



## DONNER LA PAROLE AU PUBLIC

*Comment les ombudsmans de presse garantissent l'obligation de rendre compte, instaurent la confiance et ajoutent de la valeur aux organes de presse*

Par Karen Rothmyer

© 2013 Friedrich-Ebert-Stiftung (FES)

Publié par Fesmedia Africa, Friedrich-Ebert-Stiftung  
P O Box 23652  
Windhoek, Namibie  
Tél.: +264-61 417 500  
Email: info@fesmedia.org  
www.fesmedia-Africa.org

Tous droits réservés.

Les résultats, interprétations et conclusions exprimés dans ce document ne reflètent pas nécessairement les points de vue de la Friedrich-Ebert-Stiftung ou de fesmedia Africa. Fesmedia Africa ne garantit pas l'exactitude des données contenues dans cette oeuvre.

ISBN: 978-99945-77-13-2

**La vente ou l'utilisation commerciale de tous les médias publiés par la Friedrich-Ebert-Stiftung (FES) est interdite sans le consentement écrit de la FES.**

---

### **fesmedia Africa**

*Fesmedia Africa* est le projet des medias de la Friedrich-Ebert-Stiftung en Afrique. En collaboration avec ses partenaires du monde politique et de la société civile, *fesmedia Africa* contribue à faire avancer la liberté des médias, le droit à l'information, l'indépendance des médias et la diversité des contenus médiatiques pour promouvoir la bonne gouvernance, la démocratisation et le développement socio-économique.

### **FES en Afrique**

Avec des bureaux dans 19 pays d'Afrique sub-saharienne, la Friedrich-Ebert-Stiftung promeut la démocratisation, la bonne gouvernance et le développement social en coopération avec ses partenaires du monde politique et de la société civile.

### **Friedrich-Ebert-Stiftung**

La Friedrich-Ebert-Stiftung (FES) est une fondation politique non-gouvernementale à but non lucratif. La FES est représentée dans environ 100 pays à travers le monde. Fondée en 1925, la FES s'engage pour les idées et valeurs de base de la démocratie sociale, à savoir la participation politique, la justice sociale et la solidarité, dans le but de préserver l'héritage du premier président allemand démocratiquement élu, Friedrich Ebert.

---

## **Donner la parole au public**

Comment les ombudsmans de presse garantissent l'obligation de rendre compte, instaurent la confiance et ajoutent de la valeur aux organes de presse

*Par Karen Rothmyer*

**2013**



# Table des Matières

À PROPOS DE L'AUTEUR.....	4
<i>Avant-propos</i> .....	5
<i>Préface</i> .....	7
<i>1. Le rôle et l'histoire de ombudsmans de presse</i> .....	9
<i>2. Quand les gouvernements et les médias s'affrontent</i> .....	17
Étude de cas: Défendre le droit de savoir en Amérique.....	19
Étude de cas: Dissiper la colère du gouvernement au Kenya.....	24
<i>3. Les ombudsmans et le public</i> .....	28
Étude de cas: L'ombudsmans en tant qu'éducateur au Canada.....	31
Étude de cas: Faire les choses comme il faut au Royaume-Uni.....	36
<i>4. Travailler de l'intérieur</i> .....	40
Étude de cas: Encourager l'autoréflexion en Afrique du Sud.....	42
Étude de cas: Appliquer les normes déontologiques en Argentine.....	46
<i>5. Conclusion</i> .....	50
NOTES DE FIN D'OUVRAGE.....	53

## *À propos de l'auteur*

Karen Rothmyer a commencé sa carrière de journaliste à l'Associated Press, puis a travaillé pour des publications américaines parmi lesquelles le Wall Street Journal et l'hebdomadaire politique américain The Nation, où elle occupait le poste de rédactrice en chef. Après s'être installée au Kenya, elle a d'abord travaillé comme conseillère à la rédaction puis comme rédactrice publique pour le journal The Star. Elle a également enseigné à la Graduate School of Journalism de l'Université de Columbia à New York et à la School of Journalism and Mass Communication de l'Université de Nairobi. Elle a été membre du comité directeur du Tanzania Media Fund au cours des deux premières années de son existence et Membre du Shorenstein Centre on the Press, Politics and Public Policy à l'Université de Harvard en 2010. Elle est actuellement collaboratrice à la rédaction pour le journal The Nation et Professeur invitée à l'Université de Cambridge.

# Avant-propos

- Qui surveille le comité de surveillance? Les médias devraient-ils être régulés? Si c'est le cas, comment y parvenir sans porter atteinte à la liberté d'expression qui est un droit de l'homme fondamental?

L'une des approches communément adoptées a consisté à laisser la presse écrite, pour l'essentiel, s'autoréguler alors que la réglementation statutaire des médias audiovisuels semblait justifiée pour gérer la pénurie d'ondes équitablement et d'une manière permettant de garantir diversité globale du contenu audiovisuel.

Cependant, cette approche est litigieuse et le débat sur la régulation des médias a connu un regain d'intérêt lorsque le scandale du piratage de téléphones au Royaume-Uni a été révélé en 2011. De part le monde, les médias sont critiqués pour leurs reportages et pratiques erronés ou contraires à l'éthique. Les gouvernements, les institutions publiques et les responsables de la fonction publics aiment tout particulièrement accuser les journalistes de manque de professionnalisme, souvent lorsqu'ils deviennent la cible des critiques du public et de l'attention des médias. De nombreux officiels et professionnels des médias prétendent que les mécanismes de régulation volontaire, tels que les conseils d'autorégulation des médias, sont des entités sans réel pouvoir étant donné que les décisions qu'ils prennent ne sont pas applicables. D'autres professionnels des médias soulignent qu'au contraire, les organes statutaires dont les membres sont nommés par le gouvernement ne sont pas respectés par la fraternité des médias, et que les décisions prises par les pairs sont plus respectées, et donc plus efficaces, que celles prises par des personnes extérieures.

Les reportages qui manquent de professionnalisme et qui sont contraires à l'éthique sont, à des degrés divers, une réalité dans la plupart des pays en Afrique. Cependant, la réticence des pouvoirs à accepter la critique légitime est une réalité toute aussi vraie. L'enjeu consiste à trouver un mécanisme de régulation des médias qui aborde les véritables problèmes déontologiques des médias tout en protégeant la liberté d'expression et en veillant à ce que les médias puissent faire leur travail sans être harcelés.

Dans ce contexte, l'étude de cas réalisée par Karen Rothmyer attire l'attention sur une approche de régulation volontaire des médias qui, jusqu'à présent, n'a pas fait l'objet de grands débats publics. À travers plusieurs études de cas et le témoignage des parties concernées, Karen Rothmyer suggère que les ombudsmans de presse (rédacteurs publics) pourraient bien incarner une forme d'autorégulation des médias capable de résoudre certains des problèmes mentionnés ci-dessus. Compte tenu de leur rattachement à un organe de presse spécifique, les opinions et recommandations des ombudsmans devraient être respectés et entraîner des changements positifs au sein de la salle de rédaction. Parallèlement, ils se distinguent suffisamment du travail de la salle de rédaction pour être des intermédiaires efficaces entre les organes de presse d'une part et le public et les responsables gouvernementaux d'autre part. Les ombudsmans de presse peuvent aussi représenter un attrait commercial pour les organes de presse à travers la réduction des poursuites judiciaires coûteuses et l'amélioration de la qualité et de la réputation des produits médiatiques, car le dialogue des ombudsmans de presse avec le public encourage la confiance des consommateurs de médias dans le média en question.

Le programme des médias africains de la Friedrich-Ebert-Stiftung (*fesmedia Africa*, FES) espère que les résultats de cette étude encourageront les organes de presse sur le continent à engager des ombudsmans de presse puisque l'autorégulation efficace des médias améliore la qualité de la couverture médiatique et encourage et protège le travail des médias indépendants. Cette recherche fait donc partie d'un ensemble d'activités que *fesmedia Africa* souhaite utiliser pour promouvoir la liberté d'expression comme condition préalable à la participation des gens dans la vie publique et les processus de développement, et comme pierre angulaire de toute société démocratique.

Mareike Le Pelley  
fesmedia Africa  
Friedrich-Ebert-Stiftung



# Préface

Au début de l'année 2011, j'ai signé un contrat pour devenir la première rédactrice publique (autre nom désignant un ombudsman de presse) du quotidien The Star basé à Nairobi. J'avais auparavant été conseillère à la rédaction du journal The Star, après une carrière journalistique aux USA qui avait été inspirée, des années auparavant, par le lancement d'un journal scolaire au Kenya. Compte tenu de mon expérience, je me suis sentie prête à être la personne désignée vers laquelle les lecteurs pouvaient se tourner pour poser leurs questions et adresser leurs critiques.

Mais rien ne m'avait préparé à l'éventail des questions soulevées par les lecteurs et les journalistes du Star, au cours de mon emploi: Que comptais-je faire à propos des fautes d'orthographe? À propos du plagiat? À propos des discours de haine supposés des chroniqueurs? Et quel était mon avis sur l'utilisation de Twitter et de Facebook par les reporters?

Je ne m'étais pas non plus rendue compte de la sensibilité de mes collègues journalistes à l'égard des critiques, bien que je le sois moi-même. Certains jours, après la publication de l'une de mes colonnes, je pouvais ressentir l'atmosphère glaciale dans la salle de rédaction avant même d'ouvrir la porte.

Malgré cela, j'ai toujours été impressionnée par la volonté des journalistes et de la direction du Star de réfléchir ouvertement aux décisions qu'ils avaient prises et de me demander parfois mon avis sur des points de déontologie. Cette expérience a été, à tous les égards, très instructive non seulement pour les lecteurs mais également pour la salle de rédaction. Lorsque le Directeur Général et le Rédacteur en Chef m'ont dit qu'ils avaient l'intention d'engager un successeur à la fin de mon contrat, ce qu'ils ont fait, c'était la preuve tant espérée que cette expérience avait été considérée comme un succès. (J'avais dit depuis le début que je ne resterais pas plus de deux ans.)

Au cours de ma fonction de rédactrice publique, j'ai acquis la conviction que les médias du monde entier tireraient avantage de la présence d'ombudsmans de presse, à la fois au niveau de leurs relations avec le public et pour le bien de leurs salles de rédaction. Cela a débouché sur un poste de professeur invitée à l'université de Cambridge qui avait pour but d'effectuer des travaux

de recherche sur la valeur des ombudsmans de presse et de commencer à explorer des moyens d'augmenter leur nombre.

D'où la rédaction du présent document axé sur des "études de cas", dont l'une d'entre elles est, sans trop de prétentieux j'espère, basée sur ma propre expérience au journal Star. Dans le cadre de ces études de cas, j'ai interviewé non seulement des ombudsmans mais également des gens de l'intérieur ou de l'extérieur de la profession en mesure d'apporter des commentaires sur l'utilité des contributions des ombudsmans. J'espère que les responsables des médias, et quiconque croit en l'importance d'une presse libre et responsable, repartiront convaincus par les preuves.

Je souhaiterais remercier le Wolfson College de Cambridge pour m'avoir donné le titre de Professeur invitée, le programme des médias africains de Friedrich-Ebert-Stiftung (fesmedia Africa) pour avoir publié les résultats de mes recherches, les membres de l'Organisation of News Ombudsmen (Organisation des ombudsmans de presse) pour avoir partagé de manière si généreuse leurs expériences, le Forum des leaders des médias d'Afrique pour avoir mis à disposition un lieu de discussion sur le concept des ombudsmans de presse et surtout, mes collègues du Star.

Karen Rothmyer

Nairobi, Kenya  
karen.rothmyer@gmail.com  
September 2013

# 1. Le rôle et l'histoire des ombudsmans de presse

## Ombudsmans et démocratie

Lorsque Narasimhan Ram, alors rédacteur en chef du journal *The Hindu*, a annoncé la nomination de premier ombudsman en 2006, il a déclaré que les objectifs de cette nomination étaient entre autres d'institutionnaliser l'autorégulation, d'améliorer les normes et de renforcer les liens entre le journal et ses lecteurs.<sup>1</sup> De la même manière, lorsque le président d'Alpha Media Holdings, Trevor Ncube, a annoncé au début 2012 la nomination du premier ombudsman pour les holdings de la compagnie au Zimbabwe, il a déclaré qu'il s'agissait d'une mesure supplémentaire visant à « faire en sorte que toutes nos publications et plateformes multimédias à destination des lecteurs et publicitaires soient irréprochables. »<sup>2</sup>

La relation entre le gouvernement et les médias est un autre problème qui n'a été mentionné ni par Ram, ni par Ncube, mais qui est une préoccupation majeure dans les pays qui ont des traditions démocratiques relativement fragiles et récentes. Bien que les institutions médiatiques se considèrent, et sont en général considérées par le public, comme des acteurs importants pour renforcer les institutions démocratiques, les gouvernements les perçoivent souvent comme une menace pour l'ordre établi. On peut donc affirmer que le rôle le plus important que les ombudsmans jouent dans les pays en voie de développement, et l'une des principales raisons pour lesquelles leur nombre augmente ici alors qu'il diminue dans les pays de l'Ouest, est celui de juges impartiaux qui sont à la fois défenseurs de la liberté de la presse.

