



**Grève : le cauchemar**

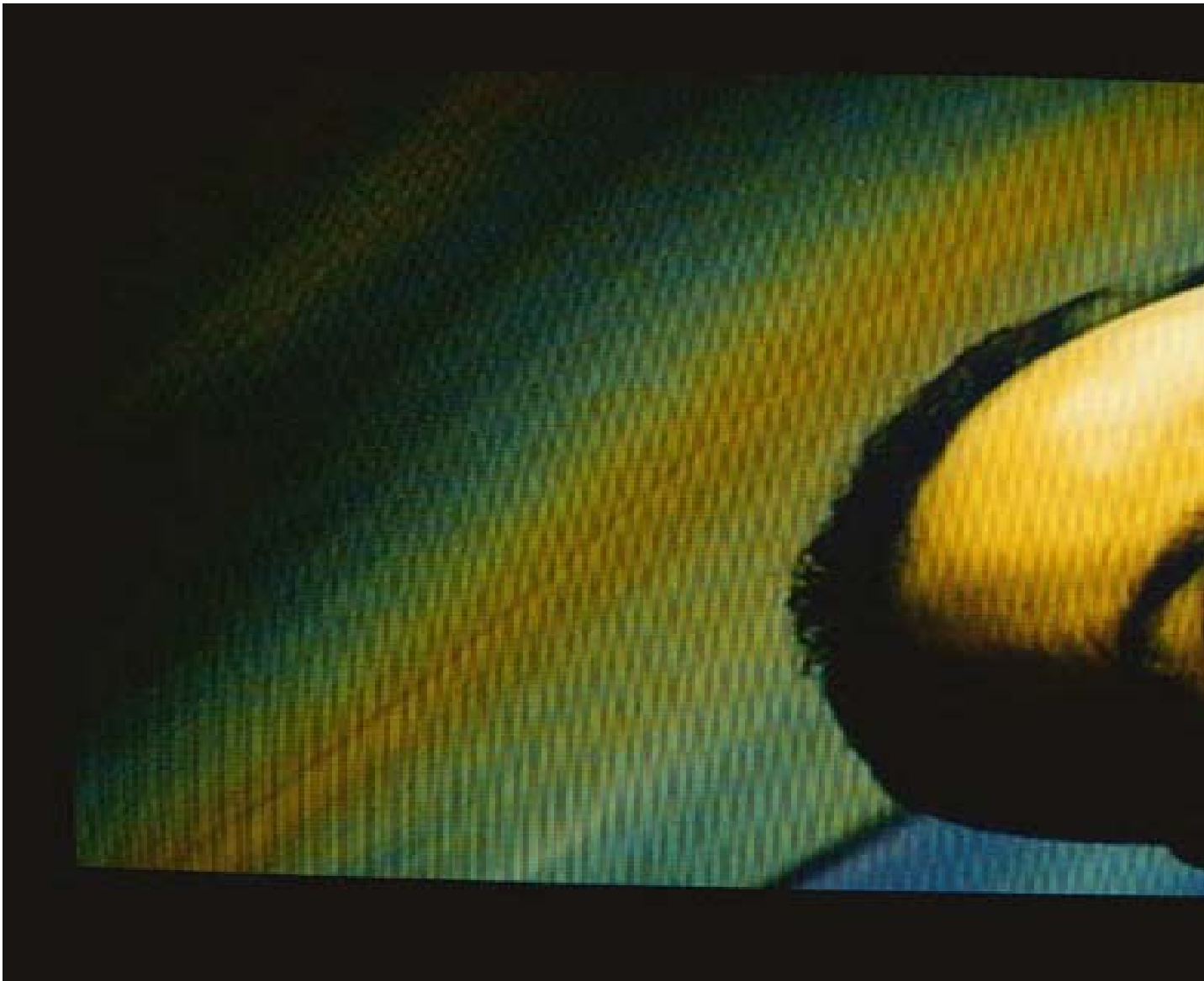
*Alexander P. Nielsen, consultant en études d'audience, DR TV  
(Danish Broadcasting Corporation)*



