

RETRANSCRIPTION DE L'ENTRETIEN AVEC SARAH FRIKH

(COLLABORATRICE JOURNALISTE DE L'ÉMISSION ÇA PEUT VOUS ARRIVER)

Prise de son : Micro intégré mac book pro

Durée : 26'20 min

Lieu : RTL, rue Bayard, Paris

Date : 29 janvier 2010

BS : Blandine Schmidt

SF : Sarah Frikh

BS : Alors il faudrait que tu te présentes, ton nom, ton prénom et ta fonction.

SF : Je suis donc Sarah Frikh, journaliste pour l'émission de Julien Courbet sur RTL.

BS : Est-ce que tu as une carte de journaliste ?

SF : Non parce que malheureusement et c'est notre petite frustration mais on fait avec, c'est à dire que dans le pôle divertissement, tu n'as pas le droit à la carte de journaliste même si tu as le titre et même si tu as le rôle d'un journaliste. Maintenant, ce n'est pas si terrible que ça parce que pour ceux qui veulent avoir les avantages de journaliste, on les a quand même grâce à leur carte. Mais après la carte, c'est juste un aboutissement. Mais bon, ce n'est pas grave si on ne l'a pas.

BS : Et il y a beaucoup de journalistes qui n'ont pas la carte de journaliste finalement.

BS : Tu as fait une formation de journalisme pour travailler là ?

SF : Non, si, non. En fait, j'ai commencé par faire une formation de gestion de société car je voulais créer ma société. Et ensuite, c'est vrai que j'ai été rappelée par ma passion pour le journalisme. Donc, j'ai fait effectivement une licence de journalisme. Donc je suis partie à Toulon faire de la PAO, Programme... Je ne me rappelle même plus.

BS : Publication assistée par Ordinateur.

SF : Voilà, exactement. Donc création de magazine, presse écrite et après cette année, j'ai décidé de m'y plonger totalement et j'ai enchaîné les stages en radio puisque c'est vraiment là dedans que je voulais travailler.

BS : Si tu devais expliquer l'émission « Ça peut vous arriver » à quelqu'un qui ne l'a jamais écouté, qui n'a jamais écouté RTL, comment tu l'expliquerais ?

SF : C'est une émission de consommation qui permet de donner des conseils et d'aider des auditeurs qui n'ont plus d'autres recours que la voie judiciaire. Comme malheureusement cela coûte cher, d'autres ne savent pas du tout comment faire et bien nous on est là pour les aider. On est vraiment à leur disposition.

BS : Quelles thématiques traitez-vous à l'antenne ?

SF : On a tous les thèmes. On a la consommation basique. On a le droit de la famille et le pénal, ce qui est très intéressant aussi. On a la voiture, le notaire. On a les huissiers. J'en oublie... On a les erreurs médicales et ça c'est extrêmement important car aujourd'hui on sait qu'un particulier a beaucoup de mal à se battre pour faire reconnaître l'erreur dont il a été victime. On essaie d'aborder tous les thèmes.

BS : Ceux-là, c'est les principaux ? Ceux que vous traitez le plus à l'antenne ?

SF : C'est tous ces thèmes là. C'est vraiment ceux-là. Après, on a des émissions par thème. Le plus important c'est la consommation puisque c'est ce qui fait la vie de tout le monde aujourd'hui, notre quotidien. Et après, on fait voiture, on fait notaire, huissier, droit de la famille. Et nos extras, c'est l'émission sur la santé. C'est vraiment l'extra.

BS : Pour vos émissions à thème, comment vous les choisissez ces thèmes ? À partir de quoi ? C'est parce qu'il va y avoir beaucoup de thèmes qui vont arriver en voiture par exemple, que vous allez faire une spéciale voiture ?

