

Rapport du groupe de travail « La ligne de coeur » (RTS La Première)

Séance du 12 janvier 2015

1. CADRE DU RAPPORT

a) **Mandat**

Examen de « La ligne de coeur », en tenant compte, en particulier, des modifications apportées à la structure de l'émission depuis qu'elle est sous la responsabilité de Jean-Marc Richard.

b) **Période de l'examen**

Du 15 au 19 décembre 2014. De plus, la production a souhaité que les trois émissions thématiques suivantes soient examinées : « Soirée spéciale sur la consommation de substances (30.10.2014), « Semaine sur les abus/Soirée depuis la librairie Le Baobab à Martigny (24.11.2014) et « Soirée spéciale sur les addictions » (27.11.2014).

c) **Membres du CP impliqués**

Gérald Berger (rapporteur), Pascal Dind, Claude-Alain Kleiner

2. CADRE GENERAL

Horaire de diffusion, fréquence

de 22h00 à minuit, du lundi au vendredi

Ancienneté de l'émission

1990

3. CONTENU DE L'EMISSION

Préambule

En préambule, il y a lieu de souligner le caractère particulier de cette émission dans le paysage médiatique romand. Les personnes rencontrant des difficultés personnelles ont la possibilité de se confier auprès d'instances d'écoute, comme la Main Tendue, ou auprès des guichets sociaux mis à leur disposition par les pouvoirs publics. Quel est donc le rôle d'une telle émission ? Elle donne la possibilité à des personnes de « se livrer devant témoins ». Elle pose le postulat selon lequel les témoignages diffusés peuvent aider ou interpeller des auditeurs rencontrant des problèmes analogues. Plus largement, elle permet à l'auditeur d'être sensibilisé à des problématiques qu'il ne connaîtrait pas ou ne voudrait pas connaître... Force aussi est de constater aussi que *La ligne de coeur* a ses « habitués » qui se retrouvent, de soir en soir, pour mettre virtuellement en commun leurs difficultés, partager leurs douleurs. En cela, l'émission joue un rôle unique et, à notre avis, essentiel dans la grille du programme radiophonique de la RTS.

Il y a lieu également de relever que Jean-Marc Richard a bousculé un modèle rôdé depuis plus d'une décennie en choisissant une thématique hebdomadaire avec parfois des émissions hors

studio et en faisant appel à des spécialistes, des « grands témoins » et des mentors. Enfin le présent rapport concerne prioritairement la forme des émissions plutôt que leur contenu, dans la mesure où celui-ci relève de situations personnelles auxquelles il ne peut être apporté de jugements de valeur.

a) Pertinence des thèmes choisis (Actualité, équilibre des thèmes, choix des invités, ...)

Le thème traité lors de la semaine prise en compte (« Migration ») est pertinent et tout à fait d'actualité. Il en va de même pour les thèmes traités lors des émissions spéciales proposées par la production. Cela dit, en cours d'émission, on dévie assez souvent du thème, compte tenu des témoignages recueillis au téléphone.

Le principe de choisir des thèmes est source d'avis divergents. Si certains considèrent que cette démarche permet de donner un intérêt plus large et plus universel à l'émission, elle peut aussi exclure des personnes qui auraient besoin ce soir-là de se confier et que le thème et les intervenants choisis préalablement apeurent ou gênent...

a) Crédibilité (libre formation de l'opinion, ...)

L'émission tire essentiellement sa crédibilité du choix des thèmes, des intervenants et de l'attitude de l'animateur par rapport aux témoignages diffusés à l'antenne. Les spécialistes invités savent généralement bien vulgariser et humaniser leurs propos, même si parfois il peut arriver que ceux-ci soient trop longs et nuisent au rythme de l'émission.

Compte tenu du caractère particulier de l'émission, on pourrait aussi verser dans le voyeurisme, voire dans le « reality show ». Or ce n'est jamais le cas grâce au talent d'écoute et au doigté des deux animateurs (cf. pt. « animation »). Cela dit, n'imprime-t-on pas à l'émission, en choisissant au préalable des thèmes et des « grands témoins », une vérité et une orientation déterminées à l'avance ?

b) Sens des responsabilités (cohésion nationale, intégration, diversité culturelle, promotion culturelle, ...)

Cette émission, de par sa nature particulière qui vise à donner la parole aux personnes en difficulté, joue un rôle important en jetant virtuellement des ponts entre ces dernières et l'auditeur ordinaire. En cela, elle doit faire preuve d'un sens aigu des responsabilités par le choix de ses thèmes (ceux de la migration, des abus et des addictions illustrent parfaitement ce sens des responsabilités), ainsi que des témoignages diffusés à l'antenne.

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

Cette émission est un exemple de la mission d'une radio de service public de par son mandat (« donner la parole aux auditeurs sur des problématiques sociétales », « apporter des éclairages », « partager des situations personnelles ») et la qualité de son animation.

