

## RETRANSCRIPTION DE L'ENTRETIEN AVEC MELODY TRICARD

(COLLABORATRICE JOURNALISTE DE L'ÉMISSION ÇA PEUT VOUS ARRIVER)

Prise de son : Micro intégré mac book pro

Durée : 25'23 min

Lieu : RTL, rue Bayard, Paris

Date : 27 janvier 2010

**BS** : Blandine Schmidt

**MT** : Melody Tricard

**BS** : Pour commencer est-ce que tu peux me donner ton nom et ton prénom.

**MT** : Melody Tricard.

**BS** : Depuis combien de temps es-tu à RTL ?

**MT** : Alors à RTL, cela fait deux ans et quatre mois.

**BS** : Et à « Ça peut vous arriver » ?

**MT** : Et à « Ça peut vous arriver » depuis le 31 août 2009.

**BS** : D'accord. C'est récent quand même.

**MT** : Oui, je suis la petite nouvelle.

**BS** : Ça se passe bien ?

**MT** : Ça se passe bien.

**BS** : Est-ce que tu peux me décrire ton travail à l'antenne, durant l'émission et hors antenne ?

**MT** : C'est à dire ?

**BS** : Quand l'émission est en cours.

**MT** : Quand l'émission est en cours, moi et Sarah, ma collègue, on est présente en studio pour assister l'émission. C'est à dire que nous, on a tout préparé en amont mais si quelque chose se passe mal ou s'il y a un problème de négociation à l'antenne, il faut que l'on soit réactive. Par exemple, que l'on aille négocier avec les entreprises hors antenne. On peut les appeler hors antenne. Ou alors, on se rend compte par exemple quand il y a quelqu'un qui a un problème et qu'un des avocats dit : « mais tiens, on devrait contacter par exemple la Préfecture du Val de

Marne » et on n'a pas préparé en avance, de réagir tout de suite et d'aller chercher le numéro de la Préfecture du Val de Marne.

**BS** : Donc ça c'est durant l'émission.

**MT** : Durant l'émission, il y a plein de petites choses comme ça. Parfois, on a l'impression de ne pas servir à grand chose parce que tout se déroule bien. Mais forcément, les fois où on n'est pas là, il y a un truc dont ils ont besoin. Comme Bernard Gick pendant l'émission compose les numéros. Parfois Marjorie, je ne sais pas si tu as vu, va derrière le technicien et il y a un autre endroit d'où on peut appeler. Et dans ces cas-là, elle peut aussi nous demander par exemple aussi de montrer quelque chose à Julien pendant l'antenne, pour lui montrer la personne à qui il parle, l'interlocuteur que l'on va avoir.

**BS** : L'émission est finie et comment se passe le reste de la journée ?

**MT** : Quand l'émission est finie, on est au bureau. On prépare les émissions plus ou moins la veille pour le lendemain. Et on appelle nos auditeurs qui ont des problèmes pour voir si on peut essayer de les aider. Il faut voir si on peut essayer de les aider. On les appelle. On leur demande de nous expliquer leur problème. Pour les aider... Il y en a qui sont très clairs et concis et cela va très vite. Ils nous racontent leur histoire. Il y a une problématique tout de suite. En fait, nous on doit trouver la problématique, voir où ça coince. Très souvent, c'est des problèmes de communication : « pourquoi l'entreprise ne veut pas vous rembourser ? ». Souvent l'auditeur il va nous dire : « je ne sais pas. », « Vous ne le lui avait pas demandé ? », « Ah si, j'ai demandé. Ils disent qu'on n'est pas assuré. ». Voilà, essayer de démêler. Après, on prépare les textes pour l'antenne du lendemain. On écrit toujours un petit *teasing* pour le sommaire de l'émission, un petit résumé de l'histoire qui doit tenir en dix lignes. Ensuite, on prépare tous les numéros que l'on peut appeler pour résoudre le cas et c'est là qu'il faut penser à avoir un maximum de numéros pour que justement pendant l'antenne on est le moins de soucis à se faire et de travail d'urgence et flippant à faire, plus de temps pour la négociation et pour écouter l'antenne. Et on rajoute des infos pour les avocats. On regroupe tous les documents parce que les auditeurs nous envoient les documents par fax, par e-mail ou ceux qui nous les ont envoyés par courrier. On a les documents sous les yeux. On vérifie tous les documents pour vérifier le cas. Et on leur demande une photo pour illustrer le blog.