SF : Non, on essaie, en fait, chaque mois d'avoir le même nombre d'émissions à thème. On l'instaure nous car on sait que la demande sera là en face. Ils en ont besoin. Donc on l'instaure car on doit répondre à une demande. Donc, oui c'est en fonction de la demande et de tous les dossiers que l'on reçoit. Donc en fonction de tout ça, on se rend compte effectivement... Au tout début de l'émission, j'imagine, je n'y étais pas. Bon effectivement, on nous demande beaucoup de choses sur ce point là, et cela s'est généralisé. Et du coup, c'est devenu une habitude. Quand on fait le programme, il y a au moins deux émissions de chaque.

BS : Quelles sont les critères pour sélectionner un dossier pour qu'il puisse passer à l'antenne ?

SF : Alors, évidemment, la première sélection, c'est qu'il faut que l'auditeur soit dans son bon droit. Donc, on a les documents pour le vérifier. Il faut que la partie adverse soit joignable, bien évidemment. Et que l'on est donc les documents pour vérifier les accusations parce qu'on ne peut pas mettre une affaire à l'antenne si on n'a pas des preuves juridiques. Donc, ceux sont les trois points essentiels pour que l'on prenne une affaire.

BS : En quoi consiste ton travail durant l'émission et hors antenne ?

SF : Alors, durant l'émission, je m'occupe des sujets. C'est à dire qu'à partir du moment où on n'arrive pas à avoir l'interlocuteur, société ou particulier, je reprends le relais, je vais hors antenne et je dois absolument obtenir, atteindre mon objectif : avoir quelqu'un et surtout négocier. Donc je suis négociatrice. Donc essayer de leur faire entendre raison. Au moins pour avoir leur version et au mieux la résolution du cas parce que le challenge c'est de résoudre les cas. Ensuite, hors émission, je suis comme tout le monde. C'est à dire que l'on fait tous la même chose : on prépare les enquêtes. On sélectionne, on appelle, on enquête, on envoie les documents, on rédige et c'est parti.

BS : En quoi consiste une enquête ? Qu'est-ce que vous faites ?

SF : Une enquête c'est lire et écouter l'auditeur, voir quel est son problème, voir tout ce qu'il a fait pour se défendre. L'important c'est que lui aussi ait agi. Nous, on sait exactement où on veut en arriver. Puisqu'on a les questions, on sait exactement ce qu'on veut en faire et les informations qui ne sont pas utiles. En fonction des informations qui sont utiles, on demande les documents. Avec les documents, on vérifie parce qu'encore une fois, on a été formé et on sait où on doit aller dans le document pour trouver l'information. Si c'est validé, on rédige un petit reportage de dix lignes. On le lit à l'auditeur parce qu'il faut que ça relate les faits donc il nous faut la confirmation. Et donc pour nous, le reportage après ça, il est clos. Donc le cas est bon pour le lendemain.

BS : Là tu m'as raconté toutes les étapes pour constituer un dossier...

SF : C'est ça. C'est vraiment ça.

BS : Comment tu qualifierais la relation que toi tu entretiens avec les auditeurs.

SF : Moi, j'essaie vraiment d'être à leur écoute parce qu'il faut se dire que ce sont des gens qui n'ont plus d'autre recours que nous. C'est vrai que cela peut être pour des affaires qui peuvent paraître petites. Quand je dis petite, évidemment c'est pour la somme par rapport à d'autres affaires. Ou des affaires beaucoup plus graves où on est leur dernière chance. Moi, je suis vraiment à leur écoute et je sais reconnaître l'auditeur qui est dans son droit et l'auditeur qui n'est pas dans son droit parce qu'il y a des questions qui sont récurrentes et on a un petit peu d'expérience maintenant. Dès que je vois que la personne comme là, j'ai une affaire avec une vieille mamie à qui on volait toute sa retraite ; on parle à une dame qui vit avec 600 euros par mois. Donc, il faut être à son écoute mais il faut aussi aller très vite. Donc c'est jongler entre les deux et lui montrer que là elle peut se sentir soulagée parce que nous on est là. L'objectif, c'est de l'aider et de résoudre son problème. L'objectif, c'est qu'elle sourit, qu'elle nous dise : « merci. Vous nous avez vraiment aidés et grâce à vous maintenant je vais pouvoir me sentir mieux. ».

