

Rapport du groupe de travail « Opération *Tout est possible !* (du 11 au 17.12.2021) »

Séance du 21 mars 2022

1. SYNTHESE DU RAPPORT

Comme à l'accoutumé, la fin d'année est le cadre adapté pour l'organisation d'une opération solidaire. Après plusieurs années de *Cœur à Cœur*, la RTS a opté pour un nouveau type d'opération. En revenant notamment aux fondamentaux de la *Chaîne du bonheur*.

Cette idée de ne pas solliciter directement de l'argent mais de demander du temps ou de l'aide en matériel séduit le groupe de travail. Il n'a cependant pas compris le fait qu'il y ait eu deux opérations solidaires en même temps (*Tout est possible* et *Chaîne du bonheur*) ce qui a pu porter à confusion des téléspectateurs et auditeurs romands.

L'opération de cette année était aussi très complexe à comprendre. C'est peut-être pour cela que les animateurs ont dû expliquer maintes et maintes fois le fonctionnement. Une synthèse en fin de journée sur le rappel des projets aurait été utile.

Ce genre d'opération solidaire de fin d'année doit être conservé. Certainement dans une formule plus simple.

L'implication des radios locales est une excellente initiative. Le rôle du service public est pleinement joué avec la collaboration des radios régionales. Peut-être que les sociétés membres de la SSR Suisse Romande) auraient pu être associées d'une manière ou d'une autre.

Le groupe de travail salue le travail d'animation et l'implication de l'animatrice et des animateurs. La complicité entre eux et les invités est évidente. Tenir le rythme avec la durée des temps d'antenne, les déplacements d'une région à l'autre n'ont pas dû être de tout repos. Ce qui excuse quelques «dérapages» ou «comportements».

Le choix de telles ou telles associations fait l'objet de question du groupe de travail, tout comme le suivi des projets présentés durant la semaine. Mais surtout quel a été le résultat de l'opération de soutien des projets ? Il nous apparaît qu'une sorte de synthèse a manqué à la fin de l'opération ou quelques jours après pour se rendre compte du résultat.

En conclusion, le caractère solidaire et humain de l'opération ne fait aucun doute. Une plus forte publicité avant l'événement aurait été bien et aurait peut-être permis de décomplexifier l'opération.

2. CADRE DU RAPPORT

- a) Mandat**
Analyse de l'opération *Tout est possible*.
- b) Période de l'examen**
Du 11 au 17 décembre 2021.
- c) Examens précédents**
Aucun.
- d) Membres du CP impliqués**
Thomas Avanzi
Jean-Raphaël Fontannaz
Claude-Alain Kleiner
Bernard Reist
Jean-Philippe Terrier, rapporteur

- e) **Angle de l'étude (émissions considérées)**
Opération de solidarité de fin d'année 2021 de la RTS.

3. **CONTENU DE L'EMISSION**

a) **Pertinence des thèmes choisis**

La RTS met traditionnellement sur pied en décembre une grande opération de solidarité. D'année en année la formule et les objectifs évoluent. Il nous a paru pertinent de suivre de plus près une de ces opérations.

Ce genre d'événement tombe bien en fin d'année et surtout avec la période de pandémie. Cette année la RTS a choisi de ne pas solliciter le porte-monnaie de la population mais d'inciter à la solidarité et de mettre en lien des besoins avec des compétences. C'est aussi pertinent qu'intelligent.

Sur un plan général nous pensons que ce type d'action permet une plongée verticale dans le tissu social romand. De plus, le rapprochement avec les radios locales de proximité tisse des liens précieux entre le service public et la population.

Nous avons trouvé le processus intéressant, à savoir de procéder à un appel au début de l'automne puis de sélectionner les associations candidates à travers un jury élargi aux radios régionales partenaires. Mais n'y avait-il pas trop de projets ? Aurait-il fallu être plus sélectif dans les choix, avec un nombre égal par canton ?

L'esprit des premières actions de la *Chaîne du bonheur* a été perçu. L'opération pouvait cependant être confondue avec d'autres, notamment en rapport avec les 75 ans de la *Chaîne du bonheur*.

Au vu d'une certaine confusion qui a tout de même régné au niveau du concept de l'émission, il faut sans doute se demander si la communication autour de cette opération d'un nouveau type par rapport aux précédentes actions de Noël n'aurait pas dû être plus développée.

b) **Crédibilité**

Nous ne sommes pas convaincus que chaque auditeur lambda ait saisi la finalité du concept. Il y avait incontestablement dans cette opération un aspect usine à gaz.