# Grève : le cauch

Alexander P. Nielsen

*Consultant en études d'audience, DR TV (Danish Broadcasting Corporation)*



# neymar



## «Pas de nouvelles,...

...bonnes nouvelles», comme dit le proverbe, toujours accompagné d'un sourire entendu pour détendre l'interlocuteur. Pourtant, il est indéniable que c'est un cauchemar, pour les radiodiffuseurs de service public de l'Europe, de ne pouvoir diffuser quotidiennement des actualités à leur public. Les dernières nouvelles du jour, y compris les programmes et documentaires qui traitent en profondeur de l'actualité, sont la pierre angulaire de la radiodiffusion de service public. C'est le lieu de rencontre entre le public et des actualités totalement crédibles et indépendantes, partie intégrante de l'image que donne un radiodiffuseur de service public. Par conséquent, dans notre domaine d'activité, le proverbe ne se vérifie pas, loin s'en faut.

Ce cauchemar est devenu réalité pour DR, la société danoise de radiodiffusion. Près de 1 000 travailleurs employés dans le cadre d'un contrat collectif passé avec le syndicat des journalistes se sont mis en grève en août 2002 après l'échec de négociations collectives avec la direction de DR. La grève a duré de la mi-août à la mi-septembre jusqu'à ce que le différend ait pu être tranché. Durant

ce mois, les grilles de DR 1 et DR 2 ont été sérieusement perturbées, créant l'occasion unique d'évaluer l'influence des programmes d'actualités sur l'audience. Avant et pendant la grève, de nombreux commentateurs ont déclaré que celle-ci laisserait sur DR des marques qui ne cicatrifieraient pas avant longtemps, voire jamais. Autrement dit, l'avenir s'annonçait plutôt noir pour DR TV.

### Pendant la grève

La grève, entamée le lundi 19 août, a provoqué une réaction immédiate des téléspectateurs à la modification des horaires des deux chaînes de télévision. La part d'audience de DR 1 aux heures de grande écoute était de 32% en 2002 et celle de DR 2, la nouvelle chaîne, de 5% pour un taux de pénétration de 80%. Pendant la première semaine de grève, la part conjuguée de DR 1 et DR 2 a reculé de 22% par rapport aux semaines précédentes. On aurait pu croire que cette première réaction n'était que la partie visible de l'iceberg et que, avec la poursuite de la grève, DR TV verrait le nombre de défections augmenter. Or, fait étonnant, l'audience est restée stable tout au long de la

grève. Un tel comportement montre que les gens sont très attachés à leur télévision : la majorité d'entre eux prennent à cœur les changements apportés aux horaires des grandes chaînes de télévision et réagissent pour cette raison avec rapidité.

La perte d'audience subie par DR TV a largement bénéficié à la station concurrente TV 2, première chaîne de télévision du Danemark et seule autre chaîne où plusieurs émissions d'actualités danoises occupent une place centrale aux heures de grande écoute. D'autres acteurs du marché comme TV3 et Tv Danmark n'ont pas beaucoup profité de cette situation inhabituelle. La raison en est probablement que l'offre générale de programmes de TV 2 ressemble plus ou moins à celle de DR 1, ce qui n'est pas le cas des deux autres chaînes. C'est ce qui fait de TV 2 la meilleure solution de repli pour les habitués de DR TV.

Il est instructif d'étudier non seulement les fluctuations des parts de marché, mais aussi l'audience hebdomadaire, condition de succès fondamentale dont beaucoup de stations de service public suivent l'évolution.

L'audience hebdomadaire nous renseigne sur l'usage fait d'une station de ce type par le grand public. Pendant la grève, 76% de la population ont continué de prendre DR TV au moins une fois par semaine. Cela représente une légère baisse par rapport à la période ayant précédé la grève, où l'on enregistrait un taux de 80%. Là encore, on aurait pu craindre un plus grand nombre de départs, mais il n'en a pas été ainsi. Ce résultat indique que les téléspectateurs voient en DR TV plus qu'une simple station générale d'actualités et que, pour eux, elle représente une grande station diffusant tous les genres d'émissions.

Abstraction faite des programmes d'actualités et d'information, les autres programmes – fictions, diver-

tissements et actualités légères – sont appréciés pour leur grande qualité et «méritent la fidélité du public». Voilà qui témoigne de la grande valeur accordée à DR TV.