BS : Quelle est l'attitude des auditeurs par rapport à toi ? Ils sont contents, reconnaissants ? Tout à l'heure, il y avait quelqu'un qui avait l'air de se plaindre...

SF : Non, il ne se plaignait pas mais c'est qu'il était dans une situation des plus dramatiques et je ne sais pas comment il va s'en sortir. C'est un jeune homme, il est passé il y a six mois alors je ne me souviens pas exactement de son affaire. Tout ce que je sais, c'est qu'on lui a donné un conseil juridique et que les avocats de la partie adverse ont été plus malins que lui. Parce que nous, on n'est pas ses avocats. Mais que des conseils juridiques et que du coup ils l'ont attaqué sur des points qui me dépassent un petit peu, je ne te le cache pas. C'est à dire qu'ils l'ont accusé de choses qui pour moi sont totalement fausses. Mais bon, c'est la Justice française, apparemment, il a des chances d'être condamné. Bien sûr, c'est très ironique ce que je viens de dire. Donc il m'appelait à l'aide. Il m'a dit : « je dois avoir un avocat ». Sauf que nous, on n'est pas là pour leur donner cette... On ne peut pas leur donner le numéro des avocats. Donc je l'ai aidé. Je lui ai dit que tout simplement, il pouvait joindre nos avocats et je lui ai expliqué comment. Parce qu'on doit être là pour les aider jusqu'au bout. Oui, il était un peu déçu en croyant que nous, émission de radio, on allait le sortir de là. Ben non. Malheureusement là non. Dès que l'on touche la Justice française, c'est notre limite. On n'est que des médiateurs. C'est triste mais c'est comme ça.

BS : Sinon, les autres réactions des auditeurs ?

SF : Ils sont reconnaissants. Ils sont trop adorables. C'est vrai que ce n'est pas du tout ce que l'on attend. Mais bon cela fait plaisir. On reçoit des cadeaux. Adrien a reçu une petite bouteille de champagne. Moi, j'ai reçu plein de petits gâteaux et de choses de Bretagne. Ils sont reconnaissants. Ils sont vraiment reconnaissants. Ils nous donnent beaucoup d'attention, d'affection aussi. J'en ai plein d'histoires comme ça où on a vraiment sorti des personnes de situation vraiment très très difficile qui ensuite nous appellent en pleurant : « merci, merci. Vraiment merci. » ou qui vont nous envoyer des cadeaux, qui vont nous envoyer des cartes postales dès qu'ils ont l'occasion. Il y a beaucoup de reconnaissance et d'affection de la part des auditeurs.

BS : Est-ce qu'il y a des auditeurs fidèles qui vous joignent régulièrement avec différents dossiers à vous soumettre ?

SF : Alors ça... Un auditeur qui nous appelle pour un cas, on essaie aussi de donner la chance à tout le monde parce qu'on a énormément de dossiers, tu as pu le voir car tu as assisté à toute cette semaine de travail. Non. En général quand on prend le cas d'une personne en particulier, on va attendre quelques temps avant de la reprendre, si besoin est. Mais il faut vraiment qu'elle est un besoin. C'est à dire qu'il faut que l'affaire soit vraiment grave pour qu'on la reprenne à l'antenne. Parce qu'à un moment donné, en France, il y a énormément de personnes, de citoyens et on doit essayer de répondre à tout le monde. Et il faut savoir qu'on est même appelé, et ça c'est notre petite fierté je l'avoue, par des gens qui habitent à l'étranger. On a aidé dernièrement un jeune homme qui avait créé sa société en Chine, un

français, et qui n'avait pas été payé par ses fournisseurs et par ses clients. Donc là, la Chine allait dire *bye bye* et de retour en France et ce n'était pas le but. Et on l'a aidé. Un autre qui était en Arabie Saoudite. Donc, on essaie d'aider des gens partout dans le monde.

