

RETRANSCRIPTION DE L'ENTRETIEN AVEC THIBAUT BÉRÉZIAT
(COORDINATEUR DU STANDARD DE L'ÉMISSION LAHAIE, L'AMOUR ET VOUS)

Prise de son : Micro intégré mac book pro

Durée : 26'18 min

Lieu : RMC, Paris

Date : 18 juin 2009

BS : Blandine Schmidt

TB : Thibaut Béréziat

BS : Au début, il faut que tu te présentes en me donnant ton nom, ton prénom et la fonction que tu as ici.

TB : Je m'appelle Thibaut Béréziat. Je suis coordinateur du standard de l'émission de Brigitte Lahaie.

BS : On va quasiment exclusivement parler des auditeurs.

TB : Oui.

BS : Est-ce qu'il y a des auditeurs qui souhaitent intervenir régulièrement ?

TB : Oui assez. Dans l'émission de Brigitte c'est beaucoup moindre que dans les autres émissions. Mais en revanche, quelques uns ont besoin d'un suivi.

BS : Combien à peu près ? Cinq ? Dix ?

TB : Plutôt cinq.

BS : Et quand tu dis qu'ils ont besoin d'un suivi, c'est à dire ?

TB : Je ne sais pas. Qui sont attachés à l'émission, qui écoutent beaucoup et qui ont envie d'intervenir assez régulièrement sur les sujets proposés.

BS : Est-ce que par exemple, une personne qui a un problème et qui va en parler à Brigitte, rappellera pour dire que maintenant ça va mieux...

TB : Oui, c'est déjà arrivé plusieurs fois.

BS : Et ces auditeurs sont sélectionnés pour passer à l'antenne, ou pas ?

TB : Particulièrement ?

BS : Oui.

TB : Non généralement, ils appellent pour autre chose mais ils remercient ou ils appellent pour parler d'un sujet qui correspondait à celui pour lequel ils avaient déjà appelé et qu'ils étaient passés à l'antenne. Mais ils reviennent à la fin de la discussion. Ils disent : « merci, cela m'a beaucoup aidé la dernière fois », etc. C'est déjà arrivé plusieurs fois.

BS : Dans l'émission, il y a quand même beaucoup de dispositifs qui sont mis en place pour les auditeurs. Il y a « le love conseil », « les sexys news », « la coquine du jour », « la testeuse du jour ». On m'a dit que toi tu t'occupais de « la minute coquine » ?

TB : Oui.

BS : Est-ce que tu peux m'expliquer en quoi consiste cette rubrique ?

TB : En gros, il s'agit pour l'auditeur de raconter une histoire qui l'a particulièrement marqué, plutôt du côté sexuel. C'est à dire qu'il faut que cela soit un peu coquin avec une anecdote un petit peu croustillante.

BS : Quelle est la régularité de cette rubrique ?

TB : Une semaine.

BS : C'est des hommes ? Des femmes ?

TB : Non, deux fois par semaine si tu le prends comme ça. Car dernièrement, on a installé « la minute coquine » pour les hommes. Donc il y en a une de chaque. Le vendredi pour les hommes et le jeudi pour les femmes.

BS : Donc, longtemps, cela n'a été que pour les femmes ?

TB : Longtemps cela a été que des femmes, oui. De temps en temps, on faisait intervenir un homme parce que les auditeurs sont en grande partie des hommes et du coup c'est plus intéressant pour nous d'avoir une femme qui raconte une histoire coquine plutôt qu'un homme.

BS : Et pourquoi alors avoir par la suite rajouté des hommes ?

TB : Parce que l'on a remarqué aussi qu'il y avait une plus grande partie d'hommes qui appelaient pour ça. C'est à dire que finalement, il y a très peu de femmes qui appellent pour l'histoire coquine et du coup c'est un peu moi qui les rappelle. Enfin, qui vois si potentiellement, elles veulent participer à une rubrique comme « j'ai testé ». Et je leur demande aussi si elles ont une histoire à nous raconter à l'antenne. Alors que les hommes, plus spontanément, vont appeler pour raconter une histoire coquine.

BS : Il y aurait une raison pour expliquer cela ?

TB : Je pense que les femmes parlent moins de ces histoires là devant un public que les hommes. Je ne sais pas... (Rire)

BS : Est-ce que au niveau de l'auditeur, homme ou femme, est-ce que vous êtes sollicités pour...

TB : Pour l'histoire coquine ?

BS : Oui.

TB : Non pas trop. C'est quelque chose d'un peu intime, je pense. C'est souvent ce que les gens disent quand ils ne veulent pas participer : « non, c'est trop intime ».