« Lorsque les gens délèguent des pouvoirs, ils ne donnent pas aux politiciens et aux fonctionnaires, en d'autres termes aux fonctionnaires qui les représentent, le droit de décider des choses que les gens devraient savoir et de celles qu'ils ne devraient pas savoir, » a écrit Joe Latakomo, ombudsman de la chaîne de journaux sud-africains *Avusa Media*, dans une colonne de 2011 critiquant un projet de loi proposé de "Protection de l'Information". « Tout ce que le gouvernement fait, il le fait au nom des gens, » a-t-il ajouté. « Ce sont les intérêts médiatiques de ces gens que je représente. »<sup>3</sup>

La question du rôle de l'ombudsman dans le renforcement de la démocratie a aussi été abordée par le premier ombudsman brésilien, Caio Tulio Costa. Nommé en 1989, il a par la suite déclaré que son rôle à Folha de Sao Paulo, le principal journal du pays, avait consisté à « introduire un service aux citoyens dans un pays où la citoyenneté n'est pas une idée très répandue, mais un désir diffus et une perspective lointaine. »<sup>4</sup> L'Amérique Latine, qui a souffert pendant de nombreuses années du règne militaire, est aujourd'hui une région dans laquelle le nombre d'ombudsmans de presse est en forte augmentation.

D'après Jeffrey Dvorkin, ancien directeur exécutif de l'Organisation of News Ombudsman (ONO) dont le siège social est au Canada, l'augmentation récente du nombre d'ombudsmans provient du désir d'enraciner la démocratie. Il a déclaré, lors de l'assemblée annuelle de l'ONO en 2013, que le nombre de membres avait augmenté de plus d'un tiers depuis 2008, pour atteindre environ 60, avec des gains notables dans des zones situées en dehors de l'Amérique du Nord et de l'Europe de l'Ouest. « Si les démocraties veulent se doter d'une capacité de résistance, elles ont besoin d'une presse indépendante, » a déclaré Dvorkin.<sup>5</sup>

## **Aperçu historique des ombudsmans de presse**

Au début du 20<sup>e</sup> siècle, les premières institutions médiatiques à se doter de procédures de plaintes bien établies furent Asahi Shimbun, le plus grand journal du Japon, et le New York World, un quotidien américain qui n'existe plus.<sup>6</sup> Cela a pris plus de 50 ans avant que l'idée ne commence à faire son chemin, au départ en Amérique du Nord à l'époque où les sondages montraient que le public considérait que les journaux étaient arrogants et déconnectés des lecteurs.

Aujourd'hui, on estime raisonnablement qu'il y a entre 125 et 150 ombudsmans de presse à travers le monde. Environ 30 d'entre eux officient en Amérique du Nord, 30 autres en Amérique Latine, et au moins 50 en Europe et au Moyen-Orient, alors que l'Afrique en compte environ dix (la plupart en Afrique du Sud) et l'Asie et le Pacifique environ la moitié.<sup>7</sup> On les trouve aussi bien dans la presse écrite et audiovisuelle que dans les compagnies privées et les entités médiatiques publiques. Plus connus sous le nom d'ombudsmans de presse, on les appelle aussi rédacteurs publics, avocats des lecteurs et rédacteurs des lecteurs.

Pour évaluer la popularité des ombudsmans, on se base notamment sur le nombre de personnes qui s'adressent à eux pour se plaindre ou proposer des suggestions. Dvorkin, qui fut de 2000 à 2006 le premier ombudsman de la National Public Radio aux USA, reçut au cours de sa dernière année plus de 82 000 e-mails, des milliers de lettres et de nombreux appels téléphoniques.<sup>8</sup> De la même manière, Chris Elliott, l'ombudsman du Guardian au Royaume-Uni, déclare qu'environ 26 000 lecteurs se manifestent tous les ans auprès de son bureau.<sup>9</sup>

Les ombudsmans travaillent de plusieurs façons. Certains ont des contrats fixes, d'autres travaillent pendant des durées indéterminées. Pour certains, il s'agit d'une mission de fin de carrière alors que pour d'autres, notamment en Amérique Latine, il s'agit plutôt d'une étape de milieu de carrière. De nombreux ombudsmans sont employés à temps plein mais d'autres, souvent universitaires ou journalistes à la retraite, travaillent à temps partiel.

La principale fonction des ombudsmans est de répondre aux plaintes du public concernant le travail des journalistes employés par leurs organisations. En plus de commenter sur les questions de déontologie et d'impartialité, certains ombudsmans supervisent aussi les corrections factuelles. (Dans certaines organisations, cette fonction relève des rédacteurs). Les ombudsmans expriment en général leurs points de vue dans les colonnes ou leurs équivalents audiovisuels, et de plus en plus engagent un dialogue direct avec le public à travers les médias sociaux. Bien que de nombreux ombudsmans cherchent à être aussi indépendants que possible de la salle de rédaction, d'autres estiment que leur rôle consiste aussi à donner des conseils lorsqu'on leur demande et à mentorer les jeunes journalistes.

Comme l'illustrent ces différences, le concept d'ombudsman a évolué au cours des cinquante dernières années, reflétant les préférences culturelles et individuelles. Au Japon, par exemple, le bureau des plaintes situé à l'origine à Asahi Shimbun n'existe plus, mais au début des années 2000, ce journal et d'autres ont formé des comités composés d'experts extérieurs qui examinent régulièrement la couverture médiatique et proposent des recommandations, en mettant l'accent sur la protection des droits de l'homme.<sup>10</sup>

En Argentine, les droits de l'homme sont aussi une priorité pour Cynthia Ottaviano, première "défenseur du public" du pays sur les questions liées aux médias audiovisuels, qui a pris ses fonctions à la fin de l'année 2012. Pour elle, sa mission consiste à aider le pays à opérer la transition d'un système

autoritaire à un système mettant l'accent sur les droits de l'homme, y compris le droit de communication. Ses activités consistent entre autres à organiser des audiences publiques visant à évaluer la performance des médias et à éduquer le public sur le rôle des médias, et à recevoir les plaintes.<sup>11</sup>

Bien que ces institutions ne se conforment pas à ce que l'on pourrait appeler un modèle classique d'ombudsman, chacune d'entre elles inclut des aspects de participation publique et d'auto-inspection.

## **Ombudsmans et conseils de presse**

Les ombudsmans de presse ne sont pas le seul recours utilisé pour scruter les médias. Les conseils de presse nationaux, qui établissent les normes industrielles et se prononcent aussi sur la performance individuelle des médias, ont fait leur apparition au début des années 1900. Ils existent désormais dans le monde entier. Selon une étude de 2009, le nombre de conseils appartenant à une ou deux organisations internationales majeures se situerait autour de 40.<sup>12</sup>

Bien que certains conseils de presse soient en général bien perçus, comme c'est le cas en Afrique du Sud, la plupart sont soit inefficaces, car ils sont très influencés par les propriétaires de médias, ou punitifs, parce qu'ils sont contrôlés par le gouvernement. L'exemple le plus connu d'inefficacité est celui du Royaume-Uni où les invasions de la vie privée et les violations des lois par les tabloïds ont perduré pendant des années, malgré la présence d'un tel conseil (Press Complaints Commission), jusqu'à ce qu'un cas particulièrement choquant provoque un tollé général. Par opposition, le Conseil de Presse National du Soudan a censuré la couverture critique du gouvernement avant les élections de 2009 et a accusé, l'année suivante, un éminent journaliste et un membre du parti de l'opposition de "mener une guerre contre l'état."<sup>13</sup>

Les conseils nationaux posent aussi d'autres problèmes plus banals, le plus gros étant probablement le temps nécessaire pour résoudre les plaintes. L'exemple type est une plainte concernant une émission radio qui a été déposée auprès du Conseil des Médias du Kenya en novembre 2010 et pour laquelle il a fallu attendre 18 mois avant qu'une décision ne soit annoncée.<sup>14</sup> Au Bangladesh, le Professeur Golam Rahman, qui a été nommé, en 2011, ombudsman du premier journal du pays à avoir créé un tel poste, a écrit que

les membres du public « hésitent souvent à s'adresser au Conseil de Presse en raison des longues procédures pour obtenir des recours. »<sup>15</sup>

L'autre problème est l'hostilité ou le dédain fréquent affiché par les professionnels des médias envers les conseils de presse. Dans une thèse de doctorat sur l'autorégulation en Tanzanie présentée en 2012, Ayub Rioba, maître de conférence à l'Université de Dar es Salaam, a écrit que bien que le Conseil des Médias de Tanzanie ait joué un rôle utile en matière d'autorégulation, dans certains cas, « la durée des cas a été inutilement prolongée en raison du manque de coopération des rédacteurs ou des éditeurs. »<sup>16</sup>

Dvorkin, qui est désormais universitaire à l'Université de Toronto, déclare qu'il a observé que les conseils de presse "bureaucratisent le processus" des plaintes. « Je pense sincèrement qu'ils sont une perte de temps, » déclare-t-il. "Les médias les utilisent pour ne pas avoir à traiter avec le public. »<sup>17</sup>

Pour être honnête, de nombreux professionnels des médias ont le sentiment que les conseils de presse n'ont pas la moindre idée de la façon dont fonctionnent les salles de rédaction et sont bien trop critiques, ce qui les conduit à éviter autant que possible toute forme de coopération. Le Prof J.D. Froneman de l'Université de la province du Nord-Ouest en Afrique du Sud, a observé dans une étude publiée en 2011 que les ombudsmans des organes de presse individuels « sont beaucoup plus proches du tourbillon de l'activité journalistique » que tout autre organe national ne peut espérer le devenir.<sup>18</sup>

Selon Yavuz Baydar, qui était ombudsman en Turquie jusqu'à la moitié de l'année 2013, l'autre facteur qui rendrait les ombudsmans préférables aux conseils de presse dans les pays en voie de développement, serait la nature instable des pays eux-mêmes. « Dans les démocraties émergentes ou transitionnelles, les médias ont tendance en général à être plus divisés, polarisés et idéologiques que dans les démocraties à part entière, ce qui rend la création d'une unité autour des questions de journalisme plus difficile, » a-t-il écrit dans une étude de l'Unesco publiée en 2011. Dans de pareilles situations, a-t-il déclaré, « il est plus facile pour chaque bureau de presse de mettre en place un modèle interne d'autorégulation. »<sup>19</sup>

C'est pour ces raisons, entre autres, que les ombudsmans de presse sont une alternative attrayante aux conseils de presse, ou, en tout cas, un ajout important. En 2012 au RU, le rapport sur l'enquête Leveson, lancée à la suite

de plusieurs scandales médiatiques, a recommandé la création d'un organe de surveillance national beaucoup plus strict ainsi que la mise en place de mécanismes de plaintes internes. Il a noté que "L'enquête a entendu de nombreux témoignages de bonne pratique à ce sujet, en ce qui concerne notamment l'utilisation de rédacteurs des lecteurs [Ombudsmans]".<sup>20</sup>

## **Une institution loin d'être parfaite**

Depuis plusieurs années, le nombre d'ombudsmans dans de nombreux pays de l'Ouest est en baisse. La raison la plus fréquemment citée est la situation financière difficile du moment, mais pour beaucoup, y compris dans les rangs des ombudsmans, les problèmes sont plus profonds. Margreet Vermeulen, ombudsman hollandaise, a déclaré lors de la conférence de l'ONO en 2013 que « Les ombudsmans ne sont pas considérés comme faisant partie de la solution » à la survie des journaux.

Certains des problèmes sont liés à la nature intérieure et extérieure compliquée du poste qu'occupe les ombudsmans. Dans son livre intitulé « News Ombudsman in North America » publié en 2003, le Professeur Neil Namath explique que la plupart des ombudsmans qu'il a étudiés ne critiquaient pas souvent publiquement leurs organes de presse « parce que cela les met trop mal à l'aise ». Il observe que « La critique qui va au-delà du simple fait de mettre en évidence des erreurs factuelles évidentes suppose d'évaluer des jugements plus subjectifs en matière d'information et des décisions déontologiques » ce qui, d'après lui, peut poser des problèmes avec les collègues ou anéantir les espoirs de promotion future.<sup>21</sup>

Les commentaires de Namath ont été repris par Jack Shafer, critique des médias américains, à propos de la décision prise en 2013 par le Washington Post de supprimer son poste d'ombudsman après 43 ans. Sur le papier, écrit Shafer, les pouvoirs de l'ombudsman « ressemblent à un poste parfait pour un juge de potence. » Cependant, en réalité, a-t-il déclaré, la tendance est « de sympathiser avec le dur travail de la presse écrite et d'expliquer gentiment aux lecteurs les erreurs commises par la salle de rédaction. »<sup>22</sup>

Cela dépend bien sûr beaucoup du courage et des talents de chaque ombudsman. En commentant sur le poste de Daniel Okrent, premier rédacteur public du New York Times, le critique de presse Jay Rosen a déclaré qu'Okrent



savait que ce travail serait sensible sur le plan politique, mais « plutôt que d'avoir des regrets, il a plongé et a changé la façon dont le public est représenté au sein de la salle de rédaction. »<sup>23</sup> D'autres ont attribué une partie de son succès à sa plume gracieuse et à sa voix distinctive.