## Les actualités

Une des conséquences les plus étonnantes de la grève a été la forte baisse, pendant ce mois, du temps moyen passé par les téléspectateurs à regarder les actualités, toutes stations danoises confondues. Avant la grève, on pensait que l'audience dans ce domaine demeurerait stable, parce que, estimait-on, les actualités font partie intégrante du «régime» de la plupart des amateurs du petit écran. C'est pourquoi, se disait-on, si l'un des grands diffuseurs d'actualités du Danemark met la clé sous la porte, ses concurrents gagneront un nombre de téléspectateurs égal au nombre de personnes qui suivaient le programme d'actualités disparu de l'antenne. La réalité a été tout autre.

Ces dernières années, les deux chaînes dominantes du Danemark, DR 1 et TV 2, se sont approximativement partagé le temps consacré aux actualités, TV 2 l'emportant d'une courte tête. Durant la grève, les programmes d'actualités présentés par TV 2, seul autre grand diffuseur d'actualités télévisées nationales du pays, ont gagné moins de 20% ! Le gain aurait dû être d'environ 80% si l'hypothèse de départ s'était confirmée.

On peut en conclure que la majorité des consommateurs qui regardaient les actualités sur DR ont trouvé d'autres solutions que de se rabattre sur les programmes d'actualités d'autres chaînes. Une des principales solutions ainsi retenues d'une manière quotidienne a été d'opter pour les films diffusés par DR 1 pendant le créneau des informations de 21 h. Par conséquent, si globalement, l'audience des actualités a accusé une baisse, la consommation de fictions chez les téléspectateurs danois s'est en revanche accrue.

Rétrospectivement, nous sommes heureux qu'aucun événement d'actualité important ne se soit produit pendant cette grève, du moins dans l'optique danoise, sinon, il ne fait aucun doute que l'absence de nouvelles sur DR 1 et DR 2 aurait été plus durement ressentie par le public et aurait écorné l'image de DR TV d'une manière plus profonde et plus durable.

## Retour du public

Les programmes d'actualités ont repris sur DR TV immédiatement après la fin de la grève, le 15 septembre 2002. La plupart des autres émissions de programmes d'actualités perturbées par le mouvement ont retrouvé l'antenne après une ou deux semaines. La grille normale de DR 1 et DR 2 a été rapidement rétablie, mais la plus grande inquiétude régnait : combien faudrait-il de temps aux téléspectateurs pour reprendre leurs habitudes ? DR TV retrouverait-elle jamais la clientèle perdue ?

Les réponses à ces deux questions sont apparues on ne peut plus positives dans le cas de DR TV. Le graphique montre l'évolution observée semaine après semaine avant, pendant et après la grève. On y voit ce qu'a été la part globale de DR 1 et DR 2, avec les quatre semaines de grève représentées par les colonnes bleues.

Les téléspectateurs ont réagi presque aussi rapidement à la fin de la grève qu'à son début. Certains ne manqueront pas d'y voir une preuve de la perspicacité du public. La part de DR TV s'est accrue de presque cinq points la première semaine qui a suivi la grève. Au bout de quatre semaines, l'audience de DR TV avait retrouvé son niveau d'avant la grève. Autrement dit, quatre semaines après la grève, la situation était redevenue normale. La grève n'a donc pas eu d'effets durables, comme on l'avait tant redouté.