BS : Tu me disais que vous essayez de choisir des femmes parce que vous avez un public d'hommes. Donc vous cherchez plus à satisfaire votre public qu'à être représentatif ?

TB : Oui, c'est clair.

BS : Pourquoi ne pas vouloir taper dans la représentativité ?

TB : J'en sais rien.

BS : L'émission à l'antenne accueille beaucoup d'auditeurs...

TB : Je vais revenir sur la question d'avant. Je pense que c'est parce que il s'agit plus de fidéliser que d'attraper de nouveaux auditeurs pour le moment. Étant donné que RMC ouvre des fréquences un peu partout. On est parti de très peu de fréquences. Donc, l'augmentation du nombre d'auditeurs se fait par l'augmentation du nombre de fréquences. Je pense que par le bouche-à-oreille, il doit y avoir un certain pourcentage de gens qui écoutent plus dans les régions où les fréquences sont ouvertes depuis un certain temps. Après, il faut qu'il y ait un standard dans l'émission. Je pense que la cible à toucher cela reste les hommes.

BS : Comme je disais l'émission accueille énormément d'auditeurs à l'antenne. C'est ce que j'appelle la relation directe entre l'animatrice et l'auditeur. Pourquoi faire le choix d'accueillir autant d'auditeurs ?

TB : Moi, je pense que cela multiplie les témoignages et c'est quand même plus agréable d'avoir plusieurs sons de cloches plutôt que d'avoir une ligne directrice qui est installée par la radio elle-même. Du coup, dans l'émission telle qu'elle est faite là, on a le droit de partir dans tous les sens.

BS : Plus de liberté ?

TB : Oui. Cela donne plus de liberté car les auditeurs sont complètement différents les uns des autres même si souvent ils pensent la même chose. Ça apporte quelque chose de nouveau. Il y a plein de choses auxquelles on n'a pas pensé qui sont évoquées par les auditeurs.

BS : Combien de temps à peu près un auditeur va rester à l'antenne ?

TB : Dans l'émission de Brigitte Lahaie, entre trois et sept minutes. Je pense qu'il y a une bonne moyenne de cinq minutes. C'est raisonnable de dire ça.

BS : Est-ce que le fait de faire intervenir beaucoup d'auditeurs, vous n'avez pas peur de spectaculariser leur parole ?

TB : C'est à dire.

BS : C'est à dire de faire un spectacle, de faire un show, d'abuser presque d'eux je dirai...

TB : Il y a une dimension qui je pense correspond à du spectacle car quand même il y a un filtre et ils sont choisis par rapport à ça. Notamment parce que ça fait réagir. Le but étant d'avoir une vraie possibilité, des vraies choses à faire pendant l'émission. En fonction de ce qu'ils disent, le mieux est quand même d'avoir le plus de monde possible. Si on s'en sert un peu pour créer du spectacle, c'est pour que d'autres gens prennent la peine d'appeler pour réagir.

BS : Justement, comment les auditeurs sont sélectionnés ?

TB : Déjà, ils passent au standard. Ils appellent d'eux-mêmes et à travers ça, il y a la première sélection qui est faite par le standardiste, la standardiste, sur plusieurs critères assez simple. Déjà la liaison téléphonique mais en général la ligne téléphonique on peut toujours s'arranger pour l'améliorer. La façon dont l'auditeur s'exprime, c'est à dire autant l'accent que la manière de se faire comprendre. Parce que si on passe quelqu'un que personne ne comprend à l'antenne, cela ne sert à rien. Mais si on passe quelqu'un qui parle trop précisément aussi des choses, qu'il est trop expert, les gens ne vont pas comprendre non plus. Ce n'est pas forcément ce que l'on recherche. On cherche l'auditeur qui s'exprime comme tout le monde, en gros. Quand j'étais à l'école on me parlait du père de famille. Et bien voilà, qui s'exprime comme un bon père de famille, l'auditeur médian. Et dernièrement, il y a aussi l'enthousiasme qui est pris en compte. C'est à dire quelqu'un de mou, ce n'est pas bon pour des raisons qui peuvent paraître évidentes.

BS : Et au niveau du contenu ?

TB : Au niveau du contenu, c'est plus moi qui vais faire cette vérification là. C'est à dire que le standardiste va prendre ce que la personne a envie de dire sur une ou deux lignes. Moi je vais lire ces une ou deux lignes et cela va plus ou moins m'intéresser. Mais très souvent, je vais faire l'effort d'appeler des gens qui me paraissent... Dont on ne sait pas précisément ce qu'ils veulent dire. Moi je les fais préciser. Je leur demande de préciser. Sur le contenu, oui.