Parmi les autres raisons souvent citées pour supprimer un poste d'ombudsman, ou ne pas en embaucher, on peut citer le nombre croissant des critiques des médias sur Internet. Le dernier ombudsman du Washington Post, Patrick Pexton, a repris les propos de Martin Baron, directeur de la rédaction, selon lesquels, « Notre performance est très critiquée par des sources extérieures, entièrement indépendantes de la salle de rédaction, et nous ne payons pas leurs salaires. »<sup>24</sup>

Les partisans des ombudsmans n'étaient pas d'accord. Edward Wasserman, Doyen de l'École de Journalisme de l'Université de Californie, Berkeley, a écrit que bien que les ombudsmans ne soient peut-être pas meilleurs que les critiques extérieures, « ils incarnent la reconnaissance, par les organes de presse, qu'ils se doivent d'être responsables vis-à-vis du public et que le fait de répondre régulièrement de leurs actes n'est pas une option mais une partie intégrale de la pratique journalistique. »<sup>25</sup>

Pour certains chercheurs, les ombudsmans jouent aussi un rôle important qui ne peut pas être imité par les critiques extérieures. Dans un document présenté à une conférence en 2007, les universitaires australiens David Nolan et Tim Marjoriebanks ont cité l'exemple de l'ombudsman en poste au journal britannique le Guardian à l'époque qui avait écrit un article sur le fait de savoir si le journal avait eu raison de publier une photo du visage d'un prisonnier iraquien dévêtu (il a déclaré en gros que oui), puis qui avait passé en revue et discuté du grand nombre de réponses des lecteurs dans une autre colonne. « Dans certains cas, et notamment lorsqu'ils se penchent avec réflexion sur les processus du jugement journalistique, en faisant de ce processus de réflexion l'élément central de leurs colonnes au lieu du jugement lui-même, les ombudsmans peuvent ouvrir les journaux à un vrai dialogue avec le public sur leur pratique, »<sup>26</sup> ont écrit Nolan et Marjoriebanks. Avec l'utilisation de plus en plus répandue de Twitter et d'autres médias sociaux par les ombudsmans, ces discussions peuvent dépasser les colonnes et devenir des conversations continues.

Malgré les lacunes de certains ombudsmans, Stephen Pritchard, Président de l'ONO et ombudsman du journal britannique l'Observer, considère le rôle

de l'ombudsman comme plus que jamais essentiel. "Les médias traditionnels ne survivront que s'ils sont perçus comme crédibles," a-t-il déclaré lors de l'assemblée générale de 2013, et compte tenu des faits, a-t-il ajouté, les ombudsmans « ne sont absolument pas un luxe ».

Les chapitres suivants explorent trois vastes domaines d'intervention du travail des ombudsmans de presse, à savoir: les relations entre les médias et le gouvernement, les relations entre les ombudsmans et le public et les relations entre les ombudsmans et la salle de rédaction. Chacun débute par des observations générales, suivies par des "études de cas" qui incluent des opinions exprimées par des non-ombudsmans sur la valeur du travail des ombudsmans.

## 2. Quand les gouvernements et les médias s'affrontent

Même dans le meilleur des cas, et dans les pays ayant de longues traditions démocratiques, les relations entre le gouvernement et la presse sont généralement tendues. Par exemple, le président américain Richard Nixon conservait une "liste d'ennemies" sur laquelle figuraient des publications et journalistes considérés comme hostiles à la Maison Blanche.

Mais bien qu'il soit déplaisant de figurer sur une telle liste, ou son équivalent, dans une société dotée de freins et contrepoids bien établis (Nixon utilisait les contrôles fiscaux contre les individus qu'ils n'aimait pas), les efforts des gouvernements pour contrôler ou punir les médias dans les jeunes démocraties ou les démocraties fragiles sont beaucoup plus graves. Après un incident au cours duquel des voyous ont saccagé l'équipement dans les locaux d'un des principaux quotidiens du Kenya en 2006 et brûlé des piles de journaux de ce jour là, le Ministre de la Sécurité Interne, John Michuki a déclaré publiquement, « Si vous dérangez un serpent, attendez-vous à ce qu'il vous morde. »<sup>27</sup> En Afrique du Sud, le gouvernement a voté une loi en 2013 qui pourrait imposer de longues peines de prison aux journalistes qui publient les informations classées secrètes par le gouvernement.<sup>28</sup>

Dans une telle atmosphère, les rédacteurs doivent continuellement jongler entre le besoin de savoir du public et le besoin de survie de leurs publications (la publicité, qui peut être facilement retirée, l'accès aux représentants publics et la sécurité personne de leurs employés). Il est facile de laisser la prudence prévaloir sur tout le reste, ou, à l'inverse, d'adopter une position agressive démesurée comme moyen d'autodéfense.

Les ombudsmans de presse jouent deux rôles importants dans ces situations. Le premier consiste, de manière générale, à renforcer l'assise de leurs institutions et des journalistes. On peut citer l'exemple de Joe Latakomo, ombudsman du groupe Avusa Media en Afrique du Sud, qui a écrit une colonne en avril 2013 dans laquelle il a défendu le droit des médias de poser des questions sur la présence de l'armée sud-africaine en République centrafricaine.

Notant que les journalistes étaient accusés (par un responsable du parti au pouvoir) de “pisser sur les tombes” des soldats morts en spéculant que les soldats étaient là pour protéger les intérêts commerciaux de responsables bien placés, Latakomo a écrit: « La vérité, c’est que la relation entre les forces armées et les médias doit être en tout temps une relation de soutien, mais jamais une relation inconditionnelle. » Il a ajouté, « Nous ne voulons certainement pas revenir à l’état d’apartheid » lorsque toute déclaration considérée comme une tentative d’embarrasser ou d’alarmer le public était bannie.<sup>29</sup>

Le deuxième rôle important des ombudsmans est d’être attentif aux plaintes des gouvernements. Thabo Leshilo, le prédécesseur de Latakomo, a écrit dans une colonne de 2010 que l’utilisation de sources anonymes était « un point de contention majeur » avec les responsables gouvernementaux désireux de régner sur la presse. « Le fait que certains politiciens puissent utiliser cela comme un écran de fumée pour stopper la publication d’histoires embarrassantes et pour épingler les dénonciateurs, ne devrait pas être une excuse pour ignorer les méfaits de l’utilisation blâsée de sources sans visages sur la crédibilité des médias, » a déclaré Leshilo.<sup>30</sup>

Les ombudsmans, à eux seuls, ne vont sans doute pas faire vaciller un gouvernement déterminé à mettre les médias au pas, mais ils peuvent aider à encourager une atmosphère de respect mutuel et à garder les voies de communication ouvertes. Par ailleurs, ils peuvent aider à convaincre le public que les médias se comportent de manière responsable.

« Pour être franc, si les médias exercent un contrôle efficace sur les questions de déontologie, le gouvernement aura moins de raisons de suggérer l’introduction de lois restrictives, » a écrit le Professeur J.D. Froneman dans son étude succincte des ombudsmans en Afrique du Sud publiée en 2011. « Ceci ne devrait jamais servir de motif principal pour instaurer une discipline interne et établir des normes professionnelles élevées. Mais c’est un argument probant. »<sup>31</sup>

# ÉTUDE DE CAS: Défendre le droit de savoir en Amérique

## L'enjeu

*Le gouvernement du Président américain Barack Obama s'est démarqué depuis le début par son inquiétude concernant les secrets d'État, et notamment les questions liées à la sécurité nationale. Les fuites aux journalistes ont fait sans cesse l'objet de poursuites judiciaires et les organes de presse se sont souvent retrouvés en porte-à-faux avec les responsables du gouvernement. L'un de ces exemples concerne un rapport sur les bases aériennes des drones publié par le New York Times.*



La colonne de la rédactrice publique (extraits)

Edition imprimée du 10 février 2013

## **GARDER DES SECRETS**

*Par Margaret Sullivan*

Si la seule chose que vous possédez est un marteau, a observé le psychologue Abraham Maslow, vous avez tendance à considérer chaque problème comme un clou.

De la même manière, lorsque la seule chance pour le gouvernement d'éviter qu'une vérité qui dérange ne se retrouve dans les médias est de mettre en garde contre une menace sur la sécurité nationale, c'est incroyable à quel point ces menaces surgissent rapidement.

Cette méthode s'est avérée un outil extrêmement efficace. Les organismes de presse, après tout, ne veulent pas mettre la sécurité de la nation en danger, ou être accusés de le faire, et par conséquent, les rédacteurs écoutent souvent les responsables du gouvernement lorsqu'ils présentent leurs arguments contre une publication, et après les avoir écouté, après quoi les rédacteurs y consentent occasionnellement.

Mais une force compensatoire, c-à-d le droit des gens de savoir ce que leur gouvernement fait et la responsabilité des médias de le trouver et de leur dire, devrait prévaloir.

Cette situation s'est présentée la semaine dernière lorsque The Times, dans un article sur le Yémen, a rompu son long silence sur l'emplacement d'une base utilisée pour les frappes de drones américains dans la région.

... Il était temps j'ai envie de dire.

Parce que la véritable question est de savoir si au départ cette information aurait dû être dissimulée. La raison offerte, à savoir que le fait de nommer l'emplacement contrarierait les citoyens saoudiens à tel point que la base aurait pu être fermée, gênant ainsi les efforts antiterroristes de l'Amérique, ne suffit pas. Le rôle des médias n'est pas de garder les secrets du gouvernement, sauf s'il est justifié par l'existence d'un motif clair, direct et constituant un danger de mort.

...La vraie menace contre la sécurité nationale, c'est un gouvernement qui agit en secret et qui ne rend de compte à personne, et des organes de surveillance trop disposés à se museler.

Les principaux rédacteurs du Times déclarent qu'ils sont déterminés à informer le public, mais qu'ils estiment qu'il est de leur devoir d'écouter les demandes du gouvernement, et insistent sur le fait qu'ils disent souvent non.

Certes, mais la barre pour accepter d'honorer ces demandes devrait être fixée très haute. Celle-ci n'a pas franchi cette barre.

*L'intégralité de la colonne est disponible sur <http://www.nytimes.com/2013/02/10/public-editor/national-security-and-the-news.html>*

## L'histoire derrière l'histoire

Depuis qu'elle est devenue rédactrice publique du New York Times en 2012, Margaret Sullivan a écrit à maintes reprises sur les secrets d'État, en commençant par une critique acerbe du discours du Président Obama aux Nations Unies en septembre de cette même année. Bien qu'elle s'est réjoui de la défense par Obama de la liberté d'expression, Sullivan a noté qu'il « avait autorisé le gouvernement fédéral à prendre des mesures sévères sans précédent à l'encontre des journalistes et dénonciateurs ici aux États-Unis, en poursuivant sans relâche et en engageant de nouvelles procédures contre les journalistes et leurs sources ».

Dans de nombreuses colonnes et messages de blog qui ont suivi, Sullivan s'est de nouveau exprimée sur la question en critiquant dans un langage acerbe à la fois la conduite du gouvernement et celle des rédacteurs du Times qu'elle considère trop prudents. « Je ne considère pas cela comme de la colère, » dit-elle à propos de son ton. « Mais j'aime être claire. Je ne veux pas être incolore et inodore. »<sup>32</sup>

Sullivan déclare que lorsqu'elle a pris ses fonctions, elle n'était pas spécialement intéressée par les questions de sécurité nationale et qu'elle n'a fait que répondre aux questions qui se présentaient. En se remémorant son expérience précédente de rédactrice en chef d'un journal régional, elle déclare que quel que soit l'endroit, les organes de presse trouvent qu'il est difficile d'obtenir des informations fiables auprès du gouvernement mais que c'est une partie essentielle de la collecte d'informations. « Cela témoigne clairement de la façon dont la démocratie américaine est sensée fonctionner, » déclare-t-elle.

Ses colonnes et commentaires en ligne sur ces questions (elle « blogue » et « tweete » fréquemment, (ce qui représente une avancée significative par rapport aux ombudsmans du passé) n'ont pas suscité beaucoup de réponses du Times, dit-elle. Elle n'a jamais non plus reçu d'objections d'un responsable du gouvernement. Mais la réponse des lecteurs, à la fois pour et contre, a été intense et les médias sociaux ont parfois magnifié ses remarques. Dans un exemple, elle cite le moment où elle a « tweeté » que le Times n'avait pas d'avant papier sur l'ouverture du procès en cour martiale de Bradley Manning, le soldat accusé de divulguer des documents secrets à WikiLeaks, et a envoyé à ses « suiveurs » un lien vers cette histoire dans le Los Angeles Times. Il n'a suffi que de quelques heures pour que sa critique soit largement diffusée sur Internet, grâce notamment à un article à son sujet dans le Huffington Post.

« En fait, j'adore Twitter, » dit-elle. « C'est agile et tellement intéressant et interactif » et, ajoute-elle, ça l'aide à ne pas se sentir isolée. Être médiatrice, « c'est un travail où vous n'avez pas de collègue, donc c'est bien d'avoir une communauté, même si elle est numérique », déclare-t-elle. Cependant, pour elle, le désavantage de Twitter, c'est que l'on a tendance à suivre les gens qui partagent des points de vue similaires. « Si vous rassemblez autour de vous des gens comme vous, vous créez un monde autonome, » dit-elle. « C'est quelque chose dont il faut se méfier. »

Cependant, l'avantage est significatif: Avec plus de 16 000 suiveurs sur Twitter<sup>33</sup>, Sullivan possède un groupe tout fait sur lequel elle peut compter pour lire, réagir et re-tweeter son travail. « Le fait qu'il y ait une armée de gens qui me suivent ajoute un certain poids à ce que je dit, » déclare-t-elle.

Le travail de Sullivan lui a valu de nombreux supporters dans les domaines du respect de la vie privée et des droits civils. Glenn Greenwald, l'avocat des libertés qui a divulgué les révélations d'Edward Snowden en 2013 sur le programme d'espionnage et de surveillance des appels téléphoniques du gouvernement, a fait l'éloge de son travail dans un profil publié dans le magazine *The Nation*. « Elle s'est concentrée exactement sur les questions auxquelles une rédactrice publique intelligente devrait donner suite, » a déclaré Greenwald. « Comment un journal remplit-il sa fonction principale de vérificateur antagonique de ceux au pouvoir, et comment s'y prend-t-il pour informer ses lecteurs des faits sans se préoccuper de qui sera offensé ? »<sup>34</sup>

Tim Weiner, ancien reporter du *New York Times* qui a remporté le Prix Pulitzer et d'autres distinctions pour son journalisme et ses livres sur les questions de sécurité nationale, déclare qu'il pense que Sullivan « est plutôt bien. Elle comprend la question », et, dit-il, elle perçoit les nuances d'une situation.

