

Un quotidien, *Le Monde*, sous le regard de ses lecteurs - Yves-Marc Ajchenbaum

Les lecteurs

Qui sont les lecteurs qui nous écrivent ? Traditionnellement, ils étaient plutôt considérés par la rédaction comme des râleurs professionnels, toujours mécontents du journal, des hommes politiques, de la société, ou plus généralement de la vie. Il y a encore quinze ans, leur point de vue importait peu. Les lire ? oui, rapidement. Leur répondre ? Rarement .

La création d'un médiateur, en 1994, puis d'une équipe médiateur/courrier des lecteurs, en 1998, a permis de lentement changer le regard des journalistes sur ces épistoliers réguliers et irréguliers..

Mais faut-il pour autant les appréhender comme un ensemble représentatif du lectorat ou comme un ensemble d'individualités ?

Face au lecteur : une petite équipe, médiateur/courrier des lecteurs

- notre statut dans l'entreprise de presse
- les règles que nous nous sommes fixées dans nos relations avec les lecteurs
- notre mode de relation avec la rédaction et les écueils à éviter
- la création de deux rendez-vous réguliers : la publication des lettres, tous les jours, et la chronique du médiateur.

Conséquences d'une telle politique dans la vie de la rédaction et au sein du lectorat

La lettre : expression d'une parole profane

* Son contenu, comme la petite musique qui se dégage des mots utilisés révèlent d'abord le type de lien que le lecteur a établi avec son journal. Les thèmes évoluent, le ton également.

- s'exprimer sur l'actualité internationale ou nationale. Réagir aux propos d'un homme politique ou d'une décision politique. Quel sens donner à de telles lettres ?
- critiquer son journal : sur le fond, la forme, et sur un détail...Ne négligeons surtout pas le regard des lecteurs sur les détails.

* L'évolution de cette parole profane au fil du temps

- en fonction de son regard sur la politique, sur la classe politique, sur les grands débats de société. Quelles sont les thèmes dominants parmi les 150 000 lettres lues en huit ans ?
- en fonction de l'évolution du journal, les crises traversées, les changements d'équipe et la transformation de sa présentation. Comment expliquer ce besoin d'intervention du lecteur ?
-

Le rôle de la chronique du médiateur

- Pour les lecteurs : avoir le sentiment d'avoir été lu et d'être pris en compte dans une instance reconnue hiérarchiquement à l'intérieur du journal.
- Mais aussi, accepter d'être pris en compte sans pour autant avoir la maîtrise de l'échange.

- Pour la rédaction : rappeler qu'il existe des lecteurs
- Pour les responsables politiques :
 - tenter de saisir les débats qui animent des citoyens, lecteurs d'un quotidien national d'importance
 - essayer de comprendre les courants qui animent la rédaction

Conclusion

De la nécessité de cet espace échanges lorsque l'on constate, à travers les courriers :

- la montée des radicalités dans la façon dont les citoyens souhaitent résoudre les tensions sociales
- le développement de la méfiance envers les médias réduits souvent à l'état de porte-voix des pouvoirs économiques et politiques et, en même temps, perçus pour beaucoup comme le dernier recours face à la machine politico-administrative

© Le Monde, Yves-Marc Ajchenbaum