

RETRANSCRIPTION DE L'ENTRETIEN AVEC AURÉLIE BARBIERO
(RESPONSABLE DU STANDARD DE L'ÉMISSION ÇA PEUT VOUS ARRIVER)

Prise de son : Micro intégré mac book pro

Durée : 7'27 min

Lieu : RTL, rue Bayard, Paris

Date : 28 janvier 2010

BS : Blandine Schmidt

AB : Aurélie Barbiero

BS : Alors pour commencer il me faudrait ton prénom et ton nom.

AB : Aurélie Barbiero

BS : Quelle est ta fonction à RTL ?

AB : Ma fonction, on va dire que c'est responsable de standard officiellement.

BS : Cela consiste en quoi ?

AB : Ça consiste à être présente sur les différentes émissions. Faire le relais entre celle qui est vraiment responsable, qui a engagée tous les standardistes, les standardistes et les émissions. Vérifier que tout se passe bien et tout ça.

BS : Là, on va se concentrer sur « Ça peut vous arriver ».

AB : Oui.

BS : Est-ce que tu as une idée de combien vous recevez à peu près d'appels par jour ?

AB : Non. Ça doit être à mon avis... Après, c'est différent. Il y a les appels et les gens qui ont tenté d'appeler le 3210. C'est les appels effectivement que nous on reçoit. On peut obtenir par la télématique des chiffres précis. Nous au standard, on doit en décrocher 80 maxi parce qu'il y a du déchet. Il y a des gens qui ont déjà appelé. Donc, là cela prend deux minutes. On leur dit que ça sert à rien s'ils ont déjà appelé la semaine dernière de rappeler. Donc on ne fait pas systématiquement une fiche. Donc on décroche mais après je ne sais pas du tout en nombre...

BS : Il y a beaucoup de gens qui rappellent ?

AB : Oui, énormément.

BS : Pour quelle raison ?

AB : Parce qu'en fait... On a l'impression qu'ils ne nous écoutent pas. On leur dit bien à la fin, l'équipe vous rappelle s'ils peuvent vous aider. Cela peut prendre deux à trois semaines. Il y a des gens : « oui, je vous ai appelé hier et on ne m'a pas rappelé. ». Mais on vous a dit... Après, voilà. Il y en a qui rappelle au bout de trois semaines car ils n'ont pas eu de nouvelles. Eux, ils renouvellent l'appel parce que des fois c'est bien de resoumettre le cas.

BS : Tu disais que vous ne faisiez pas de fiche systématiquement. Donc dans quel autre cas vous ne faites pas de fiche ?

AB : Quand c'est des appels pour le jeu. Dès fois, il y a des renseignements divers et variés. Quand... C'est les consignes de l'équipe. Quand les personnes ont perdu leur procès. Ils ne peuvent plus intervenir donc à ce moment là on ne fait pas la fiche. Ou des gens fous. Des fois, il y en a qui nous disent : « il y a des gens qui me regardent à travers la télé ». Donc là on va éviter de faire une fiche ! Des fois, cela arrive que l'on ait des allumés.

BS : Comment cela se passe avec un auditeur ? Allo...

AB : Oui, c'est ça. Allo, bonjour. Vous appelez bien pour l'émission ? On leur demande de nous résumer leur problème, histoire de ne pas perdre trop de temps et justement d'en prendre un maximum. Tout ce qui est détaillé : genre envoyer la lettre à telle date, ça on leur dit : « cela ne sert à rien. Vous verrez avec l'équipe, s'il vous rappelle, avec les détails. ». Voilà, on essaie de prendre un résumé en à peu près dix lignes, avoir les gros points du dossier et après savoir précisément ce qu'il demande parce que souvent c'est « je veux de l'aide ». Mais on ne peut pas le deviner... « Vous voulez que l'on appelle qui ? Pour obtenir quoi ? ».

BS : Mais s'ils ne savent pas du tout ?

AB : On essaie de les aiguiller en général. En fonction du problème, on voit à peu près ce qu'ils veulent.

BS : Avec l'expérience...

AB : Voilà. Ça vient. Un problème de chauffage, vous voulez avoir du chauffage. Voilà.

BS : Quelles sont les différentes raisons des appels des auditeurs ? Il doit y avoir pour soumettre des cas, pour réagir à ce qui se dit à l'antenne...