Cependant, il n'est pas certain de l'effet qu'elle a sur la salle de rédaction. Lorsqu'il travaillait au *Times*, dit-il, la plupart des journalistes prêtaient uniquement attention à ce que disait l'ombudsman si la critique leur était destinée. « Au bout du compte, elle n'est qu'une rédactrice parmi tant d'autres, et Dieu sait qu'il y en a assez au *Times*, » dit-il, en notant qu'un sujet très sensible, portant par exemple sur la sécurité nationale, passerait entre les mains d'une douzaine de cadres.



Cependant, dit-il, il considère un ombudsman comme une nécessité. « Le journal doit avoir un degré de transparence, » dit-il. « Comment pouvez-vous exiger la transparence du gouvernement quand vous n'êtes pas vous-même transparent? »<sup>35</sup>

## ÉTUDE DE CAS: Dissiper la colère du gouvernement au Kenya

### L'enjeu

Le 10 juin 2012, un hélicoptère transportant George Saitoti, le Ministre des Affaires Internes du Kenya, s'est écrasé dans une forêt près de Nairobi. Le jour suivant, le journal *The Star* a publié une photo en première page d'un hélicoptère dont s'échappait une trainée de fumée qui a été identifié de manière erronée comme celui qui s'était écrasé.

La photo du "crash" de  
iStockphoto publiée dans  
*The Star*



©istockphoto.com/MMADIA

La colonne de la rédactrice publique (extraits)

THE STAR Mercredi 13 juin 2012

### IL Y A PEUT-ÊTRE DE LA FUMÉE SANS FEU

*Par Karen Rothmyer*

...Donc, comment cela s'est-il passé? Revenons au début, ou aussi loin que j'ai pu remonter. D'après Ferdinand Omondi, le journaliste de la NTV, ce dernier a été averti par un autre membre du personnel de l'existence de

cette photo supposée de l'hélicoptère juste avant qu'il ne s'écrase, sur la page Facebook d'un ami mutuel. Cet ami est journaliste dans un autre organe de presse. Omondi m'a dit qu'il avait « tweeté » la photo mais qu'après, n'étant « pas trop sûr » de son authenticité, il avait appelé son ami. L'ami lui a expliqué qu'il avait obtenu la photo auprès d'un cousin.

Pendant qu'il était au téléphone, déclare Omondi, on lui a demandé de vérifier la source. À ce moment-là, dit-il, il l'a retiré et s'est excusé... » Je l'ai retiré en l'espace de 10 minutes, » dit-il. Mais la photo avait déjà été « retweetée » à maintes reprises et connaissait un regain d'élan dans le cyberspace.

Il était alors 16h.

Environ à la même heure, le rédacteur politique du Star, Paul Ilado, a reçu un e-mail de quelqu'un qu'il décrit comme « un ami, bien que nous ne soyons pas si proches », qui lui a envoyé la même photo en prétendant qu'il l'avait prise avec son téléphone mobile. Je n'ai pas pu déterminer où cet « ami » avait obtenu la photo, mais on peut penser raisonnablement que c'était sur Twitter.

Ilado a transféré la photo à la rédactrice Catherine Gicheru et à l'éditeur de photo Joseph Kariuki, en leur recommandant avec insistance de la publier en première page. « Je faisais confiance à la source et je n'ai pas réfléchi avant de transférer la photo, » a-t-il déclaré. Kariuki lui non plus n'a jamais pensé à remettre en cause l'authenticité de la photo quand il l'a reçue à environ 16h45. En plus, c'était une « journée folle » a-t-il ajouté.

... Je pense que les rédacteurs du Star se mettent hors de cause un peu trop facilement.

Premièrement, le journal aurait du tirer les enseignements d'un incident en janvier dans lequel il a publié, sans vérifier, ce qui s'est avéré être une photo et une histoire erronées tweetées par le porte-parole militaire Maj Emmanuel Chirchir. À l'époque aussi, les excuses étaient le manque de temps et la supposition que la personne auteur de l'information ne mentirait pas.

Deuxièmement, concernant les nouvelles de dernière minute, le Star devrait consulter avec attention les médias sociaux, en particulier Twitter,

qui peuvent à la fois offrir des pistes et des informations (dont toutes ne sont pas exactes) et rectifier les informations erronées.

...La chose importante à ne pas oublier, comme je l'ai écrit au moment de l'incident de Chirchir, c'est que peu importe l'estime que l'on porte à la source d'une histoire ou d'une photo, la règle est de vérifier. En effet, à l'époque, Ilado m'a dit qu'à l'avenir « Je pense que nous ne devrions faire confiance à personne. »

*L'intégralité de la colonne est disponible sur [www.the-star.co.ke/news/article-14643/where-there-smoke-there-may-not-be-fire](http://www.the-star.co.ke/news/article-14643/where-there-smoke-there-may-not-be-fire)*

## **L'histoire derrière l'histoire**

Le Dr Bitange Ndemo, Secrétaire Permanent au Ministère Kenyan de l'Information à l'époque du crash de l'hélicoptère, se rappelle que le matin de la publication dans le Star de la "fausse" photo, son téléphone n'arrêtait pas de sonner. Les gens voulaient savoir si la photo était authentique et si elle ne l'était pas, ce qu'il comptait faire à ce sujet. Lorsqu'il est devenu clair que la photo était un canular, dit-il, les responsables de la sécurité intérieure ont insisté pour que son ministère, qui est responsable de la régulation et de la politique en matière de médias, agisse. Toute la communauté de la sécurité « m'est tombée dessus », dit-il. Se rappelant des mesures de répression qui étaient autrefois la norme, il ajoute « Dans les années 1980, le journal aurait été fermé et quelqu'un aurait atterri en prison. »<sup>36</sup>

Le plan d'action de Ndemo était beaucoup moins sévère mais très public: avant la fin de la journée, il avait remis personnellement une plainte concernant le Star au Conseil des Médias du Kenya, l'organe statutaire qui a le pouvoir d'enquêter et de prendre des mesures à l'encontre des organes de presse considérés comme ayant violé les normes professionnelles. La plainte affirmait que l'utilisation de la photo était trompeuse et avait pour intention de déformer la cause du crash.

En l'occurrence, Kiprono Kittony, le président de Radio Africa Group, la société mère du Star, et lui-même membre du Conseil en qualité de représentant des propriétaires de médias, participait à une réunion du Conseil ce jour même. L'un des autres membres, dit-il, a informé le groupe que le Bureau du Président

était furieux à cause de la faute commise par le Star,<sup>37</sup> peut-être en raison de l'appréciation du rôle clé de Saitoti ou par crainte que le crash n'alimente des théories de conspiration, et notamment de sabotage.

Le Directeur Général du Star, William Pike (qui n'était pas au bureau lorsque la décision d'utiliser la photo a été prise), déclare que dès que les rédacteurs étaient certains que la photo était fautive, ils ont préparé une correction qui a été publiée dans le journal du lendemain.<sup>38</sup> Cependant, pour Ndemo, la correction était « toute petite » et en aucun cas suffisante pour satisfaire les critiques du Star.

Néanmoins, dit Ndemo, la colonne du rédacteur public du Star publiée le 13 juin a bien atteint cet objectif. « Cette colonne a dissipé beaucoup de colère, » dit-il. « Cela fait du bien quand quelqu'un admet une erreur. » Ce changement d'attitude a même été adopté par les responsables de la sécurité, dit-il. « Une fois que la colonne a été publiée, ils ont dit 'Oublions tout ça », se rappelle-t-il. Les membres du Conseil des Médias ont eu la même démarche. Ils ont dit, « Ils l'ont admis », se souvient-il.

Ndemo a retiré sa plainte et a même envoyé une lettre à Pike pour féliciter le journal « d'avoir fait preuve d'un leadership exemplaire ».<sup>39</sup>

À l'intérieur de la salle de rédaction, les sentiments à propos de cette colonne étaient beaucoup moins positifs. L'un des rédacteurs principaux s'est plaint au rédacteur public qu'elle était « démoralisante » et injuste.

Kittony pense qu'il est peu probable que la présence d'ombudsmans de presse élimine les critiques des organes de presse envers le gouvernement. Mais il pense que le fait de montrer que les médias peuvent s'auto-discipliner est important pour préserver la liberté de la presse. En faisant référence à une garantie spécifique de cette liberté dans la Constitution que le Kenya a adoptée en 2010, il déclare « Si nous n'appliquons pas [ce type d'autodiscipline], cela donne au gouvernement une occasion unique de rogner les acquis de l'Article 34. »

### 3. *Les ombudsmans et le public*

En 2006, deux universitaires qui réalisaient une étude sur les ombudsmans dans la presse écrite au Pays-Bas ont noté une remarque qui peut être étonnante de franchise mais qui reflète bien les attitudes traditionnelles dans les salles de rédaction. D'après les Professeurs Arjen van Dalen et Mark Deuze, un ombudsman leur a dit, « Les lecteurs sont nos clients, [mais] dire ça dans la salle de rédaction, c'est comme jurer ». <sup>40</sup>

Pendant des décennies, lorsque les tirages en grandes quantités et les profits surdimensionnés étaient la norme, « Nous nous en tenons à notre histoire » était considéré comme la réponse appropriée à toute critique d'un membre du public, et « Ne jamais s'excuser, ne jamais expliquer » était la devise suivie par la plupart des rédacteurs.

Il a fallu attendre le long déclin des lecteurs de journaux dans les pays de l'Ouest pour que les responsables des médias aux USA et en Europe commencent à se préoccuper réellement de l'état de leurs relations avec les gens qui achetaient leurs journaux ou regardaient ou écoutaient leurs émissions. Plus récemment, la montée de l'Internet a forcé les journalistes à travers le monde à prendre acte des critiques qui peuvent « bloguer », « tweeter » ou publier des commentaires sur les sites des médias et qui contestent les faits et l'impartialité de ce que les journalistes ont produit.

Ce déferlement d'opinions a mis en évidence la volonté du public de faire partie du processus de traitement de l'information, souvent pour critiquer, mais aussi dans de nombreux cas pour proposer des observations ou suggestions riches en réflexion. Ceci montre à son tour que le rôle essentiel de l'ombudsman qui est de répondre aux préoccupations des lecteurs ou téléspectateurs devient plus important et non pas moins important. Bien que ce rôle puisse être perçu dans une certaine mesure comme des « relations publiques », c'est aussi une reconnaissance que les médias doivent engager le dialogue avec le public s'ils veulent réussir à la fois sur le plan journalistique et financier.

En 2012, le journal l'Observer au RU a réalisé un sondage auprès des lecteurs pour leur demander entre autres choses, « Est-ce que l'existence du rédacteur des lecteurs de l'Observer vous donne l'impression que le journal est attentif à

vos points de vue et opinions?” 82 pourcent ont répondu oui, par rapport aux 60 pourcent en 2004, lorsque le poste était relativement nouveau. Le sondage a aussi montré, dans une question associée, que 92 pourcent des personnes interrogées étaient d'accord ou entièrement d'accord avec le fait que la couverture du journal était digne de foi.<sup>41</sup>

William Pike, Directeur Général du journal The Star au Kenya, a déclaré dans une interview en 2013 que le poste d'ombudsman améliore la façon dont les lecteurs perçoivent le journal. « Lorsqu'ils voient que le journal est prêt à corriger des erreurs, cela donne aux gens l'assurance que ce qu'ils lisent est exact, et le rédacteur public est un prolongement de cela, » a-t-il déclaré. Pike a également ajouté que le message envoyé est « nous acceptons le critique lorsqu'elle est justifiée ». <sup>42</sup>

Le nombre de plaintes reçues par les ombudsmans est une indication de l'intérêt du public. (Ceci est davantage vrai dans les pays de l'Ouest que dans d'autres parties du monde, où l'idée d'exprimer publiquement des plaintes est moins établie.) Un peu plus tôt, on mentionnait que Jeffrey Dvorkin, qui a été le premier ombudsman au National Public Radio au USA entre 2000 et 2006, avait indiqué qu'il avait reçu plus de 82 000 e-mails au cours de sa dernière année, par rapport aux 1900 reçus au cours des ses six premiers mois en poste. « Les normes journalistiques de NPR ne se sont pas détériorées au cours de cette période, » a écrit Dvorkin dans un article sur ses expériences. « Loin de là. Cela a démontré que l'intérêt du public pour le respect des normes de qualité par les médias continuait à augmenter, et NPR était déterminé à rendre compte au public en étant ouvert aux suggestions sur la manière de rendre son journalisme plus avisé et efficace. » <sup>43</sup>

Dans une interview réalisée lors de la réunion des ombudsmans en 2013, Dvorkin a commenté sur l'importance qu'il continue à porter à l'interaction régulière entre les ombudsmans et le public. « Vous pouvez rentrer dans la chambre d'écho [d'un organe de presse] et ne pas réaliser que les gens à l'extérieur ressentent les choses différemment, » a-t-il déclaré, en ajoutant que l'attitude de nombreux journalistes envers le public est: « Si ça ne lui plait pas, c'est de sa faute. » <sup>44</sup>

Le deuxième indicateur de la valeur positive d'un ombudsman qui interagit avec le public est l'impact qu'il peut avoir sur les clients en colère. Bien qu'il n'existe aucune donnée formelle sur la notion que cette interaction réduise les risques de poursuites, des preuves anecdotiques suggèrent que c'est bien le cas.