BS : Quelles sont les choses que vous demandez à l'auditeur au téléphone ? Les preuves...

SF : Alors, la première chose que l'on va lui demander c'est de nous faire un petit récapitulatif des faits. Parce que là c'est aussi de la psychologie, à savoir que l'on arrive aussi à cerner ce qui est vrai. Le vrai du faux en fait. Une personne qui va vous dire : « j'ai envoyé quatre courriers » et qui va commencer à hésiter sur les dates. C'est qu'il n'a pas fait grand chose. Et ça déjà, c'est pas très bien, tu vois. Tu peux répéter la question s'il te plait ?

BS : Qu'est-ce que vous demandez à l'auditeur ?

SF : Donc, un récapitulatif au départ. Une fois que le récap est fait et que l'affaire nous semble possible à défendre, on demande donc les documents. Et c'est vraiment les documents qui vont confirmer l'acceptation d'un cas ou pas.

BS : Documents que vous soumettez à l'avocat, c'est ça ?

SF : Non, pas forcément parce que l'on a été formé à ça. On sait reconnaître le vrai du faux dans les documents juridiques.

BS : C'est quoi comme type de documents que vous avez ?

SF : Par exemple, une personne qui a demandé... Je peux te donner quoi comme exemple. J'avais un monsieur qui malheureusement était atteint du sida et qui avait fait une réservation pour l'achat d'un appartement au Maroc et qui avait payé 16 000 euros. Sauf qu'il apprend qu'il a le sida, qu'il lui reste deux ans à vivre et là il dit : « mon traitement est très couteux. Dans deux ans, je ne serai plus là. Donc l'appart, je n'en ai plus besoin. Donc je voudrais récupérer mes 16 000 euros. ». Je lui demande le contrat de vente. Et dans le contrat de vente, j'ai été formée, je cherche la clause concernant l'acompte. Est-ce des arrhes ou est-ce un acompte ? Car, ce n'est pas pareil. Et donc, je me suis rendue compte que cette somme si effectivement pour des raisons graves et médicales, déjà il pouvait rompre le contrat et si le contrat était rompu et bien il pouvait récupérer sa somme. Donc là, la société a été de mauvaise fois mais il avait raison. Pour des gens qui n'ont pas de condamnation, évidemment on demande le jugement. Ça, c'est royal. Et pour tout ce qui est achat, voyage ou quoi que soit, on demande toujours les contrats. Les contrats, c'est primordial. Pour des dettes, on demande la reconnaissance de dette. Si on a rien qui prouve que la personne vous a emprunté une certaine somme d'argent, c'est malheureux mais nous on ne fera rien.

BS : Vous demandez aussi aux auditeurs de ne pas prévenir les personnes qu'ils mettent en cause...

SF : Pourquoi ? Parce qu'en fait, c'est assez malheureux mais c'est ainsi. En fait, les sociétés quand elles sont prises comme ça au dépourvu, c'est là qu'elles sont plus communicantes.

C'est fou à dire mais c'est vrai. Donc, ne surtout pas appeler la société avant que l'on prenne l'affaire parce que la société va le prendre comme une menace. Ce n'est pas du tout une menace. Il ne faut pas se méprendre. Mais dire à une société : « j'ai fait appel à Julien Courbet. Demain, vous passez sur l'antenne ». T'imagines bien que la société va résoudre le cas ou fermer ses lignes téléphoniques avant qu'on l'appelle. Parce que c'est comme ça. Les sociétés sont... Je ne vais pas dire impressionnée mais il y a quand même un effet média, il ne faut pas se le cacher. Donc, s'ils préviennent la société avant, la société va faire, on déteste cette phrase, mais l'affaire va tomber à l'eau.

BS : Est-ce que pour toi les négociations à l'antenne sont facilitées grâce à la réputation de Julien Courbet ?