L'idée de revenir aux fondamentaux, c'est-à-dire aux premiers pas de *La Chaîne du Bonheur* est excellente mais combien sont-ils à avoir compris cela ? Heureusement les quelque 1600 personnes qui se sont directement mobilisées autour de plus de 50 projets ont bien compris les enjeux ; sans oublier des milliers d'autres auditeurs, qui ont compris qu'il se passait quelque chose et qu'on pouvait parler de solidarité sans nécessairement utiliser de l'argent.

Il semble aussi après l'observation des différentes pages, que les publics étaient divers et que même le public jeune était présent.

En revanche, la répartition des projets à travers la Suisse romande interpelle tout de même :

- Vaud 14
- Genève 9
- Fribourg 9
- Berne 3
- Jura 2
- Neuchâtel 2
- Valais 0

Il y a sans doute quelques bonnes explications à cette concentration de projets sur l'arc lémanique (23 entre Vaud et Genève, soit les trois cinquièmes). Reste tout de même que, sachant

la critique régulièrement adressée à la *SSR* d'être par trop lémano-centriste, une meilleure implication de l'ensemble des cantons romands eût été préférable.

c) **Sens des responsabilités**

Tout est possible est une vraie opération gagnant-gagnant dans la mesure où l'action touche une large population – beaucoup de jeunes notamment - qui découvrent à cette occasion l'existence de la RTS et la réalité du service public.

Il nous semble qu'une fois l'opération terminée, la RTS pourrait davantage s'exprimer sur les résultats atteints, les flops et les succès, le suivi éventuel de certaines actions (voir à ce sujet le point 5.).

Dans ce registre, en complément, on aurait peut-être pu envisager que le debriefing – qui a certainement été réalisé – puisse faire l'objet d'une grande émission une semaine plus tard. Par exemple le vendredi 24 décembre en journée.

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

Les grandes opérations de solidarité sont pleinement compatibles avec la mission de service public de la RTS. Le modèle 2021 s'est inscrit dans toutes les régions de la Suisse romande, s'adressant à un large panel de la population, des plus jeunes aux anciens, des campagnards ou montagnards aux citoyens. Le fait que la production a pris soin de couvrir durant une journée entière les sept cantons romands confirme une volonté claire de conformité à la Charte RTS.

4. **FORME DE L'EMISSION**

a) **Structure et durée de l'émission**

La formule choisie en 2021 évoque une usine à gaz, tant il semblait difficile au départ de comprendre qui, que, quoi, comment, où et pourquoi ? Quelques auditeurs traditionnels se seront par ailleurs vraisemblablement irrités de voir les programmes chamboulés et de ne plus s'y retrouver pendant la journée sur *La Première* ou sur *RTS 2*. Mais enfin, il faut casser les œufs pour faire une omelette.

A l'arrivée, personne ne peut vraiment se faire une idée du résultat tant le feu d'artifice a été tiré simultanément aux quatre coins de la Suisse romande. Guère possible donc pour l'auditeur lambda d'avoir une vision globale de l'opération.

Nous avons visionné quelques vidéos produites par des associations, c'est évidemment très inégal. Mais on y trouve des perles. Par exemple dans une longue séquence tournée en classe à Vex (Valais), où l'animatrice interrompt un enfant en train d'expliquer qu'avec ses copains ils iront chanter au home : ... et tu crois que c'est un cadeau? Fait-elle avant de se confondre en excuses en constatant l'air consterné du garçon et les sourcils levés de maîtresses !

Il convient en revanche de souligner l'engagement et la motivation du trio qui animait la journée. Un regret: il leur a souvent manqué le recul nécessaire pour penser de refaire un point de situation pour l'auditeur ou l'auditrice qui «débarquait» à l'écoute de l'émission et qui n'avait, par force, pas entendu tous les développements précédents. Sans cette forme de résumé ou d'état des lieux, il était parfois difficile de resituer le contexte du projet évoqué.

Autre évidence, rares sont les auditeurs et téléspectateurs à avoir suivi de A à Z l'entier des émissions dédiées à l'opération. Tantôt une présentation d'association, tantôt une recette, tantôt une série d'interviews dans des écoles... Dès lors, comment s'y retrouver ? Peut-être une «cellule» centrale en studio aurait permis de dresser des constats intermédiaires sur l'objectif de l'opération.

b) Animation

L'animation de ce type d'opération assure en partie la clé du succès. Le trio de cette année, renforcé par un parrain, n'avait rien à prouver sinon qu'il n'a rien perdu de ses qualités. On remarque une complicité entre l'animation et les invités, avec des moments conviviaux et emplis de bonne humeur.