Le premier ombudsman du Guardian a été informé par l'avocat interne de la compagnie que dans les années qui ont suivie sa nomination en 1997, les poursuites judiciaires avaient baissé au moins d'un tiers par rapport à avant.<sup>45</sup> Pike, le Directeur Général du Star, a déclaré que le fait d'avoir un ombudsman peut être utile pour réfuter les contestations judiciaires parce que « Même s'il est reconnu que nous sommes en faute, cela démontre [à travers l'enquête de l'ombudsman] que ce n'était pas une tentative délibérée de salir la réputation de quelqu'un. »<sup>46</sup> Le Secrétaire Permanent de l'Information du Kenya, Bitange Ndemo, a déclaré dans une interview en 2013 que si davantage de publications avaient un ombudsman, cela « réduirait les cas référés au Conseil des Médias ».<sup>47</sup>

Lorsque les ombudsmans jouent un rôle utile pour dissiper les plaintes des lecteurs ou téléspectateurs, ils peuvent aussi améliorer l'opinion que le public se fait de leurs organes de presse en expliquant comment travaillent ces institutions. Une étude publiée en 2007 par la candidate au doctorat Cristina Elia a montré que « les ombudsmans sont importants pour éduquer les lecteurs sur ce qui est acceptable et inacceptable en matière de qualité journalistique ». Elia a noté dans un article basé sur ses recherches à l'Observatoire Européen du Journalisme "qu'un patient bien informé, qui ne rend pas forcément toujours la vie facile à un docteur, a tendance à vivre de manière plus saine, plus responsable qu'un ignorant médical. De la même manière, un lecteur « bien informé sur les médias » qui comprend comment le journalisme fonctionne, bien qu'il soit plus exigeant, joue également un rôle vital pour élever la qualité générale du journalisme. »<sup>48</sup>

Un ombudsman peut aussi, assez simplement, montrer que son organe de presse est soucieux de faire les choses comme il faut. Les ombudsmans déclarent presque à l'unanimité que la plus grande catégorie de plaintes est celle des erreurs factuelles et des fautes d'orthographe et de grammaire.

Dans une colonne sur une histoire contenant de nombreuses erreurs, l'ombudsman du journal kényan The Star, Kodi Bart, a écrit qu'un certain nombre d'erreurs sont compréhensibles, mais que « le droit de se tromper n'est pas une excuse pour un journalisme laxiste ». Les réponses des lecteurs à cette colonne ont été très intéressantes. L'un d'entre eux a écrit: « Le Star s'est peut-être trompé sur certains faits de cette histoire, mais au moins, il en parle ouvertement. Je vous mets au défi de trouver pareille chose dans les autres journaux. »<sup>49</sup>



## ÉTUDE DE CAS: L'ombudsman en tant qu'éducateur au Canada

### L'enjeu

*Pendant plusieurs mois en 2012, la Province de Québec a été en proie à des manifestations d'étudiants contre l'augmentation proposée des frais de scolarité qui se sont transformées rapidement en protestations plus généralisées contre le gouvernement provincial. Au cours de cette période, Radio-Canada, la branche francophone de l'organisme canadien de radiodiffusion, a reçu plus de 400 plaintes portant essentiellement sur l'équilibre et l'impartialité. Neuf personnes parmi les plaignants n'étaient pas satisfaites des réponses des responsables de presse et ont exigé des révisions par l'ombudsman, dont le mandat est de déterminer si les normes du radiodiffuseur national ont été violées.*



Publié sur le site Web de Radio-Canada le 15 mai 2012

## **RADIO-CANADA ET LE SERVICE DE L'INFORMATION FONT--ILS LA PROMOTION DE LA GRÈVE?**

*Par Pierre Tourangeau*

Je veux montrer que depuis le début du conflit, les mêmes interviews ont produit des réactions diamétralement opposées chez les lecteurs. Voici, à titre d'exemple, des extraits de certaines plaintes qui ont été envoyées au bureau de l'ombudsman.

« ...Je considère que l'agressivité de Mme Dussault [la reportrice de Radio-Canada] envers la ministre a dépassé les limites non seulement de la bienséance mais celles de l'éthique journalistique ».

« .. Les journalistes de Radio-Canada s'identifient complètement aux grévistes et oublient la plus élémentaire des objectivités. Quant aux non-grévistes (la très grande majorité), R-C les ignore totalement ».

« ... Depuis le début de la grève étudiante, de NOTRE jeunesse, il est aberrant de voir à quel point l'on peut se rendre compte que nos médias télévisuels sont des pantins gouvernementaux ».

« ... Je suis outrée de voir à quel point Mme Dussault utilise un ton de plus en plus autoritaire et irrespectueux envers les différents membres des associations étudiantes »

... Car, il est illusoire de croire que chaque émission peut, dans chacune de ses éditions, présenter tous les points de vue disponibles. D'abord, parce que les émissions d'information, en particulier les bulletins de nouvelles et l'information continue, s'attardent à l'immédiat et accordent la priorité aux derniers développements. Ensuite, parce que selon les développements de l'actualité, il devient plus urgent de communiquer certains points de vue; la durée des émissions n'est pas infinie, et les équipes éditoriales doivent faire des choix. ... Et c'est précisément parce que tous les points de vue ne peuvent être présentés dans chaque édition de toutes les émissions

que les intervieweurs doivent se faire l'avocat du diable avec leurs invités, contribuant ainsi à assurer un certain équilibre ... Enfin, les points de vue de tous ne sont pas toujours disponibles en même temps; il arrive même qu'ils ne soient pas disponibles du tout, comme dans le cas des étudiants qui ne sont pas en grève ou qui appuient la hausse des frais de scolarité, tout simplement parce que ceux-ci ne sont pas regroupés en associations et n'ont pas de porte-parole.

... Cela dit, parce que le conflit perdure, et parce qu'on n'a pas beaucoup entendu la majorité des étudiants, qui ne sont pas en grève, je considère qu'un effort particulier devrait être fait pour leur donner la parole. Je me permets ici de rappeler qu'un des quatre principes à la base des NPJ exige que le service de l'Information reflète fidèlement la diversité et l'éventail des « expériences et des points de vue ». Les NPJ ne disent pas que cette tâche est facile.

*L'intégralité du rapport est disponible sur <http://www.ombudsman.cbc.radio-canada.ca/fr/revision-des-plaintes/2012/radio-canada-et-le-rdi-font-ils-la-promotion-de-la-greve-etudiante/>*

## **L'histoire derrière l'histoire**

Pierre Tourangeau se souvient de la grève étudiante de 2012 à Québec comme d'une période de polarisation politique croissante et de fortes tensions. « C'était un vrai mouvement social avec des manifestations quotidiennes de dizaines de milliers de personnes, des émeutes et ainsi de suite, » se rappelle-t-il. « Ce qui est intéressant dans ce cas, c'est que j'ai reçu des centaines de plaintes de gens qui se plaignaient, parfois pour des raisons contradictoires, de la même histoire ou interview. Il était évident que tout le monde observait ce qui se passait de leurs propres points de vue opposés. »<sup>50</sup>

Compte tenu de la situation, dit Tourangeau, « J'ai eu le sentiment que le public avait besoin de plus d'explications » sur la manière dont le journalisme fonctionne. Bien que toutes les conclusions de ses révisions, à l'exception d'une, aient été en faveur du radiodiffuseur national, elles comportaient toutes des commentaires sur le processus d'information. « J'ai compris en regardant les plaintes que la plupart des gens ne comprennent pas, ou ne veulent pas comprendre, quel est le rôle du journaliste », dit-il.

Parfois, dit-il, les malentendus portent sur des choses qui pourraient sembler évidentes pour un journaliste mais pas pour le public. Il cite comme exemple une plainte concernant les introductions d'un présentateur d'actualités et les sous-titres utilisés dans le programme. Le plaignant « n'avait pas réalisé que les introductions et sous-titres sont écrits par quelqu'un d'autre, » dit-il.

Et souvent, dit-il, les plaintes concernant les inexactitudes s'avèrent, après examen attentif, être le résultat de parti pris de la part de l'auditeur ou du téléspectateur, et non pas du journaliste.

« Il existe une forte dimension d'éducation dans la profession » d'ombudsman, dit-il, « qui permet d'expliquer aux reporters et rédacteurs pourquoi ils ont été bons ou pas bons, et d'expliquer au public ce qu'est un journaliste. »

Brian Myles, journaliste du quotidien *Le Devoir* à Montréal et président de la fédération des journalistes du Québec, est d'accord avec Tourangeau sur le fait que le soulèvement des étudiants était un moment critique dans l'histoire du Québec. « C'était presque une révolution, » dit-il, et les médias grand public, dont fait partie Radio-Canada, étaient perçus comme faisant partie du problème. Les manifestants et leurs supporters « voulaient que vous épousiez leur cause, » dit-il. « Si vous ne le faisiez pas, vous étiez un pantin du gouvernement. Ils ne pouvaient pas accepter que nous soyons au centre. »<sup>51</sup>

Il décrit le rôle éducatif joué par l'ombudsman comme étant de grande valeur. On ne parle pas souvent des décisions prises par l'ombudsman et elles n'ont pas un impact majeur sur le public, dit-il. « Mais pour les reporters, elles ont une réelle valeur, » dit-il, parce que les décisions les font réfléchir à leur performance sur leurs propres histoires: « Est-ce que j'ai été trop loin ou pas assez loin? ».

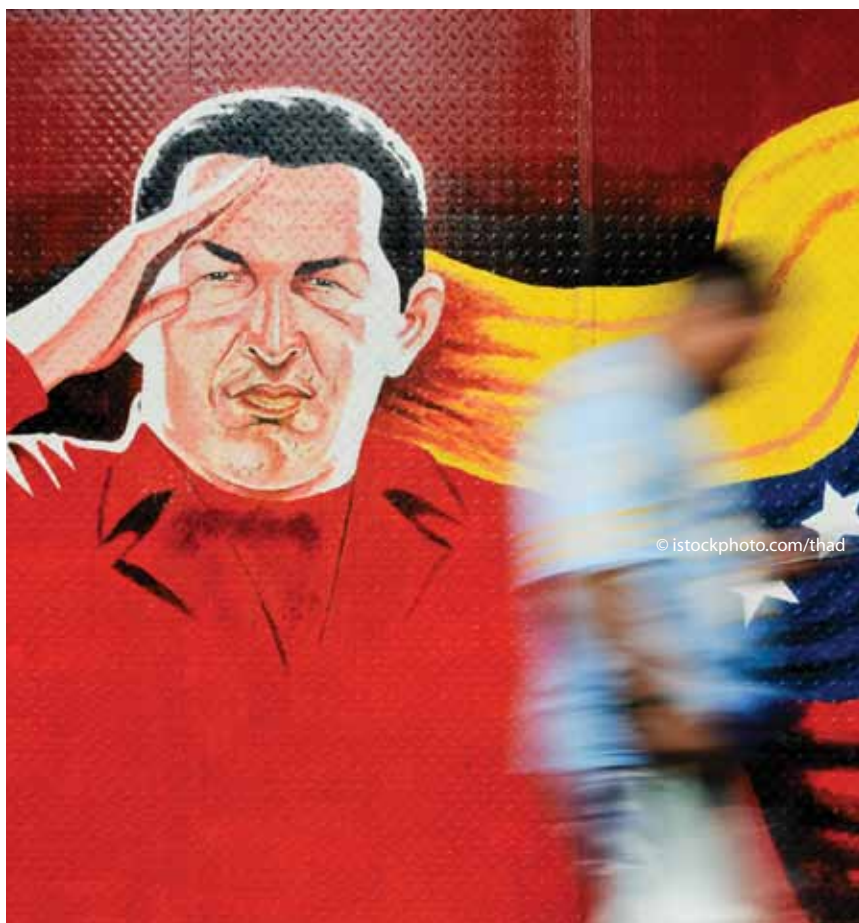
Myles note que l'exception à ce manque d'attention du public s'est manifestée dans un cas de 2012 dans lequel Pierre Duchesne, correspondant législatif en chef de Radio-Canada, a démissionné avant d'annoncer peu après qu'il se présentait pour aux élections pour le Parti Québécois. Le parti de l'opposition a soutenu que ses reportages avaient été tendancieux avant sa démission. Tourangeau a révisé les reportages de Duchesne et a conclu que l'accusation n'était pas fondée, une décision qui a été largement commentée. « Après la décision de [l'ombudsman], l'opposition a maintenu son accusation pendant un certain temps avant qu'elle ne s'estompe, » se rappelle Myles, et Duchesne a été élu.