**BS** : J'ai oublié de te demander mais toi tu es journaliste ?

**MT** : On n'est pas journaliste.

**BS** : Alors tu as quoi comme statut ?

**MT** : Moi, je suis collaboratrice spécialisée d'émission. Et Julien nous appelle journaliste à l'antenne.

**BS** : Si tu avais à expliquer l'émission « Ça peut vous arriver » à quelqu'un qui n'a jamais écouté...

**MT** : Hier, j'ai expliqué à quelqu'un qui n'écoutait pas et qui ne connaissait pas Julien Courbet. Parce que souvent, on dit Julien Courbet et cela suffit à expliquer. Et j'ai expliqué ça en disant qu'il s'agissait d'une émission d'aide aux consommateurs. Mais c'est très vaste parce qu'il n'y a pas que des consommateurs qui nous appellent, il ya aussi des artisans, des entreprises... Il n'y a pas que des particuliers.

**BS** : Quels sont les champs d'action de l'émission ? Cela englobe quoi comme thème ?

**MT** : Tous les jours, on a le thème consommation. On a le thème immobilier effectivement, pas mal de construction, de malfaçon. On a les problèmes familiaux, les problèmes de voyages, de médiations. On a les problèmes de notaires qui reviennent assez souvent, des problèmes d'huissiers. En fait, chaque avocat a sa spécialité et selon les avocats du lendemain, on va préparer une émission sur tel ou tel thème. Par exemple, quand Maître Fix l'huissier, vient, on fait une émission spéciale « on vous doit de l'argent ».

**BS** : Donc, vous vous adaptez vraiment aux avocats qui sont présents sur place ?

**MT** : Oui. Et voiture aussi, c'est très important.

**BS** : Ça revient souvent les émissions voiture.

**MT** : C'est mes préférées en plus.

**BS** : Comment vous définissez... Parce que j'ai vu qu'il y avait des cas qui étaient des dossiers, des cas qui finissent en question, des médiations. C'est quoi la différence ?

**MT** : Il y a bêtement des gens qui nous appellent pour poser des questions. Donc directement, cela devient une question. Il y a des gens qui nous appellent parce qu'ils ont un problème mais le problème a déjà été jugé ou l'entreprise ou disons la partie adverse, c'est plus global, n'est pas joignable. Dans ce cas là, nous les gens si on ne peut pas les joindre, on peut rien faire. Dans ce cas là, ce sera transformé en question parce que les avocats donneront un conseil à l'auditeur pour qu'il puisse résoudre de lui-même son problème. Souvent, les auditeurs ils seraient capables de résoudre eux-mêmes leur problème mais cela demande des démarches qu'ils ne savent pas faire. Et c'est donc un conseil. Si on peut joindre les gens et que l'auditeur peut nous fournir suffisamment de preuves, dans ce cas là, cela devient un cas.

**BS** : Et les médiations ?

**MT** : Les médiations, c'est quand notre... On a Bernard Sabbah qui vient, qui n'est pas avocat. Il vient demain, tu verras. Il n'est pas avocat et c'est plus de la négociation. On a appelé ça médiation parce que cela englobe des troubles de voisinage par exemple qui ne sont pas complètement juridiques mais qui se négocient. C'est souvent le problème : « soyez sympa, c'est votre voisin... ». On a par exemple vu une dame qui avait un terrain à côté d'un terrain de football et qui en avait marre de recevoir des ballons de foot sur son terrain. On a appelé la Mairie, on a appelé le terrain de football : « écoutez, essayer de maîtriser les jeunes. ». Juridiquement, ils avaient fait ce qu'ils pouvaient. Ils avaient mis des arrêts

municipaux. Maintenant, il y a des jeunes qui viennent sur le terrain de foot tout le temps. On ne peut pas aller plus loin. Donc on essaie de négocier au téléphone. C'est de la médiation.

**BS :** J'ai vu que vous employez aussi le terme d'enquête, avant de mettre un dossier à l'antenne. En quoi consiste une enquête ?

**MT :** L'enquête, c'est justement le travail que l'on fait en dehors de l'antenne. C'est d'appeler les gens pour qu'ils nous expliquent leur problème. Après, selon les documents que l'on a, on cherche un maximum de contacts. On essaie de farfouiller un peu de partout. C'est ça l'enquête, plus ou moins.

**BS :** Vous vérifiez la crédibilité...

**MT :** La crédibilité et on cherche un maximum de contacts. Parce que souvent... Mettons Madame Martin a un problème avec un entrepreneur qui a mal fait un mur. On va se rendre compte que cet entrepreneur appartient à un grand groupe donc on va chercher le grand groupe parce qu'elle n'aura que le contact avec l'entrepreneur. On cherche le grand groupe, on cherche l'assurance du grand groupe, peut-être, ce genre de chose.