En même temps, certains jours, surtout en fin de matinée ou d'après-midi, on a pu ressentir une certaine fatigue – assez compréhensible du fait de l'engagement requis – qui a pu conduire à de légers dérapages sous forme de *private jokes* difficilement compréhensibles pour le public non initié. On constate aussi des moments spéciaux : les animateurs filmés en permanence la tête sur leur téléphones portables ou encore des positions désinvoltes sur leur chaise quant ils ne sont pas filmés directement.

Il y a eu – de mémoire – le lundi matin 13 décembre à Genève, un «dérapage» qui aurait mérité une intervention plus ferme et décidée des animateurs lorsqu'une intervenante externe a cloué au pilori un hôtel de la place, nommément cité, pour ne pas avoir mis des chambres à disposition de SDF. Tout respectables qu'ils puissent être quant au fond, de tels propos n'ont pas lieu d'être en la forme sur les ondes de *La Première*.

c) Originalité

Elle réside en invitant la population à être partie prenante d'un projet solidaire. Que cela soit en donnant de son temps ou en offrant des articles utiles et non pas en donnant de l'argent comme c'est souvent le cas dans ce genre d'action.

L'originalité n'est pas à démontrer. Peut-être une opération trop originale, en tout cas trop complexe puisqu'à chaque occasion les animateurs expliquent le concept encore et encore.

5. VOLET INTERNET ET COMPLEMENTS MULTIMEDIA DE L'EMISSION**a) Enrichissements**

Cette action bénéficie d'une page internet dédiée : <https://www.rts.ch/dossiers/tout-est-possible/>

Elle est très complète et permet de retrouver rapidement les informations principales tels que les projets, le programme, les vidéos et des archives de la Chaîne du bonheur ainsi que les recettes !!!

On y retrouve aussi les logos des radios régionales partenaires mais sans lien direct vers leur page internet dédiée à l'opération ou au moins sur leur site internet.

On ne voit pas l'intérêt du lien qui permet d'écouter *La Première* en direct. En revanche, selon nous, un lien qui aurait permis d'accéder directement à l'ensemble des contenus audios et vidéos disponibles sur *PlayRTS* aurait été plus utile. Dans le même esprit, il aurait été agréable de disposer des liens qui permettent d'accéder directement aux séquences sur le site *PlayRTS* dans la partie dédiée au programme ainsi qu'aux recettes.

b) Complémentarité

Elle réside principalement dans les parties dédiées aux projets en cours et terminés. Le regroupement par canton et la visualisation géographique par le biais d'une carte est excellent. Cela permet très rapidement de voir si un projet est proche de nous et pour certains de définir si on peut y prendre part plus ou moins spontanément. Les descriptifs sont complets tout en étant concis. On a très rapidement les informations principales.

c) Participativité

Mis à part un lien systématique à la centrale de *Tout est possible* dans les descriptions des projets, il n'y a pas la possibilité d'interagir directement avec l'équipe de l'émission par le biais du site internet.

6. AUTRES REMARQUES

Nous pensons que la RTS devrait réfléchir à valoriser les contacts réalisés lors de ce type d'opération. Il faudrait capitaliser sur la bonne humeur du moment et aussi prévoir davantage de promotion du service public, par exemple en distribuant des modestes cadeaux (stylos etc.).

7. RECOMMANDATIONS

Comme certains moments de l'émission étaient aussi filmés, il aurait pu être intéressant d'avoir des possibilités d'interaction avec le public sous forme de messages adressés à l'équipe ou sous forme d'incrustation pour situer géographiquement le projet ou pour en expliquer les enjeux.

Dans les descriptions des projets qui sont encore en cours après la période de cette action, il faudrait remplacer les liens permettant de contacter la centrale de *Tout est possible* (qui sont inactifs) par ceux des organismes en charge des projets.

Peut-être revenir à la simplicité de manière à encore davantage faire démonstration du rôle du service public et de son importance. Peut-être que les milieux culturels mériteraient une fois un coup de pouce car, eux aussi, sont souvent les oubliés ! Et cela en lien avec d'autres émissions...

Mars 2022

Jean-Philippe Terrier, rapporteur