonnera donc pas que l'image occupe une certaine place dans le corpus. Néanmoins, les remarques des télespectateurs montrent aussi une préoccupation beaucoup plus large pour la question de l'image télévisuelle. L'auteur met en relief un discours complexe, où alternent l'intériorisation de la nécessité de l'image à la télévision, l'aspiration à un contrôle de la reprise des images par le média, l'affirmation d'une fragilité de tout un chacun dans la « résistance au pouvoir de l'image », la mise en garde contre les dangers de l'influence des images violentes, une préoccupation pour le respect des personnes filmées...

Le neuvième chapitre (« Faits et effets : penser l'influence en médiation ») est consacré à une analyse de ce qui, dans la parole du public, relève des croyances relatives aux effets de la télévision. Par rapport aux questions posées habituellement sur l'influence des médias, il s'agit donc ici de déplacer le propos et de s'intéresser aux effets présumés. Là encore, les discours des télespectateurs permettent de déceler certains modèles implicites (au sein desquels persiste le modèle des effets puissants) : « Du discours que l'on dénonce au nom des effets qu'il est censé produire, à celui qui dénonce et qui fonctionne comme révélateur des conceptions implicites qui l'animent, ce sont les deux faces d'un même processus qui doivent ici être prises en compte. » (p. 237) Influence, mais aussi effets d'agenda et effets de cadrage préoccupent les télespectateurs.

La question des « publics » fait l'objet du dernier chapitre (« Images du public, images publiques »), cette fois encore avec les spécificités de l'objet que l'auteur s'est donné : les publics auxquels celui-ci a accès sont ceux que l'on peut lire « au travers des cadrages interprétatifs mobilisés pour donner sens à l'information reçue » (p. 264). Jacques Noyer tente ainsi d'appréhender les « communautés interprétatives » qui parcourent le discours réactif des télespectateurs de l'émission de médiation de *France 2*. Là encore, l'auteur parvient à échapper à une présentation typologisante, à laquelle il préfère une saisie des différentes dimensions identitaires que les télespectateurs dessinent d'eux-mêmes :

oppositions Paris/province, interrogations liées aux espaces de diffusion de l'information, impossibilités d'identification dans la réalité sociale ou professionnelle montrée par la télévision...

Ce livre de Jacques Noyer, professeur en sciences de l'information et de la communication à l'université Charles de Gaulle Lille 3 et membre du GERIICO, arrive fort à propos pour aider à penser les évolutions contemporaines du paysage médiatique, marquées par la fin de la « civilisation du journal » et de l'« ère des médias de masse » (pour lesquelles les *ombudsmen* avaient été pensés, dans une relation encore relativement verticale des médias à leurs publics) et par les nouvelles formes de production et de circulation de l'information, caractérisées par diverses modalités de désintermédiation.

Comme le signale lui-même l'auteur, son livre paraît au moment où *L'Hebdo du Médiateur* est supprimé : l'émission a disparu de la grille de programmes à la rentrée 2008-2009. Jacques Noyer y voit l'indice du recul d'une télévision du public, validant l'hypothèse parfois émise par les téléspectateurs de l'émission d'un lien non rompu entre télévision publique et pouvoir politique. À d'autres égards, et sans que ceci exclue aucunement cela, cette disparition est aussi un signe de l'importance du sujet traité par l'auteur, en tant que point de charnière entre d'anciens et de nouveaux pans de l'histoire du paysage médiatique.

Alice Krieg-Planque  
Université Paris-Est Créteil Val de Marne, Céditec  
krieg-planque@u-pec.fr

## Références

- AUBERT Aurélie, 2009, *La société civile et ses médias. Quand le public prend la parole*, Lormont, Le Bord de l'eau (INA / Penser les médias).
- BERNIER Marc-François, 2002, « L'ombudsman de la société Radio-Canada : relationnisme ou critique ? », *Communication*, n° 22-1, p. 55-81.
- CHAMPAGNE Patrick, 2000, « Le médiateur entre deux *Monde*. Transformation du champ médiatique et gestion du capital journalistique », *Actes de la recherche en sciences sociales*, n° 131-132, p. 8-29.
- CROISSANT Valérie, TOUBOUL Annelise, 2009, « Discours journalistique et parole ordinaire. Analyse d'un rendez-vous manqué », *Communication & Langages*, n° 159, p. 67-75.
- GOULET Vincent, 2004, « Le médiateur de la rédaction de *France 2*. L'institutionnalisation d'un public idéal », *Questions de communication*, n° 5, p. 281-299.
- KRIEG-PLANQUE Alice, 2004, « Le discours de l'« ombudsman ». Analyse des marques de médiation dans la rubrique « Le médiateur » du quotidien *Le Monde* (juin 1999-juin 2000) », *Les médiations langagières*, vol. II, *Des discours aux acteurs sociaux*, R. Delamotte-Legrand éd., Rouen, Publications de l'université de Rouen, p. 157-164.

- LAVOINNE Yves, 1995, « Le monde de l'écriture. L'écriture du *Monde* (autour des chroniques d'André Laurens, 1994) », *L'identité professionnelle des journalistes*, M. Mathien, R. Rieffel éd., Strasbourg, Alphacom-CUEJ, p. 178-204.
- LEGAVRE Jean-Baptiste, 2007, « Les "règles" du médiateur du *Monde* ou la mise en scène d'une écriture de presse », *Questions de communication*, n° 12, p. 311-334.

### Erratum

Dans le titre du compte rendu de lecture sur *Le nom propre en discours*, publié dans *Mots. Les langages du politique* n° 92, *Rumeurs en politique*, p. 130, il fallait lire *Les carnets du Cediscor* n° 11, et non « n° 1 ».