SF : Oui, il ne faut pas s'en cacher Blandine, c'est évident. On en a déjà discuté toutes les deux. Moi c'est quelque chose qui me reste en travers de la gorge mais c'est la vérité. Il ne faut pas se leurrer. Bien sûr. Quand tu appelles une société et que tu dis que tu es journaliste pour la première émission de France, Julien Courbet et bien oui, oui oui, qu'on va te répondre. Tu l'as bien vu, on l'a testé toutes les deux ensemble. La fois où j'ai appelé en tant que simple particulier malheureusement je n'ai rien pu obtenir. C'est triste mais c'est ainsi. Et, c'est ce que répètent très souvent les auditeurs. Et, c'est ce que je pense aussi. Mais, c'est dommage d'en arriver là pour obtenir gain de cause. Mais c'est pour ça que Julien a créé son émission. Et même moi, je le remercie parce que je rends compte que... Même moi, je suis émue de voir tous les cas résolus grâce à lui, grâce à l'émission. C'est énorme.

BS : Combien de cas tu dirais qui sont résolus, en pourcentage ?

SF : Sincèrement, il y a 90 % de cas qui sont résolus. Ah oui, oui.

BS : Alors pour ceux qui restent, les 10 % ?

SF : Alors, les 10 % on va leur donner des conseils juridiques. C'est à dire que pour des affaires de moins de 4 000 euros, tu fais appel au juge de proximité. C'est gratuit, pas besoin d'avocat. En deux mois, tu auras gain de cause. Ou des tribunaux plus importants par rapport à la somme et à l'affaire : les Prud'hommes, le Tribunal de commerce... On les dirige parce qu'il faut aussi se dire une chose : c'est des gens qui n'ont pas forcément les moyens de payer des conseils juridiques. Nous, bien évidemment ils sont gratuits. C'est logique. On est au service du public. Donc, c'est gratuitement qu'ils ont leurs conseils juridiques. Mais je vais te donner un exemple d'ailleurs. C'est qu'on a une dame qui nous a appelés deux ans après qu'on lui ait donné un conseil. Ça a été deux ans de procédures mais elle a suivi à la lettre ce qu'on lui a dit et l'affaire s'est résolue. Et elle est passée à l'antenne pour remercier encore une fois des conseils qu'on lui avait donnés.

BS : J'ai l'impression que tous les dossiers ne se résolvent pas une journée. Donc, déjà combien de temps en moyenne, il faut pour un dossier...

SF : Les dossiers les plus compliqués... Pas les plus compliqués mais dans la catégorie moyen compliqué, cela sera deux jours, trois jours. Et après, il y a des affaires où l'on tape très haut comme l'affaire de l'adoption où très honnêtement il faudra des mois voire jamais. Et, on pourra considérer notre démarche comme une démarche de dénonciation de faits qui sont juste horribles et qu'il faut dénoncer. Donc, nous on l'a dénoncée. Cela ne se résoudra pas.

BS : Combien de dossiers vous avez en cours à peu près ?

SF : Honnêtement tu sais, on n'en a pas tant que ça. Finalement, on doit en avoir cinq, six. Ce qui est un nombre convenable je pense.

BS : Est-ce qu'à ton avis, le fait d'exposer la vie privée des gens sur la place publique ce n'est pas un problème ?

SF : Alors je ne me suis jamais posée la question et c'est une question très intéressante. Bien sûr que cela pourrait poser problème. Mais encore une fois, on est leur dernier recours. Donc, en fait justement, c'est qu'il n'y a plus le choix. Et c'est le seul moyen pour résoudre l'affaire. Évidemment que le monsieur qui atteint du sida avait autres choses à faire que d'annoncer qu'il avait le sida à l'antenne. Et puis on avait autres choses à faire que d'aller manifester dans la société, cet été, j'ai séquestré une secrétaire. Même moi, cela ne m'amuse pas d'entendre non, j'ai les CRS qui viennent me chercher. C'est parti loin cette affaire. Mais on n'a pas arrêté, ils sont restés avec moi manifester. Du coup, j'ai réussi à les convaincre et je les remercie encore. Mais ce que je veux dire par là c'est que bien sûr que ce n'est pas plaisant. Évidemment, c'est limite parce que l'on aborde des affaires où il y a des situations qui font mal. C'est dur pour nous aussi mais c'est la dernière solution. Donc on est là pour faire en sorte que cela passe.