BS : Oui mais sur quoi ?

TB : Cela va se faire sur le sujet du jour par exemple et par rapport à la manière dont sont abordés les sujets. C'est à dire que l'on a des impératifs. Je te prends un exemple simple, le mercredi, je ne peux pas me permettre de passer des gens qui parlent de sexe un peu hard parce qu'il y a des directives du CSA le mercredi. Et les autres jours, c'est selon un peu notre conception du bien. Ça nous est arrivé de passer des gens très très durs, notamment sur certains sujets. Mais ça, il faut que cela soit contrôlé.

BS : Et sinon, on peut évoquer tous les sujets ou est-ce qu'il y a des préférences.

TB : Il y a une préférence, parce que c'est plus rare, sur le sexe plutôt que sur la psychologie. Parce que c'est plus rare. Si c'était l'inverse, je pense que l'on aurait une préférence sur la psychologie.

BS : C'est plus rare au niveau des auditeurs qui appellent ?

TB : Oui sur les interventions, il y a moins de gens qui parlent de sexe. Je ne sais pas si c'est dû au fait qu'il y a moins de problèmes par rapport à ça...

BS : Tu m'as aussi dit que tu choisissais en fonction de ce qui t'intéressait ?

TB : Oui car c'est aussi une émission où l'on a besoin de débat. Donc quand les gens ne sont pas d'accord les uns avec les autres, c'est aussi toujours intéressant de confronter les points de vue. Si je vais passer pendant deux heures des gens qui disent exactement la même chose, genre : « oui, c'est bien de faire l'amour dans un lit ». Si tout le monde me dit que c'est bien de faire l'amour dans un lit, on va ramer un peu. Ça va être long. Ça va être très long. Mais si quelqu'un me dit : « moi, j'aime pas du tout faire l'amour dans un lit. Moi ce que j'aime c'est faire l'amour sur un bureau », là c'est plus intéressant. Ça va être important qu'il y ait quelqu'un qui disent : « c'est bien de faire l'amour dans un lit, moi j'adore ça ». Mais c'est bien aussi d'avoir des gens qui disent qu'ils préfèrent autre chose.

BS : Donc ce qui t'intéresse c'est de créer le débat ?

TB : Voilà, si tu veux.

BS : Il y a d'autres éléments que ce fait là de confronter les opinions ?

TB : Non, après... Pendant une émission en elle-même ?

BS : Oui.

TB : C'est important aussi de ne pas toujours rester sur le sujet, d'alterner un petit peu mais pas trop. De faire une pause sur le sujet parce que c'est justement aussi épuisant pendant deux heures de parler de la même chose. Donc qu'il y ait des petites poses de dix minutes avec un auditeur sur autre chose. Bien qu'il y ait plusieurs rubriques dans l'émission c'est à dire que cela bouge pas mal. C'est aussi important que les gens puissent s'exprimer sur autre chose parce que déjà il n'y a pas tout le temps du monde qui veut réagir sur le sujet. Ce n'est pas tout le temps excellent. Mais aussi parce que c'est plus agréable. Si jamais je sens qu'il y a quelque chose qui va exploser à l'antenne, qui va faire réagir, même si ce n'est pas le sujet, c'est intéressant de le mettre.

BS : En pourcentage, combien d'interventions dans le sujet...

TB : Il doit y avoir 60 / 40.

BS : 60 dans le sujet et 40 hors sujet ?

TB : Oui, je pense.

BS : Tu m'as dit que tu faisais attention à sélectionner des femmes, est-ce qu'il y a d'autres types de représentativités que vous recherchez ? Par exemple l'âge ou du lieu d'appel...

TB : Oui. Du lieu d'appel pas du tout parce que ce n'est pas quelque chose que l'on prend en compte. Mais en revanche au niveau de l'âge, il est plus intéressant aussi d'avoir des voix jeunes à l'antenne.

BS : Au niveau du type des interventions, est-ce que tu vas privilégier les questions, les témoignages, un auditeur dans le besoin ?

TB : Cela dépend du temps qu'il y a. Mais ça ne va pas être forcément sur le type d'intervention. Ça va plutôt être sur l'intensité, c'est à dire sur l'enthousiasme de la personne. Tout ça souvent c'est mélangé. Il y a une question qui est fondue dans une expérience dans un témoignage, etc. Ça va plus être dans la manière... Moi je vais percevoir l'envie d'en parler.