**BS :** À l'antenne les auditeurs sont en lien avec Julien Courbet mais les 90 % du temps avant que leur dossier se règle, ils sont avec vous, les gens de l'ombre, on va dire.

**MT :** Quand le dossier se règle, ils sont en contact avec Julien parce que c'est à l'antenne que cela se règle les trois quarts du temps et que si cela ne se règle pas à l'antenne on essaie un maximum de l'annoncer sur l'antenne.

**BS :** Mais vous vous êtes en contact avant avec les gens. Vous passez un long moment j'ai l'impression, avant qu'une personne arrive à l'antenne.

**MT :** Oui, on passe pas mal de temps. Après, cela dépend des gens, de leur clarté, de leur efficacité.

**BS :** Est-ce que par exemple tu vas prendre ce cas là et tu vas le suivre toute la durée ou est-ce que tu vas en commencer un qui sera terminé par un autre. Tu as un suivi ?

**MT :** Normalement, on suit nos cas. Parce que d'abord, on s'attache aux gens avec qui on est, que c'est nous malgré tout qui choisissons les personnes que l'on va aider. Parce que tu as vu, on a des pochettes avec des fiches et tout. Moi je sais qu'il y a des gens... Cela m'inspire moins que d'autres. J'ai plus envie d'aller aider des gens qui essaient de s'en sortir eux-mêmes. Je ne suis pas patiente de base. J'ai fait du standard avant, les auditeurs m'ont agacé par le passé parce qu'au standard, on a aucun filtre. Je m'attache aux gens. Je m'attache à ceux qui essaient de s'en sortir par eux-mêmes et quand ils nous appellent c'est parce qu'ils n'y arrivent pas tous seuls. Parfois, il arrive que pendant l'émission, on se mette à suivre un cas que l'on a pas préparé parce que par exemple, ils ont été préparés par les stagiaires et que c'est plus en priorité Sarah et moi qui les suivons ou parce que si Sarah a préparé par exemple deux cas pour l'émission et qu'elle est déjà en train de faire le suivi pour un cas ; elle ne peut

pas faire deux suivis en même temps. Donc je prends le relais. Mais on se tient toujours au courant en plus. Comme les auditeurs ils nous rappellent nous, il faut quand même que l'on sache ce qu'il s'est passé.

**BS** : On peut quand dire qu'avec les auditeurs tu entretiens des rapports de proximité.

**MT** : Oui.

**BS** : De grande proximité ?

**MT** : Non, pas de grande proximité. De proximité, oui. J'ai un auditeur pour qui j'étais partie en duplex, c'est à dire c'est quand on se déplace et que l'on va sur place, et j'avais laissé mon numéro de portable et il m'a appelé sur mon portable et je n'ai pas du tout apprécié. J'adore mon travail mais il ne faut pas exagérer. Donc, on fait le maximum car on fait quand même ça pour aider les gens à la base.

**BS** : Et du coup, les gens viennent vous voir pour vous remercier ? Ils vous envoient des cadeaux, des cartes postales de vacances, des choses comme cela ou pas du tout ?

**MT** : Il y a plein de cas de figure. Il y a autant de cas de figure qu'il y a de gens. Tout à l'heure, j'ai reçu un e-mail d'une personne qui a été remboursée. C'est sympa. C'est parce qu'elle fonctionne par e-mail. Moi, cela m'a fait plaisir de le savoir. Elle me dit : « j'ai reçu mon chèque aujourd'hui. ». Je suis contente parce que c'est quelque chose de concret. Parfois, on reçoit des fleurs, plein de chocolats. On a du chocolat derrière nous. Sarah aujourd'hui a reçu plein de caramels et des trucs comme ça qui ont l'air très bons. Parfois, les gens ne nous tiennent pas au courant. Mais ce n'est pas grave car moi perso, je ne le fais pas pour recevoir des cadeaux. Je pense que si on fait son travail, on a envie de le faire bien. Et en plus, si cela peut aider quelqu'un...

**BS** : Qu'est-ce qui fait cette proximité là avec les auditeurs ?

**MT** : Parce qu'ils sont dans l'embarras, qu'ils nous racontent des choses assez intimes finalement. Donc on a envie de les aider. Quand on aide quelqu'un, on s'y attache un peu. Il y a des auditeurs avec qui je n'ai pas de proximité. Je m'attache beaucoup moins.

**BS** : Oui, oui. Les auditeurs avant de passer à l'antenne, est-ce que vous les briefez ? Est-ce que vous leur dites : « il faut dire ça, il ne faut pas dire ça. » ?