BS : Est-ce que pour toi, car tu m'as dit que tu aimais bien la radio, si on met radio et interactivité c'est deux choses qui se mélangent bien ensemble ? Est-ce que la radio est le média le plus interactif ?

SF : Je sais pas si c'est le média le plus interactif. Mais en tout cas, notre émission l'est, pour moi. Effectivement quand on utilise la radio avec des événements terrain, avec le blog ou pendant, ça c'est génial, pendant qu'ils entendent une affaire, ils peuvent au travail, à la maison, n'importe où, cliquer sur le site, ils voient les photos, ils voient les auditeurs, ils suivent. C'est génial. Et encore tout à l'heure, on a eu un pic de visites assez hallucinant parce que le blog a complètement planté. On parlait d'une affaire d'un saut à l'élastique au dessus d'une maison de retraités avec sept suicides qui atterrissent devant la maison de ces retraités, le blog a sauté. Je parle familièrement mais c'est ça. Donc cela prouve que l'on reste interactif. Il y a vraiment un truc qui se passe entre eux et nous. Et autre chose Blandine, quand on essaie de dénoncer des pratiques comme... Je me rappelle plus. Hier on a dénoncé

une affaire... La banque ! Le fait que l'on puisse déposer de l'argent au guichet. Et puis, on le dépose au guichet avec un reçu et des fois on ne donne pas de reçu et tu mets tout dans une enveloppe et tu repars sans rien et le mec il a perdu son argent. Tu as vu le nombre de retours que l'on a eu à l'antenne ? C'est génial. Ils participent. Ils cherchent pour nous. Même une fois, on nous a retrouvé un numéro de portable. Et hop, l'auditeur 3210 : « on a le numéro de portable. ». Tenez. Bam bam bam. Nous, les journalistes, on récupère, on y va, on cherche, on valide, on met à l'antenne.

BS : Donc, il y a une bonne réactivité de la part des auditeurs, une grande complicité...

SF : Une énorme complicité.

BS : Même tout à l'heure, il y avait Marie qui disait, qu'il y avait ce matin, un auditeur qui disait qu'il ne pouvait pas s'arrêter parce qu'il était sous l'autoroute sous la neige et il y a des auditeurs qui laissent des messages pour dire : « non, il ne neige pas chez nous »...

SF : Exactement, c'est ça. Ou par exemple, à l'époque où j'allais en duplex avec mon ancienne collègue. Quand les auditeurs, et ça c'était génial, savaient à peu près où on était, ils venaient. Et donc, c'était des klaxons : « ah ; j'ai vu Sarah Frikh ! » et hop. Ça aussi c'est marrant. Ils se déplacent pour nous encourager sur les lieux.

BS : Justement, qu'est-ce que c'est qu'une opération duplex ?

SF : Alors une opération duplex c'est le dernier recours du dernier recours puisque l'émission c'est le dernier recours. Là c'est le dernier recours du dernier recours. Pourquoi faire simple quand on peut faire compliquer... En fait, le truc c'est que quand la société ne répond pas ou que le particulier mais on va plus dans les sociétés, on va rarement chez les particuliers, c'est beaucoup trop risqué, il faut le savoir. Donc, quand la société décide finalement de faire barrage et que nous on a des preuves de leur mauvaise foi, on demande à une journaliste d'aller à la rencontre du professionnel pour essayer de le raisonner. C'est très délicat mais c'est extrêmement efficace. C'est rock'n'roll mais on peut atteindre notre objectif.