4. FORME DE L'EMISSION

a) Structure et durée de l'émission

L'horaire choisi correspond parfaitement à la nature de l'émission. Généralement, l'animateur ouvre l'émission sur les SMS, courriers, messages de la boîte vocale reçus depuis la veille, ce qui permet une mise en perspective de l'émission du jour par rapport à la précédente. La première demi-heure est généralement consacrée au spécialiste invité. Puis les témoignages se succèdent. Il y a souvent de grandes différences entre ceux-ci; certains sont parfois trop longs, répétitifs dans leurs propos, redondants par rapport aux précédents. Il y a parfois des témoignages qui n'ont aucun lien avec le thème du soir alors que celui-ci est à peine entamé. Aléas du direct ou filtrage insuffisant ? Il y a lieu de souligner le travail délicat de l'équipe qui, hors antenne, a la lourde responsabilité de filtrer les appels même si encore, de temps en temps, un appelant par trop aviné, trouve le chemin des ondes. Le fait de choisir des thèmes a,

de manière générale, amélioré la structuration de l'émission et lui apporte une certaine cohérence. Les plages musicales sont devenues plus rares que par le passé et elles sont bien choisies. La fin de l'émission peut être vécue comme une rupture, surtout pour les personnes qui se retrouvent soudain seules avec leurs problèmes.

b) Animation

De manière générale, la qualité des animateurs est unanimement soulignée et saluée. Comme ils le revendiquent auprès des auditeurs, ils ont toujours ce souci de rendre audible ce qui résonne en eux et ils encouragent leur esprit de solidarité. Leur approche subtilement empathique met d'emblée en confiance les personnes qui témoignent. Mais l'exercice est difficile et l'animateur est toujours sur le fil du rasoir. Une empathie trop prononcée ou un apport de conseils peuvent être perçus comme un manque de retrait, de distance de l'animateur par rapport à la personne qui témoigne. Quelquefois aussi, l'intervenant laisse paraître une connivence avec l'animateur (« je vous connais » ou « c'est moi qui vous ai appelé », etc.) qui affaiblit le contenu du témoignage à l'antenne. Certains témoignages parfois trop longs, bavards ou empreints de prosélytisme, voire de religiosité mériteraient d'être abrégés ou recadrés. On peut également émettre des réserves sur le fait que l'animateur prodigue des conseils concrets (parfois discutables) aux appelants. Dans sa nouvelle formule, l'émission a gagné en dimension solidaire (un « Chacun pour tous » de la nuit !) mais peut-être perdu un peu de ce qui fait sa spécificité, à savoir de faire entendre des voix anonymes dans la nuit.

c) Originalité (angles choisis, environnement musical, décors,...)

C'est le mandat même de l'émission et sa concrétisation à l'antenne qui font son originalité. La nouvelle formule apportée et développée par le nouveau producteur a également renouvelé l'émission qui commençait à tourner en boucle.

5. VOLET INTERNET ET COMPLEMENTS MULTIMEDIA DE L'EMISSION

a) Enrichissements

Les enrichissements de l'émission se trouvent en premier lieu dans les prolongements apportés par les sms, messages sur la boîte vocale, courriers des auditeurs qui sont dévoilés en direct, au début et au cours de l'émission. De même, la présence de spécialistes est perçue comme un enrichissement mais elle peut dissuader certains auditeurs d'appeler. La mention du thème sur le DAB (en live) peut être perçue comme un enrichissement mais peut aussi faire renoncer des auditeurs à appeler même si l'animateur répète que tous les sujets peuvent être abordés. Ces remarques valent aussi pour les informations mentionnées sur le site internet de l'émission.

b) Complémentarité

cf. « Préambule » au pt. 3 du rapport

c) Participativité

L'émission est dans son essence participative. Cela dit nous avons évoqué la rupture que pouvait provoquer la fin de l'émission, au milieu de la nuit... On peut se demander si un forum ne pourrait être créé à l'intention des personnes qui souhaiteraient prolonger la discussion au-delà de l'émission, même s'il est vrai que la gestion (modération) d'un tel forum exigerait des moyens supplémentaires.

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

« Beau geste de solidarité de la RTS avec les personnes en souffrance. Par leur écoute formidable seule déjà, les présentateurs arrivent à motiver les gens en détresse et les encouragent toujours de manière des humble et digne. Mieux que la main tendue, puisque le SOS lancé à l'antenne déclenche souvent des réactions en chaîne. Ecouter cette émission nous fait prendre conscience de l'ampleur des souffrances de nos prochains, sans nous plonger dans la déprime. Bonnes Fêtes à toute l'équipe de la Ligne du Coeur qui joue les Pères Noël tout au long de l'année. »

7. RECOMMANDATIONS

- S'il est vrai que le choix des intervenants est difficile tant d'un point de vue déontologique qu'humain, il serait cependant souhaitable qu'à l'avenir, les animateurs fassent en sorte d'abrégé certaines interventions répétitives ou à l'évidence de peu d'intérêt qui nuisent au rythme de l'émission.
- Le recours à des thématiques avec des spécialistes et des émissions hors studio ne devrait-elle pas se faire de manière mesurée ? Sinon n'y aurait-il pas un risque de banaliser *La ligne de cœur* et de lui faire perdre son identité première ?

Le 30 décembre 2014

Le rapporteur : Gérald Berger