« L'ombudsman est une merveilleuse institution, » déclare Myles. « Il travaille avec un petit budget mais rend des décisions en temps voulu et son travail est meilleur que celui du conseil de presse du Québec. » Notant qu'il était lui-même membre du conseil pendant quatre ans, il déclare que contrairement au conseil qui doit faire face à de nombreuses plaintes, souvent sur des sujets insignifiants, « un ombudsman peut choisir ses batailles. »

## ÉTUDE DE CAS: Faire les choses comme il faut au Royaume-Uni

### L'enjeu

*Lorsque le journal le Guardian a publié un commentaire critique sur le Président vénézuélien Hugo Chavez peu avant son décès en 2013, de nombreux lecteurs se sont plaints des inexactitudes des données économiques utilisées par Ricardo Hausmann, l'auteur de l'article. Hausmann avait été Ministre de la planification dans un précédent gouvernement vénézuélien.*



## RÉTABLIR LES FAITS CONCERNANT L'HÉRITAGE LAISSÉ PAR HUGO CHAVEZ

*Par Chris Elliott*

Presque toutes les déclarations sur Hugo Chávez, le défunt Président du Venezuela, sont vouées à créer la controverse. Lorsque Ricardo Hausmann, professeur d'économie distingué de Harvard, a écrit un article critique sur l'héritage de Chávez dans le Guardian le 25 février juste avant que la mort du dirigeant vénézuélien, deux phrases ont suscité une réaction particulièrement forte de la part du public: « Le succès électoral perpétuel de Chávez est remarquable parce qu'il a réussi à l'obtenir en dépit d'une performance économique et sociale lugubre. Depuis 1999, l'année où il a remporté la présidence, le Venezuela a le taux de croissance moyen du PIB par habitant le plus bas et le taux d'inflation le plus haut de toute l'Amérique Latine, à l'exception de Haïti. « Les gens ont vivement protesté contre le fait que le PIB du Venezuela n'était pire que celui de Haïti, et que le taux d'inflation de Haïti n'était même pas le pire d'Amérique Latine.

...C'est le genre de plainte qu'il est difficile de résoudre. Les rédacteurs des lecteurs ne sont pas, pour l'essentiel, des professeurs d'économie. Après avoir entendu les arguments de part et d'autre, avoir discuté avec des collègues qui avaient travaillé dans la région et des économistes en poste, j'ai trouvé très difficile de faire la part des choses entre ces ensembles de données contradictoires.

...J'ai soumis une demande d'aide et d'informations à la Banque Mondiale dans le but d'obtenir les données les plus claires possibles pouvant être expliquées à un lecteur.

...De toute évidence, l'article avait tort concernant le taux de croissance du PIB par habitant à prix constants et sur le fait que le Venezuela avait le taux d'inflation le plus élevé de toute la région sur la base de l'indice des prix à la consommation. J'ai modifié la copie et formulé les notes de bas de page de la manière suivante: "... D'après les indicateurs du développement mondial de la Banque Mondiale, le Venezuela est 18e sur une liste comptant 28 pays de la région pour la croissance du PIB par habitant de

1999 à 2011 et avait le taux d'inflation le plus élevé parmi 32 pays de la région au cours de la même période.”

La clarté est l'un des éléments clé que le rédacteur des lecteurs s'efforce d'obtenir lorsqu'il enquête sur une plainte. Dans ce cas particulier, cela n'a pas été chose facile... bien que la résolution de la plainte ébranlera à peine le débat perpétuel sur l'héritage laissé par Hugo Chávez.

*L'intégralité de la colonne est disponible sur <http://www.guardian.co.uk/commentisfree/2013/apr/28/record-straight-hugo-chavez-legacy?INTCMP=SRCH>*

## **L'histoire derrière l'histoire**

Chris Elliott, la troisième personne à occuper le poste de rédacteur des lecteurs depuis sa création par le Guardian en 1997, déclare avoir reçu environ 20 plaintes sur l'exactitude du commentaire de Hausmann. C'est considérablement plus que le niveau informel de six plaintes qu'il a fixé et au-dessus duquel il examine de plus près un article. « Cette allégation portait sur une erreur grave », dit-il. Même les commentaires doivent être basés sur les faits. »<sup>52</sup>

Mais il y avait d'autres raisons aussi qui l'ont décidé à agir. L'une d'entre elles, dit-il, était que pendant que Chavez était président, le Venezuela faisait partie avec Israël des sujets qui agitaient le plus les lecteurs du Guardian. « J'ai décidé qu'il y avait tant d'agitation autour de Chavez que cela valait la peine de s'y attarder », dit-il, et d'ajouter, « Ma propre curiosité journalistique a pris le dessus. »

Mais il ne se doutait pas de ce qui l'attendait. « Je suis incapable de vous dire combien d'heures j'ai passé dans une pièce avec une serviette froide sur la tête à essayer de démêler les choses », dit-il sur le ton de la plaisanterie en se remémorant la multitude de données offertes par Hausmann et ses critiques. Finalement, j'ai décidé de demander de l'aide à la Banque Mondiale qui est la source d'informations statistiques la plus souvent utilisée par les journalistes du Guardian. Mais cela a demandé des efforts considérables pour obtenir des ensembles de données qui lui permettraient de faire ses propres comparaisons indépendantes. « Les gens étaient vraiment méfiants; ils avaient peur d'être entraînés dans le débat plutôt que d'être perçus comme statisticiens », dit-il.



Au bout du compte, il a obtenu deux tableaux de la Banque Mondiale qui l'ont convaincu que certains des chiffres de Hausmann étaient erronés. Il a ajouté une rectification à cet effet, accompagnée des tableaux, à la version en ligne de l'article.

L'enjeu en valait-il la peine? « Dans l'ensemble, les gens semblaient plutôt contents, » dit-il. Mais comme il l'a noté à juste titre dans sa colonne, la résolution de cette plainte n'a pas arrêté le débat continu sur Chavez, et la plupart des 164 commentaires publiés à propos de l'article ne portaient même pas sur la colonne mais étaient plutôt une continuation des débats précédents.

Cependant, les commentaires ont permis de montrer que les lecteurs, incités par la colonne d'Elliott, ont aussi apporté des perspectives intéressantes à ces débats, par exemple, sur la façon d'interpréter la croissance du PIB vénézuélien quand les prix du pétrole augmentaient rapidement, ou la question de savoir si le PIB est un bon indicateur de croissance si on ne tient pas compte en même temps des augmentations des prix à la consommation.

Ce type de réaction publique et d'inter-action est l'une des raisons principales pour lesquelles il est si important d'avoir un ombudsman de presse, d'après Emily Bell, directrice du Scott Trust, propriétaire du Guardian. « Il est important d'avoir un échange de grande qualité avec les lecteurs, » parce que cela donne le sentiment aux lecteurs, entre autres choses, de faire partie d'un processus de collaboration, dit-elle. « Je pense sincèrement qu'en ouvrant le dialogue, vous améliorez les reportages à long terme. »<sup>53</sup>

Bell, ancienne chroniqueuse économique de l'Observer qui est maintenant chef du centre de journalisme numérique à l'Université de Columbia, ajoute qu'un ombudsman instaure la confiance dans l'institution. « Qu'est-ce qui est plus important que la confiance? » demande-t-elle. « Cela fait partie de la façon dont les gens perçoivent votre marque. Il ne s'agit pas uniquement de faire les choses comme il faut ; c'est une décision commerciale. »

Compte tenu de ces faits, dit-elle, elle considère que le rôle du rédacteur des lecteurs a pris de l'importance au cours des années et qu'il fait partie intégrale du futur du journal libéral. « Il est l'incarnation de ce que représente la confiance, » dit-elle. En ce qui concerne Elliott lui-même, dit-elle, « J'ai un immense respect pour lui. C'est quelqu'un qui fait face aux problèmes. »

## 4. Travailler de l'intérieur

Les organes de presse ont tendance à mettre en avant le rôle de représentant des lecteurs ou auditeurs de l'ombudsman, mais en fait, de nombreux ombudsmans ont aussi une autre mission importante: celle d'améliorer la qualité et d'élever les normes journalistiques au sein d'une organisation. La plupart du temps, cela se fait dans le cadre du même processus qui débouche sur la publication de colonnes traitant de questions ou pratiques particulières. Mais parfois, cela suppose de mentorer ou de conseiller les journalistes d'une manière que le public ne voit jamais.

Le Sud-africain George Claassen déclare être particulièrement conscient du fait que 90 journaux communautaires appartenant à Naspers, une grande société de médias sud-africaine, auraient besoin de ce rôle "intérieur" de l'ombudsman. « De nombreux journaux plus petits jouent un rôle vital » dans leur communauté, dit-il. « Mais souvent, les journalistes sont moins expérimentés. »<sup>54</sup>

Michael Getler, ancien ombudsman au Washington Post, et actuel ombudsman pour le Service de Radio-Télévision publique américain, pense qu'il vaut mieux garder ses distances avec la salle de rédaction. Mais lorsqu'il était au Washington Post, en plus de sa colonne régulière, il écrivait aussi une note de service hebdomadaire interne très attendue dans laquelle figuraient à la fois des éloges et des critiques. Getler a dit à l'*American Journalism Review* que les jeunes membres du personnel lui avaient dit qu'ils appréciaient vraiment ces notes de service. « Ils me disent qu'ils apprennent beaucoup de choses sur le journal, et qu'ils reçoivent beaucoup de conseils sur ce qu'il faut éviter et les pièges dans lesquels il ne fait pas tomber, » a-t-il déclaré.<sup>55</sup>

Dans une étude publiée en 2002 portant sur trois quotidiens portugais qui employaient des ombudsmans, Joaquim Fidalgo a montré que « les journalistes travaillant dans ces journaux ont, en général, un sentiment très positif concernant le travail de l'ombudsman, même s'ils ne sont pas toujours d'accord avec ses jugements ou s'ils sont critiqués par lui. » Ce sentiment, écrit Fidalgo, vient du fait qu'un ombudsman apporte aux débats internes à la fois une sensibilisation à la déontologie professionnelle et les opinions des lecteurs. Ceci, dit-il, fait de l'ombudsman « Un agent de l'enseignement

professionnel, non pas à l'école mais au sein du journal lui-même, qui utilise toujours des cas réels comme points de départ. »

Dans l'étude de Fidalgo, 59 pourcent des 250 journalistes interrogés ont indiqué que pour eux, la valeur fondamentale du poste d'ombudsman est « qu'il rappelle les valeurs déontologiques que l'on oublie souvent ». Cette valeur a été la plus citée, juste après le fait de donner une « porte ouverte » aux lecteurs.<sup>56</sup>

En émettant la possibilité que le rôle interne des ombudsmans n'est peut-être pas apprécié ou étudié à sa juste valeur, deux universitaires australiens David Nolan et Tim Marjoribanks, ont écrit dans un document présenté en 2007 que leur étude de la documentation sur les ombudsmans montrait une tendance à se concentrer trop sur la responsabilité vis-à-vis du public. Il existe, « en particulier » écrivent-ils, « une tendance à minimiser considérablement la possibilité que les ombudsmans puissent aussi jouer un rôle important dans la promotion du changement *au sein* des journaux en encourageant les journalistes à engager un dialogue public d'autoréflexion. » Lorsque les ombudsmans interrogent les cadres supérieurs d'une société de média sur certaines décisions et incluent leurs réponses dans leurs colonnes, les ombudsmans « dialoguent non seulement avec les lecteurs mais cherchent également à communiquer avec l'organisation même, » écrit Nolan Marjoribanks.<sup>57</sup>

George Claassen déclare que dans son premier rôle d'ombudsman au quotidien Afrikaans Die Burger, il a amené des idées dans le journal qu'il avait développées dans le cadre d'un cours sur la déontologie dans les médias qu'il avait présenté à l'Université de Stellenbosch. La principale idée, dit-il, était que « Vous ne pouvez pas critiquer les autres si vous n'avez pas vous-même un comportement déontologique. »<sup>58</sup>

## ÉTUDE DE CAS: Encourager l'autoréflexion en Afrique du Sud

### L'enjeu

*Le Mail & Guardian a publié un article d'investigation le 28 mars 2013 révélant les détails d'une commande d'avions qui était l'élément central d'une bataille pour le contrôle de South African Airways. Mais cette histoire a laissé beaucoup de questions en suspens. Dans la colonne qu'il a écrite comme dans les discussions au sein de la salle de rédaction, l'ombudsman Franz Krüger fait prendre conscience du besoin d'améliorer les pratiques journalistiques.*



## PAS DE PREUVE IRRÉFUTABLE DANS L'HISTOIRE SUR SAA

*Par Franz Krüger*

...Le conflit portant sur une énorme commande a semblé apporter de nouvelles informations de base utiles et je lis cette histoire avec des questions assez simples en tête: Comment le contrat a-t-il conduit à cet effondrement spectaculaire au sein de la compagnie aérienne? Sur quoi portait le conflit? Et, où en est cette commande d'approvisionnement aujourd'hui?

...Bien sûr, dans les articles de journaux comme dans la vie, parfois il y a plus de questions que de réponses. Mais ici, l'effet est vague et tentant, laissant le lecteur au minimum, frustré. Cet article ressemble un peu à une expédition de pêche.

Cette histoire n'est pas le seul exemple d'approche d'investigation, de plus en plus commune, qui présente une série de connexions vagues et complexes qui pourraient suggérer quelque chose d'inapproprié, ou pas. La difficulté avec ce genre d'histoire, c'est que lorsque l'auteur est convaincu qu'il se passe quelque chose louche, il est trop facile pour lui d'orienter les suppositions et les conclusions vers certaines directions.

Ces histoires peuvent aussi être très difficiles à lire car elles s'accompagnent souvent d'une multitude de détails complexes qu'il est difficile de comprendre.

...L'idée derrière l'histoire sur SAA semble être qu'il n'y a pas de fumée sans feu. Je préfère cent fois une preuve irréfutable.

