

**Rapport du groupe de travail
Les émissions de consommation de la RTS :
émission TV « A Bon Entendeur »**

Séance du 8 octobre 2012

1. CADRE DU RAPPORT

a) Mandat

Ce rapport fait partie d'un mandat donné par la Conférence des Présidents des Conseils du public de la SSR sur les émissions de consommation dans les quatre régions linguistiques de la Suisse. Il est également présenté à la Direction des programmes de la RTS pour la séance du 8 octobre 2012.

b) Période de l'examen

La période d'examen est juin 2012, soit les émissions ABE des 5, 12, 19 et 26 juin.

c) Examens précédents

L'émission *A Bon Entendeur* a été traitée en séance du 16 avril 2007 (sans rapport de groupe).

d) Membres du CP impliqués

Jean-Bernard Busset, SRT GE, rapporteur
Lydia Flückiger, SRT BE
Françoise Steiner, SRT BE
Thomas Avanzi, SRT FR
François Borel, SRT NE

2. CADRE GENERAL

Horaire de diffusion, fréquence

Mardi à 20h10 sur RTS Un.

Ancienneté de l'émission

Janvier 1976

Producteurs, présentateurs

Producteurs : Manuelle Pernoud, Daniel Stons, Luc Mariot – Présentatrice : Manuelle Pernoud

<http://www.rts.ch/emissions/abe/>

3. **EMISSIONS CONSIDEREES**

5 juin : *Sous le vernis à ongle, les toxiques ! Assurance-maladie, 5000 CHF de dépôt de garantie pour une hospitalisation semi-privée en urgence !*

Vernis à ongles :

Partant d'éléments historiques sur les parures féminines, l'introduction s'attarde sur les tendances actuelles qui vont vers des applications sur des enfants de plus en plus jeunes et aussi vers des applications multicolores au gré de la créativité des femmes désireuses d'exprimer leur originalité! Ensuite, une étude fouillée de 20 produits sur le marché suisse romand est présentée, en partant de l'analyse de la présence de COV (composés organiques volatils) dans leur composition. Un premier classement est ainsi présenté. Le second classement sera démontré par un test pratique assuré dans un institut sur des jeunes femmes qui se sont soumises ensuite à des activités manuelles destinées à révéler la résistance des différents produits.

Assurance-maladie :

Utile mise en garde à la suite d'une hospitalité en urgence pour un enfant assuré en semi-privé. Un père obligé de payer CHF 5'000.- pour que son fils soit opéré dans de bonnes conditions relève bien de la situation kafkaïenne de notre système de santé !

12 juin : *Photos alimentaires : à dévorer des yeux ! Uniformes et habits de travail confectionnés en Macédoine (en collaboration avec Kassensturz).*

Photos alimentaires :

Le fait que l'emballage d'un produit, les images et termes qui y figurent relèvent plus de la pub que de l'information n'est probablement pas une découverte pour les téléspectateurs. La rencontre avec des photographes spécialisés dans la photo de mets cuisinés apportait cependant une touche originale. Les photos « réalistes » des mets cuisinés faites par l'équipe relevaient plus du cliché que de l'objectivité.

Uniformes confectionnés en Macédoine :

Le sujet de la délocalisation de la confection en Macédoine est très intéressant. Il concerne plus le « citoyen du Monde » que le « consommateur », qui achète rarement un uniforme.

19 juin : *Questions brûlantes : ABE met le charbon de bois sur le gril ! L'étiquetage des bouteilles de vin en langues étrangères.*

Le charbon de bois sur le gril :

Sujet bien adapté à la saison estivale qui commence, avec d'intéressants reportages sur la fabrication de charbons de bois en Suisse et en France. Ces reportages sont si intéressants qu'ils peuvent provoquer dans la suite de l'émission un certain désintérêt de la description des risques de toxicité des charbons et des allume-feux !

Etiquetage des bouteilles de vin en langues étrangères :

Sujet d'ordre plutôt administratif sur la conformité des étiquettes de certains vins étrangers. Utile dans la mesure où les importateurs sont soumis à la pression médiatique de l'émission pour se conformer à la loi en vigueur.

26 juin : *Nos archives conjuguées au présent : les vacances ! Les inventeurs suisses : Georges de Mestral et son Velcro.*

Même les pigeons prennent des vacances !

Reprise d'émissions ABE de 1977, 1982, 1995, 1999, 2005 et 2010 sur des exemples de publicités et informations destinées à vendre des destinations de vacances où la réalité se montre fort différente de la présentation faite par prospectus et/ou par Internet. Plus intéressante est la séquence tournée en 2001 par Kassensturz sur la préparation de chambres d'hôtels en Suisse.

Georges de Mestral et son Velcro

Rubrique « A Bon Inventeur » pour l'été avec la rediffusion de reportages consacrés à des inventeurs suisse, et même vaudois pour Georges de Mestral.

4. CONTENU DE L'EMISSION

a) Pertinence des thèmes choisis

Certains sujets sont en rapport avec l'actualité et d'autres, plus intemporels, complètent l'émission. Le fait de ne pratiquement jamais excéder 2 sujets donne une bonne visibilité à ABE, car le téléspectateur peut ainsi faire son choix par avance.

b) Crédibilité

L'émission est crédible, ses chiffres d'audience en témoignent. Les fréquents recours à des autorités incontestées (chimistes cantonaux, laboratoires reconnus et spécialisés tant en Suisse qu'à l'étranger) contribuent à forger une crédibilité indispensable à ce type d'émission.

c) Sens des responsabilités

Les démarches d'ABE sont imprégnées des responsabilités encourues lorsque l'on dénonce certains dysfonctionnements ou certains manquements des fabricants ou prestataires de services. On recherche les avis et commentaires de chacun et le droit de réponse est respecté.

d) Conformité à la Charte RTS et aux règles de déontologie

Nous n'avons trouvé aucune entorse à la Charte RTS et aux règles déontologiques.