BS : Est-ce que vous prenez à l'antenne des auditeurs qui sont dans une détresse ?

TB : À l'antenne les situations de grande détresse, c'est très rare. Je pense que c'est arrivé mais je n'aurais pas d'exemple en tête. Il me semble que c'est très rare.

BS : Ou en détresse.

TB : Oui, ça arrive. C'est souvent sur des problèmes familiaux.

BS : Ces auditeurs, on n'hésite pas à les mettre sur l'antenne ?

TB : Si, on hésite. Mais on peut le faire. Mais en même temps, on hésite sur tous les auditeurs.

BS : Est-ce qu'il y a un suivi qui est fait hors antenne avec ces auditeurs là ? Est-ce que vous les orientez vers un psychologue ?

TB : En général, les auditeurs en grande détresse quand ils passent à l'antenne, ils sont déjà orientés par Brigitte elle-même à l'antenne. Après s'il dit qu'il lui faut un numéro, on va essayer d'appeler. Quand on les reprend, on les guide légèrement sur la manière de faire. C'est à dire, comment allez voir un psychologue, etc.

BS : Ça vous arrive de donner les contacts d'une personne en particulier ?

TB : Non. Avant il y avait un service qui était carrément répondeur avec un psychologue qui répondait par téléphone et des rendez-vous pris par téléphone avec des psychologues ou des psychiatres. Aujourd'hui, ça on le fait plus. Je ne sais pas pourquoi. Mais donner directement l'adresse, non. Je préfère plutôt les guider en disant le nom de la personne. Mais qu'ils aillent le chercher.

BS : Qu'ils cherchent par eux-mêmes.

TB : Voilà.

BS : Il y a des auditeurs qui vous contactent par e-mails. Je crois que toi tu reçois ces e-mails, tu as l'occasion de les rappeler ? De les sélectionner par e-mail aussi ?

TB : Oui.

BS : Est-ce que tu peux m'expliquer la démarche...

TB : En gros, c'est Cyril qui fait le tri parce que Brigitte en lit une partie à l'antenne. Donc tout ce qui est lu à l'antenne, bon voilà, vu qu'elle y a déjà répondu d'une certaine manière. Ensuite, il m'apporte les mails. Alors il y a une sélection qui est très simple, c'est est-ce qu'ils ont laissé leur numéro de téléphone ou pas ? Parce que de toute façon, moi je ne peux pas leur

répondre par mail. Et ceux qui laissent leur numéro de téléphone, cela va être... C'est très long. Donc c'est au niveau de l'embêtement que cela me cause. C'est à dire que deux pages de mails à lire sur un seul témoignage, je ne le fais pas. Si c'est une histoire simple qui est bien résumé, oui pourquoi pas. Je la rappelle pour qu'elle passe à l'antenne.

BS : Est-ce qu'il y a des critères à part la longueur du mail ?

TB : C'est les mêmes critères que après quand je les rappelle.

BS : Qu'est-ce que vous appelez le casting ?

TB : Ça, cela va être tous les auditeurs qui ont appelés de toute façon et les mails, ça peut faire partie du casting. Ils sont dans la base de données. On sait de quoi ils ont parlé. On a leur numéro de téléphone, prénom, etc. Et avant l'émission ou la veille, moi je rappelle les gens pour qu'ils interviennent à l'antenne. C'est à dire qu'il y a une bonne partie qui ne passe pas le jour même. Par exemple, s'il y a vingt cinq appels et qu'il n'y en a que dix qui passent, il y a quinze qui ne passeront pas. Donc j'en rappelle une partie, ceux qui me paraissent intéressant pour qu'il passe le jour d'après.

BS : Qu'est-ce qui paraît intéressant ?

TB : Ben, cela dépend du sujet du jour. En gros, tout paraît intéressant. La plupart des gens quand ils appellent ça va être les mêmes processus de sélection qu'avant. C'est-à-dire que moi si je vois que le standardiste a noté très mal l'auditeur, c'est-à-dire qu'il n'était pas motivé quand il a appelé. Celui-là, je ne vais pas prendre la peine de le rappeler.

BS : Quelles sont les informations recueillies sur l'auditeur avant son passage à l'antenne ?

TB : Son adresse, son code de carte bleue... (Rire) Non je rigole. Son prénom, son âge, ce qu'il veut dire et son numéro de téléphone.

BS : Pourquoi ne prendre que son prénom ? Pourquoi laisser l'auditeur dans son statut d'anonyme ?