AB : Il y a des réactions. Alors cela va vraiment dépendre des sujets traités sur l'antenne. Ce matin, il y a eu la banque. Donc ça, cela concerne tout le monde. Donc les gens vont beaucoup réagir. Après souvent on a des gens : « j'ai le même problème » mais qui du coup nous soumettent le problème. D'autres, juste pour dire : « moi aussi, cela m'est arrivé. Ça c'est résolu de telle manière. ». Cela dépend vraiment des jours. Il y a des jours où on n'a pas du tout de réaction, d'autres jours, on en a plein.

BS : La réactivité est quand même bonne ?

AB : Oui. Un cas qui est traité sur l'antenne, quand il y a des réactions c'est dans la minute qui suit. Des fois, oui. Oui, oui très réactif.

BS : Vous restez combien de temps à peu près avec un auditeur ? Est-ce que vous avez des consignes ?

AB : Non, on n'a pas de consigne. C'est vrai que plus on prend d'appels, plus il y a de cas possibles et mieux c'est. Ils n'ont pas à nous dire : « vous avez 3 minutes par auditeur.

BS : Et donc, à peu près...

AB : Je ne sais pas. Cela doit être 5 minutes en moyenne. Pour qu'ils exposent le problème, que l'on prenne les coordonnées, qui nous le redisent, des fois que l'on n'ait pas compris...

BS : Ils exposent leur cas, ils réagissent à l'antenne, il y a d'autres raisons...

AB : Après, il y a les questions / réponses. Les gens qui appellent juste pour poser une question d'ordre juridique. Donc, ça c'est très rapide. En général, c'est assez concis. Après pour ce qui concerne cette émission, non c'est les seules choses.

BS : Est-ce que les téléphones sonnent en permanence ?

AB : Ça dépend. Ça dépend des jours. C'est vrai que des fois le mercredi ou dès qu'il commence à faire bon, on voit que cela chute un peu. Mais c'est vrai que des fois le matin, pendant une minute, aucun téléphone ne va sonner. C'est rare. Cela reste très rare.

BS : J'ai une personne de l'équipe qui m'a dit : « c'est le plus dur standard que j'ai eu à faire. »...

AB : Non. Non.

BS : C'est vrai...

AB : Après chacun est... Pour moi, c'est les auditeurs qui ont la parole.

BS : La personne me disait que c'était dur par rapport à l'état des gens, leur état psychologique, qu'ils étaient parfois en larmes. Alors comment ils sont les auditeurs ?

AB : Après, chacun va réagir différemment. Quelqu'un qui va pleurer, je les calme tout de suite en leur disant : « si vous pleurez, je ne peux pas vous comprendre. C'est trop tard. ». Là, ils s'arrêtent tout de suite. Il y a en qui vont me toucher plus ou moins. Ça dépend vraiment... J'essaie de mettre une distance en fait, de ne pas trop rentrer dans les trucs. Bon, cela fait des années que je le fais. Donc, du coup à force, cela m'a...

BS : Cela t'est déjà arrivé d'avoir des cas très graves qui te fassent raccrocher tout de suite...

AB : Non, je n'ai jamais eu... On sait qu'ils font toujours une enquête au préalable. On peut en parler à l'équipe en disant : « Là j'ai eu untel. Il faudrait l'aider. Ce serait bien. ».

BS : Sur les fiches des auditeurs, j'ai l'impression que vous passez 2 fois, que vous prenez des notes une première fois et qu'après vous rédigez la fiche de l'auditeur ?

AB : Oui parce que des fois, cela part un peu dans tous les sens. Pour eux le problème est très clair. Donc, cela va être des « ils », des « on », voilà. Pour eux c'est très clair mais pour nous

qui ne connaissons pas le problème. Des fois il y a besoin de prendre... Ils vont nous donner un détail important à la fin. Donc pour pas que la fiche elle soit trop... Qu'elle soit compréhensible tout de suite, il vaut mieux prendre des notes, ils racontent, on prend des notes. Et ensuite on rédige le plus clairement possible la fiche.

BS : À part le cas et ce qu'ils veulent, quelles informations prenez-vous sur l'auditeur ?

AB : Le nom, le prénom, l'âge, la ville, le département et le numéro de téléphone fixe et portable.

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

AB : Non. Au pire, je te dirai demain.

BS : Très bien. Merci beaucoup.