**MT** : On ne les briefe pas tout le temps, même très peu. Cela dépend de leur caractère. Si on a un auditeur que l'on sent très timide, on va lui dire de se défendre. Parfois, pendant l'antenne, on va voir Marjorie qui se lève et qui va aller vers l'auditeur et lui dire : « défendez-vous, défendez-vous. ». Parce que l'on sait qu'il a plein d'arguments à contrer et que souvent les parties adverses sont pleines de verbes. Et nos auditeurs sont intimidés donc ils n'osent pas se défendre. Et dans ce cas là, par exemple Marjorie va leur dire. Nous, on les briefe car on relie le texte avec eux tous les jours. On leur explique bien que c'est ce que va dire Julien à l'antenne le lendemain et vérifier que toutes les informations sont véridiques. Après, c'est

nous qui écrivons le texte. Moi, il y en a un qui m'a fait une remarque une fois sur un mot de vocabulaire, un truc de vocabulaire. Je lui ai rappelé gentiment que j'avais fait des études pour faire ce métier et que je savais quel mot utiliser. Non, on ne les briefe pas tellement.

**BS** : Vous leur dites par contre de ne pas prévenir les personnes mis en cause...

**MT** : Oui.

**BS** : Alors, pourquoi ?

**MT** : Parce que l'efficacité de l'émission et le fait que l'on résolve des cas passent par l'effet de surprise et parce que c'est Julien Courbet qui appelle. Et que si les auditeurs préviennent la partie adverse, qui est donc la partie que l'on va appeler le lendemain, soit, premier cas de figure, la partie adverse ne répond plus et nous on ne peut rien faire parce que s'ils ne répondent pas au téléphone, on ne peut pas négocier ; soit elle a préparé d'autres arguments. C'est surtout pour pas qu'elle ne nous réponde plus. Parce que par exemple, ce matin, il y a une société qui nous a répondu au tout début et qui après a refusé de nous répondre tout le reste de l'émission parce qu'il savait que l'on traitait un cas.

**BS** : Jusqu'où allez-vous pour résoudre le cas d'un auditeur ? Par exemple, si la négociation à l'antenne ne donne rien, qu'est-ce qui se passe ?

**MT** : Si la négociation à l'antenne ne donne rien et que l'on peut continuer parce qu'ils sont dans leur droit, on peut reprendre la négociation, on peut refaire du suivi. On peut parfois se déplacer sur place. En revanche, on ne se déplace pas super loin parce qu'on a pas l'équipe et les moyens qu'il faut. L'année dernière, il se déplaçait tous les matins mais c'est fini. Ce n'est plus le concept de l'émission. Et puis, si vraiment c'est bloqué, nos avocats de toutes façons durant l'émission, ils donnent toujours des conseils. Vers quelle juridiction se tourner : « vous pouvez aller voir un juge de proximité. Dans ce cas là, allez voir un huissier. ». Donc ils leur donnent des clés pour qu'ils résolvent l'affaire hors radio.

**BS** : Et jamais, vous engagez des procédures judiciaires pour les auditeurs ?

**MT** : Non.

**BS** : Vous les laissez acteur de leur propre cas...

**MT** : Oui. Et on n'a pas le droit, je pense. Je ne sais pas si juridiquement on a le droit. Je ne pense pas.

**BS** : Ou que Maître Fellonneau prenne ses cas et les défendent elle-même.

**MT** : Non.

**BS** : Quand tu dis suivi, c'est quoi un suivi ? Vous rappelez tous les jours, toutes les semaines pour savoir ce qui se passe ?

**MT** : Ça dépend des cas de figure. Là par exemple, j'ai préparé des suivis pour un problème de sèche-linge. Donc, comme pendant l'émission on n'a pas eu de réponse de l'entreprise à qui on avait acheté... C'était rueducommerce.com. J'ai appelé moi le service relation en

dehors de l'antenne. Rue du commerce m'a donné son explication et « on traite avec un autre marchand. ». J'ai appelé l'autre marchand. Et après, on va faire un retour sur l'antenne dans les jours qui suivent pour dire l'explication a été comme ceci, comme cela. Ou on peut rappeler deux, trois semaines après quand l'auditeur... Si on lui promet qu'il va être remboursé dans les semaines qui suivent. On leur dit : « vous nous rappelez quand vous recevez le chèque dans les semaines plus tard. ».