TB : Parce que très souvent dans l'émission de Brigitte Lahaie, ils ont besoin de cet anonymat. Ils ont l'impression que tout le monde les entend. Donc très souvent aussi, ils nous demandent des pseudos donc on change les noms.

BS : C'est des choses qui arrivent assez régulièrement ?

TB : Oui.

BS : Donc si un jour vous décidiez que les auditeurs ne sont plus anonymes, cela vous nuirait ?

TB : Ça leur plairait pas trop non. Il y en a beaucoup qui parlent de choses qui sont un peu délicates à aborder. Je te prends un exemple simple, quand je case quelqu'un avec une histoire coquine, il n'a pas forcément envie que son bureau sache ce qu'elle fait dans ces moments.

BS : Dans quelles situations se trouvent vos auditeurs quand ils appellent ? En voiture, c'est ça ?

TB : Oui, oui. Entre quatorze heures et seize heures, souvent c'est les gens qui sont... Il y a des routiers, il y a des commerciaux. C'est les gens qui écoutent leur radio en voiture très souvent. Ou alors qu'ils l'écoutent au bureau mais ils ne sont pas en manuel du coup.

BS : Juste une minute le temps que je vérifie que je n'ai rien oublié...

TB : J'ai eu droit aux mêmes questions que Brigitte Lahaie des fois ! Waow, quel statut !

BS : Est-ce que ça t'intéresse de me dire deux mots sur l'interactivité radiophonique. Est-ce que pour toi, la radio est un média très interactif ? Est-ce que d'autres médias seraient plus interactifs que la radio ? Est-ce que c'est important qu'il y ait de l'interactivité à la radio

TB : Oui. C'est la nouvelle vague, c'est ce qui marche. Faire du non-stop sans qu'il n'y ait personne qui réagit... Il y a quelques radios qui le font encore mais c'est souvent des radios qui sont accès sur des trucs où personne ne doit intervenir. La plupart des radios font de l'interactivité avec l'auditeur. Parce qu'ils savent que les gens ont envie de réagir. Même devant ta télé tu as envie de réagir normalement. Alors devant ta radio quand tu entends les gens parler, ça c'est sûr. Ça me paraît un peu évident maintenant.

BS : Par rapport à la thématique de l'émission et le fait de faire intervenir les auditeurs, est-ce qu'il n'y a pas une part d'exhibitionnisme ?

TB : Oui. De la part des auditeurs ?

BS : Par les auditeurs qui appellent mais aussi par ceux qui écoutent.

TB : Ben non, ceux-là sont plutôt voyeurs. Mais carrément, oui.

BS : Tu emploierais ce mot d'exhibitionnisme, ce n'est pas trop fort ?

TB : Non. Mais exhibitionnisme d'une certaine manière vu que, en même temps c'est anonyme. Exhibitionniste, tu fais plutôt ça, tu es reconnu dans la rue. On voit ton visage. Là je pense que c'est une manière de se lâcher un peu. Je pense qu'ils ont besoin de parler de certaines choses et de rester dans l'ombre. C'est une manière de faire. C'est un peu exhibitionniste parce que je pense très sincèrement qu'en plus la plupart se réécotent.

BS : Une question que j'ai oublié de te poser par rapport au piratage radiophonique. Est-ce que ça vous arrive ?

TB : Très peu, cela peut arriver mais très peu. Tu m'as posé la question l'autre jour. Je pense que ça arrive très peu. On peut se faire avoir mais dans l'émission de Brigitte Lahaie, ça passe assez bien. Moi ça ne m'est encore jamais arrivé que quelqu'un appelle... Il y a quand même des filtres. Il faut être vraiment... Il faudrait que ça soit un professionnel qui le fasse. Si c'était un professionnel je pense que ça passerait facilement parce qu'il serait sérieux de tout du long. C'est déjà arrivé qu'une personne dise : « je veux parler de ça » et finalement parle d'autre chose mais ils vont quand même rester dans l'émission. Donc ça va...

BS : Ce n'était pas forcément volontaire ?

TB : Si cela pouvait être volontaire pour passer les contrôles. Mais ce n'était pas très grave. Il n'y avait pas besoin de faire ça.

BS : Donc pas besoin de couper l'auditeur, non plus.

TB : Non, c'est très peu arrivé chez Brigitte Lahaie. C'était plutôt dans un ou deux enregistrements que l'on a fait où on se demandait: « est-ce que ce n'est pas du pipeau ? ». Et si c'est du pipeau, ce n'est pas très grave.

BS : Est-ce que tu aurais quelque chose à rajouter ?

TB : Non.

BS : Très bien, pour moi on a fait le tour.