*L'intégralité de la colonne est disponible sur <http://mg.co.za/article/2013-03-28-00-no-smoking-gun-in-saa-story>*

## L'histoire derrière l'histoire

Le Mail & Guardian, un hebdomadaire basé à Johannesburg, a toujours été connu pour ses reportages d'investigation percutants. Mais Franz Krüger, l'ombud (comme on l'appelle) du journal, dit avoir remarqué, depuis quelque temps, que bon nombre de ces histoires semblent manquer d'arguments clairs et de preuves à l'appui bien ficelées. Quand le journal a publié un article d'investigation créant la confusion sur un contrat de South African Airways, il a donc décidé qu'il était temps d'intervenir. « J'ai été irrité, » par cette histoire dit-il. « Je pensais qu'elle était décousue et qu'elle manquait de précisions. »<sup>59</sup>

Krüger, qui est aussi membre du corps professoral à l'Université de Witswatersrand, dit qu'il s'est entretenu avec l'auteur principal de l'histoire et le rédacteur, qui étaient tous les deux d'accord avec les points généraux qu'il avait soulevés avant d'écrire sa colonne. Mais comme à son habitude, il n'a cité personne. « Vous devez garder la confiance des gens que vous critiquez, » dit-il, en ajoutant que vous ne pouvez pas être un critique efficace « si vous êtes perçu comme quelqu'un de constamment hargneux. »

Quelques jours après la publication de la colonne, Krüger a participé à l'autopsie informelle de l'article de cette semaine là du M&G. « Il n'y avait pas d'hostilité », dit-il, et en fait, il a appris qu'une réunion avait déjà eu lieu pour discuter des questions qu'il avait soulevées. « Je pense qu'il y a plusieurs personnes au journal qui trouvent l'investigation illisible et lourde, » dit-il, mais ils n'ont pas osé défier les équipes d'investigations. En tant qu'outsider qui avait passé du temps dans la salle de rédaction, il était en position de parler.

« Ce qui comptait pour moi dans cette saga, c'était de démontrer qu'il ne s'agissait pas seulement d'un problème d'écriture, » sur lequel, dit-il, certaines personnes se focalisaient pour essayer d'échapper à la critique. « Dans un sens, c'est choisir la facilité. » Lui était plutôt préoccupé par le fait que les éléments centraux d'un article d'investigation doivent être rapportés avec suffisamment de minutie pour convaincre les lecteurs, et que les suppositions et les connexions décousues ne doivent pas remplacer les faits.

Nic Dawes, l'éditeur en chef du Mail & Guardian à l'époque, déclare que la colonne de Krüger « a cristallisé ou accéléré » un débat déjà d'actualité dans la salle de rédaction. Au départ, dit-il, la colonne a été reçue avec une attitude défensive, mais personne n'était en désaccord avec les principaux points soulevés par Krüger.<sup>60</sup>

« Il existe une culture et des pratiques très puissantes dans la salle de rédaction, » dit-il, et lorsque les gens sont pressés par les délais, ils ont tendance à retomber dedans. Dans le cas du Mail & Guardian, dit-il, les gens avaient conscience que certaines de ces pratiques incluaient de ne pas laisser suffisamment de temps pour éditer les histoires compliquées et parfois, une tendance à extrapoler sur les faits. « Le journal a l'habitude de réveiller les gens le vendredi matin [lorsque l'hebdomadaire est publié] par un 'Wow'. »

Dawes déclare que l'audience respectueuse accordée aux critiques de Krüger provient aussi de la réputation de « figure très crédible » de Krüger. À ce titre, il illustre le point de vue de Dawes sur ce qu'un bon ombudsman devrait être: « quelqu'un qui peut trouver le juste équilibre entre le fait d'être ferme et indépendant » et être perçu en même temps comme étant juste par les lecteurs et les journalistes.

Dawes déclare que les journalistes du Mail & Guardian étaient plus disposés à accepter la critique en raison des efforts qu'il entreprend pour « inculquer une culture d'ouverture » depuis son arrivée en 2009. « Je pense que cela rend le journalisme meilleur et plus crédible, » dit Dawes, qui a également travaillé dans le journalisme en ligne et participé à d'autres initiatives Web. Cette ouverture, dit-il, inclut le fait de prêter attention à ce que les critiques disent sur les médias sociaux et, parfois, d'entamer le dialogue avec eux. « Pour un journal, adopter la position de la chaire, c'est signer son arrêt de mort, » dit-il. « L'ouverture revigore notre journalisme. »

Cependant, Dawes maintient que malgré la présence de critiques extérieures, l'ombudsman n'en est pas moins indispensable. Outre le fait que tout le monde n'utilise pas les médias sociaux, dit-il, un ombudsman est quelqu'un d'important qui est capable de jouer le rôle de médiateur et de ressource interne. Ce dernier rôle ne concerne pas uniquement les journalistes, dit-il, en ajoutant qu'il trouve parfois utile de discuter de questions générales avec Krüger. Être rédacteur, dit-il, « peut parfois être un travail solitaire ».

Krüger déclare qu'il a beaucoup de plaisir à discuter avec les membres du personnel mais que la plupart du temps, il essaye de ne pas être trop normatif, surtout en ce qui concerne les délais. « C'est vraiment dur quand vous ne vous trouvez pas dans la situation, » dit-il. « Les super rédacteurs n'existent pas. »

Même s'il n'est pas là au quotidien, dit-il, il sait que sa présence est ressentie, en particulier sur les questions de déontologie. « Les gens me disent « dit-il, « qu'ils ont entendu quelqu'un demander, « Que dirait Franz Krüger? »

# ÉTUDE DE CAS: Faire appliquer les normes déontologiques en Argentine

## L'enjeu

*Perfil*, un journal de Buenos Aires, a publié une histoire en 2006 sur Botnia, une compagnie dont l'usine de pâte sur la rivière entre l'Argentine et l'Uruguay a été accusée de pollution. L'histoire a omis de révéler que Botnia avait payé le voyage du reporter jusqu'à son siège social en Finlande. L'ombudsman du journal n'a écrit qu'un petit article sur la question, mais ce sont ses discussions avec les rédacteurs de *Perfil*, ainsi que la mention publique du problème qui ont permis d'apporter des réponses.



L'opinion de l'ombudsman (extraits, traduits de l'espagnol)

Dimanche 21 mai 2006 PERFIL

## MA CRITIQUE

*Nelson Castro*

Cette édition du journal contient un article écrit par Silvio Santamarina exposant plusieurs aspects de la réalité des papeteries, et notamment de la papeterie finlandaise Botnia ...



...[E]n ma qualité d'ombudsman des lecteurs de Perfil, je dois vous informer d'un fait sur lequel je souhaite clarifier ma position. Silvio s'est rendu en Finlande accompagné d'autres collègues issus de différents médias argentins qui ont été invités par Botnia, qui a payé tous les frais de voyage.

Même si cela n'a pas affecté le travail de Silvio, il n'en reste pas moins que c'est incompatible avec le code de déontologie de Perfil. C'est pour cette raison que la décision d'accepter cette invitation de Botnia mérite ma critique.

## L'histoire derrière l'histoire

Nelson Castro, ombudsman de Perfil en 2006, déclare que l'histoire sur la pollution de Botnia était très importante à l'époque parce qu'en plus de la pollution, elle relatait un désaccord entre l'Argentine et l'Uruguay.

« Un jour j'ai reçu l'information que Botnia avait payé un voyage aux journalistes et dès que j'ai entendu ça, j'ai critiqué cette décision sur un programme de télévision, » se rappelle Castro, qui était déjà une personnalité médiatique bien connue lorsqu'il a accepté le poste d'ombudsman. « Puis quelqu'un chez Perfil m'a dit « Tu dois savoir qu'un journaliste de Perfil était de ce voyage. »<sup>61</sup>

Castro dit que lorsqu'il a questionné le journaliste qui avait écrit l'histoire en première page pour Perfil à propos du voyage, le journaliste lui a dit, « tu sais que le fait que la compagnie ait payé pour le voyage ne veut pas nécessairement dire que j'ai écrit une histoire positive. J'ai posé toutes les bonnes questions. » Ce à quoi Castro lui aurait répondu « Peu importe, nous ne pouvons pas accepter cela. »

Il a été voir les principaux rédacteurs du journal, qui ont immédiatement reconnu que la décision d'autoriser le voyage avait été une erreur. Il dit qu'il les a fortement encouragés à modifier le code de conduite du journal afin de stipuler clairement qu'un voyage était contraire au code, ce qu'ils ont fait par la suite en adoptant des directives stipulant quand et sous quelles conditions les voyages sponsorisés étaient acceptables. Dans le court article qu'il a écrit sur ce qui s'était passé, il n'a cité personne mais a simplement dit que pour lui, la décision d'autoriser le voyage avait été une erreur.

« Cela a provoqué un débat dans la profession, » se rappelle-t-il. « Bien sûr certains collègues n'étaient pas d'accord avec moi, » pensant que cela pourrait créer du tort aux médias s'ils révélaient leurs erreurs. « Certaines personnes disaient, « C'est pour cette raison que nous ne devrions pas avoir d'ombudsman. »

Castro pense que la raison pour laquelle l'incident a provoqué tant de discussions était peut-être le fait qu'il avait été discuté publiquement. « Avant ça, les questions étaient soulevées dans l'absolu, mais pas dans la pratique » dit-il. « Ce fut une étape-clé dans la profession. »

Les lecteurs aussi étaient plutôt intéressés, dit-il. Lorsqu'il était ombudsman, il a mis en place une pratique consistant à organiser une réunion publique tous les six mois environ, et lors de la réunion qui a suivi l'évènement, il y avait environ 300 à 400 personnes « et presque toutes voulaient parler de cette question, » se rappelle-t-il. Cela l'a surpris, dit-il, parce qu'il pensait que « la majorité des gens étaient trop occupés par leurs vies » pour s'intéresser à ces sujets.

Julio Petrarca, qui était le rédacteur en chef du journal à l'époque, déclare que dès que Castro a pointé du doigt les problèmes déontologiques soulevés par le voyage du reporter, il a immédiatement compris le problème et proposé de modifier le code. Il dit « qu'il ne fait aucun doute » que l'incident a amélioré la crédibilité du journal et ses relations avec les lecteurs.<sup>62</sup>

Petrarca est maintenant lui-même l'ombudsman de Perfil et, après avoir été interrogé en 2013 sur l'incident, a écrit une colonne dans laquelle il rappelait ce qui s'était passé et a déclaré que ça l'avait poussé à réexaminer la question. Notant que d'autres journalistes avaient récemment accepté des voyages gratuits, il a déclaré qu'à l'avenir, il avait l'intention de surveiller étroitement ces voyages.<sup>63</sup>

Flavia Pauwels, une universitaire argentine dont la spécialité est d'étudier les ombudsmans de presse, déclare que la colonne originale a fait l'objet de nombreuses discussions entre les journalistes. « Ce n'était pas un changement spectaculaire, c'était un petit changement, » dit-elle. « Petit mais important. » Elle ajoute que les discussions des ombudsmans sur les « problèmes déontologiques profonds » sont des exceptions à la règle.<sup>64</sup>

Dans un article écrit en 2010, Pauwels se souvient qu'en 1993, le magazine argentin La Maga, le premier dans le pays à se doter d'un poste d'ombudsman, a caricaturé l'ombudsman comme un genre de Superman. Bien que ce portrait soit démesuré, écrit-elle, le travail des ombudsmans « exige notre attention, parce qu'ils sont en train de tracer l'une des voies potentielles, bien qu'il y en ait d'autres, qui pourrait permettre de faire progresser le Droit à l'Information.»<sup>65</sup>

## 5. Conclusion

Ma propre expérience en tant qu'ombudsman de presse au Kenya montre combien les consommateurs apprécient le simple fait que quelqu'un ait pris le temps d'écouter leurs plaintes. Après avoir répondu avec des observations amicales à un e-mail hostile d'un lecteur à propos du manque d'impartialité perçu du journal, j'ai reçu un autre e-mail de ce même lecteur disant, « Je pense que chaque journal devrait, en règle générale, voir un éditeur public responsable! »

Ce genre de réaction positive peut se traduire par un plus grand respect du public vis-à-vis des médias, une plus grande confiance dans son contenu éditorial, moins de problèmes juridiques ou réglementaires et un résultat plus sain. Comme le dit la directrice du Scott Trust Emily Bell citée dans le Chapitre Deux, « Il ne s'agit pas uniquement de faire les choses comme il faut ; c'est aussi une décision commerciale. »

Dans le même ordre d'idée, il est important de noter la contribution des ombudsmans à l'amélioration de la qualité des produits de l'information. Les ombudsmans poussent les salles de rédaction à être vigilantes sur les questions d'exactitude des informations et de déontologie, que ce soit en lançant une discussion sur les normes professionnelles entre les jeunes journalistes ou en encourageant un travail éditorial soigneux chez les plus expérimentés. Et parce qu'ils officient à l'intérieur des organes de presse, ils ont plus de chance d'être écoutés que les critiques extérieures, comme illustré dans le Chapitre Trois par la rapidité avec laquelle le journal argentin Perfil a modifié ses directives déontologiques après que l'ombudsman a critiqué les rédacteurs pour avoir autorisé un journaliste à participer à un voyage gratuit à l'étranger.

Les ombudsmans peuvent aussi aider les organes de presse à maintenir une relation de respect mutuel avec les responsables gouvernementaux. Les responsables des médias sont en meilleure position pour défendre la liberté d'expression lorsqu'ils parlent honnêtement de leurs faiblesses. En discutant dans le Chapitre Un de la raison pour laquelle la colonne d'un ombudsman avait conduit les responsables gouvernementaux à abandonner une plainte

contre un quotidien, le Ministre de l'Information du Kenya a déclaré, « Cela fait du bien quand quelqu'un admet une erreur. »

Néanmoins, malgré tous ces points positifs, l'introduction d'ombudsmans de presse a été lente. En 2011, le Forum des Leaders des Médias Africains a adopté un ensemble de Principes de Leadership et Lignes directrices qui appelaient à « Mettre en place des mécanismes internes (par ex. un rédacteur public ou un ombudsman) permettant de traiter les plaintes du public ou d'offrir un droit de réponse. »<sup>66</sup> Quelques mois plus tard, le Ministre de l'Information de la Tanzanie a applaudi l'initiative tout en mettant en garde sur le fait « qu'il est nécessaire, cependant, de joindre le geste à la parole de manière à ce que ces principes ne demeurent de simples exhortations. »<sup>67</sup> En ce qui concerne les ombudsmans, ses mots sonnent malheureusement juste, car il n'y a pas plus d'ombudsmans de presse sur le continent africain aujourd'hui qu'il y en avait au moment de ses remarques.