5. FORME DE L'EMISSION

a) Structure et durée de l'émission

Rien à remarquer à ce propos, tant l'émission et sa structure sont ancrées dans la programmation et aussi dans l'esprit des téléspectateurs.

b) Animation

L'animation a également trouvé son rythme et le décor renouvelé semble bien accepté. Les petits accros du début de l'année avec les tablettes électroniques semblent maintenant résolus.

c) Originalité

Une originalité plutôt discordante se doit cependant d'être signalée : la tenue vestimentaire de Luc Mariot est régulièrement en décalage par rapport au décor, mais aussi par rapport au «look» de Manuelle Pernoud. Notamment lors de l'émission du 5 juin où il est apparu en jeans certes propres, mais complètement déformés !

6. VOLET INTERNET ET COMPLEMENTS MULTIMEDIA DE L'EMISSION

a) Enrichissements

Le site ABE remplit parfaitement une de ses missions, à savoir celle de pouvoir revoir l'émission à un moment de meilleure disponibilité. On ne peut cependant pas parler d'enrichissement, car, du moins dans la période analysée, on n'a pas pu accéder à des informations supplémentaires à celles vues dans l'émission. Par contre, la liste des « Liens conso » est impressionnante, elle permet d'accéder à un très grand nombre d'informations relatives à la protection du consommateur : « Vos droits », « Internet », « Logement », Santé », « Consommation », etc.

b) Complémentarité

Par contre, on peut vraiment saluer la complémentarité du site ABE, dans la mesure où les tests de produits sont consultables, tout comme ils le seraient dans une revue spécialisée et même mieux, puisque l'on peut atteindre tous les tests sans passer par les émissions durant lesquelles ils ont été présentés.

c) Participativité

La participativité se limite à la saisie de commentaires ou de suggestions de thèmes par un formulaire de messagerie. Peut-être que la possibilité de poster dans un forum est laissée au site www.rtsr.ch, ce serait alors une bonne idée de le mentionner !

7. RESUME DES COMMENTAIRES DEPOSES SUR LE SITE RTSR.CH

« Une des émissions phare de la RTS, incisive sans devenir excessive, informative, utile, bien présentée, pour faire court, elle simplement primordiale. Longue vie ! »

« Que voilà une belle émission, construite sur un savoir-faire inventé...il y a 36 ans. Là on apprend la rigueur d'une info bien ficelée. C'est un must de la RTS ! La qualité repose sur l'équipe soigneusement tenue à l'écart par un principe de présentation obsolète. On supprime bien les speakerines, profitez donc de la situation, et foin des postures ! »

« Emission très utile et présentation excellente par Manuelle Pernoud. A poursuivre absolument et merci ! »

8. AUTRES REMARQUES (mini sondage auprès des membres de la SRT Genève)

« Emission phare depuis plus de 20 ans traite des sujets de la vie quotidienne comme une émission semblable existe sur Suisse alémanique et peut-être tessinoise on pourrait peut-être mieux faire ressortir le caractère suisse de certains problèmes. »

« Je pense que les sujets y sont très bien traités et les différentes recherches bien menées afin de renseigner au mieux les consommateurs, et je constate que le consommateur reste le décideur en fin de compte. Cette émission est importante sur un service public. »

« Concernant ABE, les sujets sont toujours aussi intéressants et fouillés, ça me plaît. Maintenant c'est plus du côté du décor que je trouve un peu vieillissant et trop chargé, dans la partie où ils commentent les résultats l'animateur valide les produits avec un iPad en faisant chaque fois le geste avec son doigt de droite à gauche, c'est trop répétitif... »

« Les émissions d'A BON ENTENDEUR sont généralement bien faites et pertinentes. »

« Ces émissions sont riches de sujets très variés et j'apprécie toutes interventions pertinentes des différents intervenants, venant de moi, c'est à 100 % positif ! »

« Les émissions d'A BON ENTENDEUR, je les regarde toutes, elles sont d'excellentes qualités, d'un grand intérêt. J'apprécie surtout celles concernant les viandes, les plats "cuisinés", les émissions relatives à la cosmétique et j'ai appris pas mal de choses. »

« C'est une belle émission qui a sauf erreur 36 ans. Elle est devenue un must de la RTS (TSR en son temps) ; il y a un mais, la présentation est trop lisse et un peu obsolète. A part cela, il est impératif de poursuivre et de ne pas supprimer l'émission. C'est le boulot de ses équipes de mettre au point une présentation ad hoc. »

9. RECOMMANDATIONS

- Annoncer dans « On en parle » des jours précédents les thèmes de ABE du mardi soir à venir.
- Veiller à une meilleure cohérence visuelle des animateurs de l'émission. L'émission n'est certes pas un divertissement où l'aspect décoratif est important, mais dès qu'il y a un décor, celle et celui qui l'occupent en font également partie.
- Attention à l'usage trop fréquent d'acronymes dont on a donné une fois la signification : si le téléspectateur l'a manquée, il se sentira exclu par un langage par trop technique ! Exemple : la présence de « COV » (composés organiques volatils) dans les vernis à ongles de l'émission du 5 juin où la signification n'a été donnée, semble-t-il, qu'une seule fois, ce qui était insuffisant.

Jean-Bernard Busset
Rapporteur

Meyrin, le 21 septembre 2012