**BS** : Combien de dossiers en cours avez-vous en moyenne ?

**MT** : En cours... On ne les garde pas en cours très longtemps parce qu'ils sont très souvent résolus tout de suite.

**BS** : Si tu avais un pourcentage à donner...

**MT** : Je sais pas, cinq suivis et nouveaux cas en cours en moyenne.

**BS** : Et au niveau de la résolution des dossiers, combien de dossiers se résolvent ?

**MT** : Les trois quarts.

*Conversation avec des personnes à côté.*

**MT** : Je crois que je te disais que tous les dossiers se résolvent. On va dire que sur une émission, il y a cinq dossiers qui passent et quatre sont résolus, normalement une issue favorable.

**BS** : Et ça a ton avis, c'est dû à quoi ? Vous êtes super forts...

**MT** : Non, c'est dû à la notoriété de Julien Courbet. C'est dû à la force d'audience de RTL parce qu'on est suivi par beaucoup de gens. Quand cela implique des sociétés, les sociétés ne veulent pas avoir mauvaise publicité sur RTL et elles essayent de résoudre les problèmes. Et c'est dû aussi au travail en amont parce que Marjorie avec l'aide des avocats, on sélectionne des histoires où nos auditeurs ont raison. On n'aide pas des gens qui sont en tort normalement. Donc s'ils sont dans leur bon droit, pourquoi est-ce que cela ne se résoudrait pas ? Donc, tout ça combiné, souvent ça marche.

**BS** : À ton avis, Julien Courbet c'est une marque ?

**MT** : Oui.

**BS** : Et elle représente quoi cette marque ?

**MT** : Pour certains, les arnaques et pour d'autres Zorro !

**BS** : Une question un peu plus d'ordre général. Au niveau de l'interactivité, de la relation avec les auditeurs, est-ce que tu penses que la radio est bien pour cela ? Est-ce que tu penses que c'est le média le plus interactif ?

**MT** : Je pense que le média le plus interactif, quand on prend interactif dans le sens propre, c'est internet. Mais, il reste interactif pour des gens qui savent l'utiliser. La radio, c'était le

premier média interactif. Tu as un vrai lien avec ta radio. Quand tu es jeune, tu as la radio au creux du lit pour pas que tes parents l'entendent. Tu écoutes des libres antennes. Il parle de sujets qui te traumatisent. On peut appeler les radios. On peut les appeler depuis toujours. Tu voyais l'affiche des routiers, « les routiers sont sympas », c'est la première émission interactive. Maintenant nos auditeurs... Nous, en plus c'est entre 9 h 30 et 11 h 30, donc ils sont plutôt âgés en général. Ce n'est pas des gens qui vont sur internet d'eux-mêmes. Ils ont un vrai lien avec leur radio. C'est pour ça que Julien Courbet pour les auditeurs c'est Zorro, c'est la voix qui va expliquer comment s'en sortir et tout ça. C'est pour cela que l'émission marche.

**BS** : Est-ce que tu penses que le même type d'émission pourrait aller à la télé par exemple ?

**MT** : Elle l'a été à la télé. Ce que je reproche à la télé, c'est que l'image prime sur le flux. Je pense que cette émission à la télé est moins efficace, est moins proche des gens qu'à la radio. J'aime pas la télé !

**BS** : Dernière question, est-ce qu'à ton avis, c'est le rôle du média d'exposer la vie privée des gens sur la place publique ? As-tu une opinion sur cela ?

**MT** : J'ai une opinion sur tout. Non, je ne pense pas que cela soit son rôle mais je pense que c'est rentré dans les mœurs. Maintenant les gens, ils veulent donner leur opinion. Je crois que RMC, ils font cinq heures d'antenne en direct juste avec les gens qui appellent...

**BS** : Toute la journée.

**MT** : Toute la journée, voilà. Les gens ils veulent donner leur avis. On a toujours écouté la radio chez moi et avec ma mère en se préparant le matin, on écoutait France Inter et moi je débats avec ma radio. C'est à dire que quand je me prépare le matin et que j'écoute ma radio, je dis : « mais tu es stupide. Ce n'est pas ça. ». Comme c'est un truc auquel on se sent proche, on dialogue. Donc si on est capable d'exposer ses opinions politiques, par exemple dans « Les auditeurs ont la parole » sur RTL, les gens donnent leur avis. Et je pense qu'une opinion politique est aussi intime qu'un problème de plomberie. Et que les gens qui nous appellent, ils le choisissent et ils ne le font pas forcément de gaité de cœur. En l'occurrence, ils le font parce qu'ils n'ont plus de recours.

**BS** : Est-ce que tu aurais quelque chose à rajouter ? Quelque chose d'important ?

**MT** : Je pense que RTL c'est mieux que RMC et France Inter !

**BS** : Ok. C'est tout ?

**MT** : Oui.

**BS** : Merci.