Et même quand des postes d'ombudsmans sont créés, ils ne sont pas toujours garantis: dans un cas en Asie, le poste d'un ombudsman a été supprimé de manière abrupte après que la direction a décidé qu'il avait trop de franc parler à son goût ; dans un autre exemple, en Turquie, un ombudsman a été renvoyé suite à ses tentatives de divulguer des affaires, et notamment les liens étroits entre le gouvernement et les propriétaires es médias.

Pour que les rangs des ombudsmans augmentent, toutes les institutions et tous les individus qui croient en des médias libres et vibrants devront redoubler d'efforts soutenus. Les outsiders pourraient également manifester leur intérêt, par exemple en sponsorisant des programmes de mentorat pour les ombudsmans de presse ou des rassemblements régionaux d'ombudsmans où les participants pourraient partager leurs idées et expériences. Dans certains cas, les supporters intéressés pourraient même aider à souscrire des programmes d'ombudsman pilotes dans des sociétés de médias aux ressources limitées, permettant ainsi aux responsables de la société d'évaluer l'utilité des ombudsmans avant de s'engager dans le concept à long terme.

Mais la principale responsabilité pour augmenter les rangs des ombudsmans, et pour aider les ombudsmans déjà en place à accomplir leur mission de manière plus efficace, incombe aux rédacteurs et éditeurs. Les sociétés de médias prétendent que le gouvernement leur doit certains droits en raison de leur rôle de gardiens de la démocratie. Alors qu'elles demandent

régulièrement des comptes aux institutions et aux officiels, elles doivent à leur tour démontrer le même type d'ouverture et de responsabilisation qu'elles attendent des autres. S'engager à s'attacher les services d'un ombudsman est un moyen d'y parvenir.

# Notes de fin d'ouvrage

## 1. Le rôle et l'histoire des ombudsmans de presse

- <sup>1</sup> The Hindu, 14 janvier 2006 (<http://www.thehindu.com/todays-paper/k-narayanan-the-hindus-first-readers-editor/article3239800.ece>).
- <sup>2</sup> NewsDay Zimbabwe, 23 février 2012 (<http://www.newsday.co.zw/2012/02/23/2012-02-23-amh-appoints-public-ombudsman>).
- <sup>3</sup> Joe Latakomo, "Ostriches no more," (<http://www.timeslive.co.za/opinion/2011/06/05/ostriches-no-more?service=print#>).
- <sup>4</sup> Citation du Prof Flavia Pauwels dans "Ombudsmen in the Latin American press: A complex task that seeks to become permanent", version en anglais publiée le 26 juillet 2010 (<http://newsombudsmen.org/articles/ombudsmen-in-the-latin-american-press-a-complex-task-that-seeks-to-become-permanent>).
- <sup>5</sup> Interview avec Dvorkin, 19 mai 2013.
- <sup>6</sup> Jeffrey Dvorkin, "The Modern News Ombudsman: A User's Guide", publié en 2011 par l'Organization of News Ombudsmen, p. 15.
- <sup>7</sup> Estimations basées sur différentes études de pays ou régions spécifiques ainsi que sur des conversations avec des journalistes, spécialistes des médias, ombudsmans et responsables de l'ONO.
- <sup>8</sup> Jeffrey Dvorkin, "News ombudsmen at your service", Common Ground Newsbulletin 13-19 octobre 2009 (<http://www.humiliationstudies.org/news/?p=1827>).
- <sup>9</sup> Interview avec Elliott, 7 juin 2013.
- <sup>10</sup> Interview avec le reporter Kazuo Teranishi d'Asahi Shimbun, 14 mai 2013.

- <sup>11</sup> Remarques faites lors de la conférence annuelle 2013 de l'ONO, qui s'est tenue à Los Angeles, du 19 au 22 mai.
- <sup>12</sup> Bill Ristow, "Sword and Shield: Self-Regulation and International Media", Centre for International Media Assistance, Mai 2009, p.5 (<http://cima.ned.org/publications/research-reports/sword-and-shield-self-regulation-and-international-media>).
- <sup>13</sup> Committee to Protect Journalists, "Attacks on the Press" (<http://www.cpj.org/2009/02/attacks-on-the-press-in-2008-sudan.php>) and <http://www.cpj.org/2011/02/attacks-on-the-press-2010-sudan.php>).
- <sup>14</sup> Conseil des Médias du Kenya, The Aids Law Project -Versus-Radio Africa and Ciku Muiruri (<http://mediacouncil.or.ke/Complaints/resolved-complaints.html>).
- <sup>15</sup> Prof Golam Rahman, "Media professionalism in Bangladesh: Dynamics in a developing country", ONO, 22 juin 2012 (<http://newsombudsmen.org/articles/media-professionalism-in-bangladesh-dynamics-in-a-developing-country>).
- <sup>16</sup> Ayub Rioba, "Media Accountability in Tanzania's Multiparty Democracy: Does Self-regulation work?" Université de Tampere, Finlande (<http://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/66955/978-951-44-8936-5.pdf?sequence=1>).
- <sup>17</sup> Interview avec Dvorkin, comme précédemment citée.
- <sup>18</sup> J.D. Froneman, "How Internal News Ombudsmen Can Strengthen Media Ethics and Understanding" dans "Communication and media ethics in South Africa" (Juta), editor N. Hyde-Clarke, 2011, texte fourni par l'auteur.
- <sup>19</sup> Yavuz Baydar, "The Turkish Experience: Ombudsmanship in a Hostile Environment" dans "Professional Journalism and Self-Regulation", Unesco, 2011, p. 98 ([http://www.unesco.org/new/fileadmin/MULTIMEDIA/HQ/CI/CI/pdf/media\\_standards/Professional+Journalism+and+Self-Regulation.pdf](http://www.unesco.org/new/fileadmin/MULTIMEDIA/HQ/CI/CI/pdf/media_standards/Professional+Journalism+and+Self-Regulation.pdf)).
- <sup>20</sup> Cité dans The Observer, 30 décembre 2012 (<http://www.guardian.co.uk/theobserver/2012/dec/30/the-readers-editor-on-how-best-handle-complaints>).



- <sup>21</sup> Neil Nemeth “News Ombudsmen in North America” (Praeger), 2003, p. 143.
- <sup>22</sup> Jack Shafer, “Does anyone care about newspaper ombudsmen?” 4 mars 2013 (<http://blogs.reuters.com/jackshafer/tag/washington-post/>; second item).
- <sup>23</sup> Jay Rosen sur son blog “pressthink” ([http://archive.pressthink.org/2005/05/13/okrt\\_prs.html](http://archive.pressthink.org/2005/05/13/okrt_prs.html)).
- <sup>24</sup> Patrick B. Pexton, “The Post’s last ombudsman?” 15 février 2013 ([http://articles.washingtonpost.com/2013-02-15/opinions/37117880\\_1\\_ombudsman-media-critics-reader](http://articles.washingtonpost.com/2013-02-15/opinions/37117880_1_ombudsman-media-critics-reader)).
- <sup>25</sup> Edward Wasserman, “Two cheers for the news ombudsman” dans The Miami Herald, publié le 7 avril 2013 (<http://www.miamiherald.com/2013/04/07/3325844/two-cheers-for-the-news-ombudsman.html>).
- <sup>26</sup> David Nolan et Tim Marjoribanks, “Regulating Standards: Ombudsmen in Newspaper Journalism” (<http://www.tasa.org.au/conferences/conferencepapers07/papers/377.pdf>).

## **2. Quand les gouvernements et les médias s'affrontent**

- <sup>27</sup> Tel que rapporté dans les actualités, et notamment [http://www.standardmedia.co.ke/?articleID=1144001544&story\\_title=Cloud-of-fear-returns-to-haunt-Kenya](http://www.standardmedia.co.ke/?articleID=1144001544&story_title=Cloud-of-fear-returns-to-haunt-Kenya).
- <sup>28</sup> Pour plus de renseignements, consulter le site <http://cpj.org/2013/05/cpj-urges-president-zuma-to-block-secrecy-bill.php>.
- <sup>29</sup> Joe Latakomo “Allow media to ask questions about CAR” (<http://www.dispatch.co.za/allow-media-to-ask-questions-about-car/>).
- <sup>30</sup> Thabo Leshilo “Press code: back to the source (<http://www.timeslive.co.za/opinion/article721170.ece/Press-code--back-to-the-source>).
- <sup>31</sup> Froneman, op.cit.
- <sup>32</sup> Interview avec Sullivan, 19 juin 2013.

- <sup>33</sup> A compter de juillet 2013.
- <sup>34</sup> Greg Mitchell, "Margaret Sullivan, an Ombud Who Cares", *The Nation*, édition imprimée du 8 avril 2013 (<http://www.thenation.com/article/173448/margaret-sullivan-ombud-who-cares#axzz2ZmE2hUDg>).
- <sup>35</sup> Interview avec Weiner, 25 juin 2013.
- <sup>36</sup> Interview avec Ndemo, 19 février 2013.
- <sup>37</sup> Interview avec Kittony, 1er mars 2013.
- <sup>38</sup> Interview avec Pike, 22 février 2013.
- <sup>39</sup> Lettre datée du 14 juin 2012 de Ndemo à Pike.

### **3. Les ombudsmans et le public**

- <sup>40</sup> Arjen van Dalen and Mark Deuze, "Readers' Advocates or Newspapers' Ambassadors? Newspaper Ombudsmen in the Netherlands", *Journal européen de la communication* (<http://ejc.sagepub.com/content/21/4/457.abstract>).
- <sup>41</sup> Données fournies par Stephen Pritchard, rédacteur des lecteurs de l'Observer.
- <sup>42</sup> Interview avec Pike, comme précédemment citée.
- <sup>43</sup> Dvorkin, *Common Ground Newsbulletin*, op. cit.
- <sup>44</sup> Interview avec Dvorkin, comme précédemment citée.
- <sup>45</sup> Informations fournies par le rédacteur des lecteurs du Guardian, Chris Elliott, dans un e-mail du 20 novembre 2012.
- <sup>46</sup> Interview avec Pike, comme précédemment citée.
- <sup>47</sup> Interview avec Ndemo, comme précédemment citée.

- 48 Cristina Elia, "The Mediators", Observatoire européen du journalisme, publié le 5 avril 2007 (<http://en.ejo.ch/490/ethics/the-mediators>).
- 49 Kodi Barth, "Fact-checking: the recipe for accuracy", 20 mai 2013 (<http://www.the-star.co.ke/news/article-121041/fact-checking-recipe-accuracy>).
- 50 Interview avec Tourangeau, 21 mai 2013.
- 51 Interview avec Myles, 8 juin 2013.
- 52 Interview avec Elliott, comme précédemment citée.
- 53 Interview avec Bell, 19 juin 2013.

#### **4. Travailler de l'intérieur**

- 54 Interview avec Claassen, 20 mai 2013.
- 55 David A. Markiewicz, "Mike'll Get Ya", American Journalism Review, Novembre 2001 (<http://www.ajr.org/Article.asp?id=2378>).
- 56 Joaquim Fidalgo, "The ombudsman's role in the eyes of the newsroom" présenté à la Conférence IAMCR à Barcelone, Espagne, 21-26 juillet 2002 (<http://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/7432/1/Fidalgo,%20J.%282002%29-Press%20ombudsman-IAMCR.pdf>).
- 57 Nolan et Marjoribanks, op. cit.
- 58 Interview avec Claassen, comme précédemment citée.
- 59 Interview avec Krüger, 19 avril 2013.
- 60 Interview avec Dawes, 14 mai 2013.
- 61 Interview avec Castro, 4 mai 2013.
- 62 Interview par e-mail avec Petrarca, réponse du 15 mai 2013.
- 63 Julio Petrarca, "Fe de erratas máximas", May 5, 2013 (<http://www.perfil.com/columnistas/Fe-de-erratas-maximas-20130505-0056.html>).

- <sup>64</sup> Interview avec Pauwels, 20 mai 2013.
- <sup>65</sup> Professeur Flavia Pauwels, "Ombudsmen in the Latin American press: A complex task that seeks to become permanent", version anglaise publiée sur le site Web de l'ONO, 26 juillet 2010 (<http://newsombudsmen.org/articles/ombudsmen-in-the-latin-american-press-a-complex-task-that-seeks-to-become-permanent>).

## **5. Conclusion**

- <sup>66</sup> "Leadership and Guiding Principles for African Media Owners and Managers" projet de l'Initiative africaine pour les médias approuvé par le Forum de des Leaders des médias d'Afrique à Tunis le 12 novembre 2011 (<http://ami.dotsavvycloud.com/programmes/ami-leadership-and-guiding-principles/>).
- <sup>67</sup> Initiative des médias d'Afrique, communiqué de presse, 3 mai 2012 (<http://ami.dotsavvycloud.com/wp-content/uploads/2013/02/AMI-Press-Release-3rd-May-2012-Dar-es-Salaam-Tanzania.pdf>).