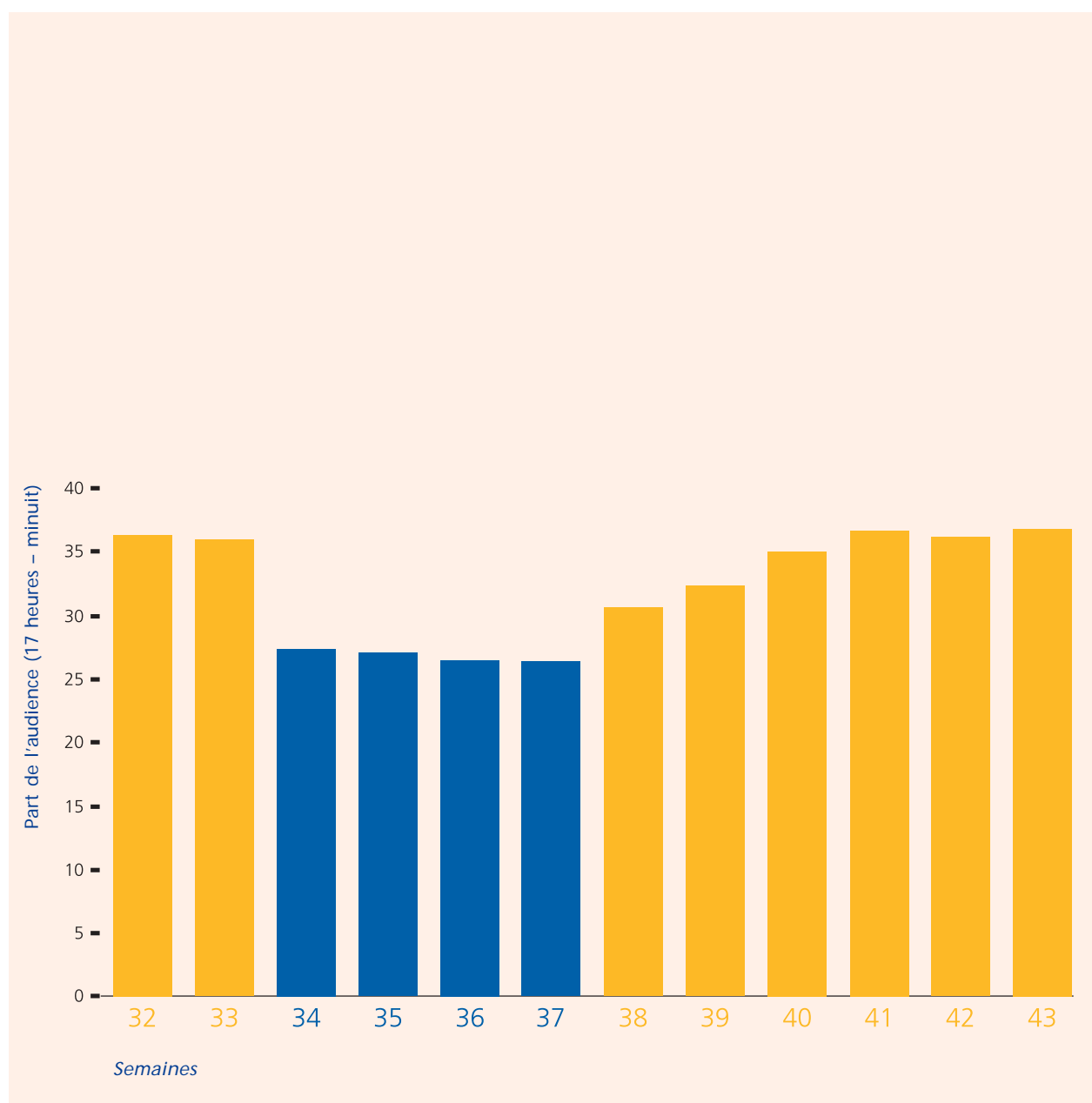
## «Une expérience...»

On pourrait se risquer à énoncer une nouvelle règle empirique au regard du comportement manifesté par les téléspectateurs pendant et après la grève : *le temps nécessaire à se remettre d'une grève est égal à sa durée*. Voilà une des rares fois où nous, chercheurs, ne souhaitons pas que nos premières conclusions soient confirmées par de nouvelles observations. De plus, cette règle ne vaudrait pas pour d'autres pays. La

situation du Danemark est particulière, pour plusieurs raisons.

Tout d'abord, DR TV occupe une place spéciale sur le marché danois à cause de son histoire. DR 1, qui a commencé d'émettre en 1951, a été un monopole jusqu'en 1988. L'image et la marque de DR demeurent très solides. Ensuite, DR 1 est la deuxième chaîne de télévision du Danemark, plus de quatre fois plus importante que son suivant immédiat. Cela nous amène à la troisième

raison : en dehors de TV 2, la concurrence dans le domaine des émissions d'actualités sérieuses en danois est quasiment inexistante. Enfin, aucun événement exceptionnel ne s'est produit pendant ce mois de grève. En bref, même si les chiffres de l'audience indiquent que DR TV s'est sortie de la grève relativement indemne, il serait peu sage de recommander à n'importe quel autre grand diffuseur de service public, partout dans le monde, de tenter cette expérience chez lui.



Part de l'audience pour DR TV