BS : C'est rock'n'roll pourquoi ? Raconte moi pourquoi ?

SF : Parce que l'accueil n'est pas forcément celui que tu aimerais avoir. Moi, il m'est arrivé... Il nous est arrivé des choses incroyables. C'est des souvenirs, j'ai la banane en y pensant... Une fois, je suis allée dans une société. Le gérant ne voulait pas me parler. Il s'est enfui. Et là, je rencontre sa sœur qui est gérante aussi, donc cogérante. Donc je lui explique l'affaire et elle décide de m'accueillir dans son bureau. C'est génial. Je suis avec Julien Courbet. Je dis : « Julien, je vais pouvoir faire... voir le dossier avec cette dame ». Le mec, il a entendu que j'étais à l'antenne. Il a coupé toutes les lumières et les lignes de la société et croyant que j'avais utilisé sa ligne. Il voulait me couper le sifflet. Donc, il se passe quoi. Je suis dans le noir dans la société et j'entends le mec qui débarque et je suis au téléphone sur mon portable et là Julien me dit : « mais sortez de là Sarah. ». Là, il faut vite sortir de là. Et là je me dis :

merde, il n'y a qu'une cage d'escalier et le mec est en train d'arriver. Je vais quoi ? Ça c'est bien terminé. Il n'y a pas eu mort d'homme. Tout va bien. Ou j'ai failli me prendre une chaussure aussi une fois dans un magasin de chaussures. Je suis allée pour une histoire de cuir qui avait couté très très cher. C'était vraiment un cadeau de cœur, comme quoi cela peut être des petits cas mais c'était un cadeau de cœur. Mais j'avais voulu obtenir gain de cause dont l'échange de ce fameux cuir. Réponse : j'ai reçu des insultes et une chaussure à ras la tête. Donc, c'est ça les risques. Mais en même temps, quand on fait cette émission, quand on fait ce métier de journaliste, on aime le risque. C'est notre *leitmotiv*. À partir de là...

BS : Votre émission, c'est une émission service, tu es d'accord avec ça ?

SF : C'est ça.

BS : Alors pourquoi on peut dire que c'est une émission service selon toi ?

SF : Parce qu'on rend service. Je suis bête et disciplinée. Le service c'est que l'on donne des conseils juridiques donc on rend service dans l'information. On donne l'information qu'ils n'ont pas. Ensuite pour des cas, des situations qui sont dramatiques pour les auditeurs, on résout leur problème. On leur rend service en leur restituant leur dû. Ça peut être une machine à laver comme ça peut être un cas plus important, j'ai encore un exemple je te l'avais dit la dernière fois, un papa qui tombe d'un balcon qui décède sur le coup. L'assurance décide de les laisser tomber. La sœur nous appelle pour des frais d'obsèques, 3 800 euros. Mais, moi je vais au delà des 3 800 euros. Je me dis qu'il y a quand même une orpheline. La maman a en plus assisté à ça donc il y a quand même un choc que personne ne pourra réparer. Donc, j'essaie de résonner l'assureur et de lui dire qu'il est là pour ça et que là il faut qu'il montre à quoi il sert un petit peu aussi. Et là, on leur a rendu service parce qu'on a juste fait débloquer 180 000 euros pour le petit bout de choux de 12 ans. Donc, il faut se dire que ses études sont payées d'avance. Je ne sais pas ce qu'elle veut faire dans la vie. Elle a perdu son papa mais normalement elle devrait avoir un avenir plus ou moins assuré. On lui a rendu service. On lui a redonné son dû. C'était son dû. Son père a payé pendant des mois cette assurance et il était tout à fait normal que l'assurance rende la pareille une fois qu'un drame s'était passé. Donc, c'est du service.

BS : Est-ce que tu as quelque chose à rajouter ?

SF : Que j'ai bien aimé toute cette semaine avec toi et que c'est un peu dommage que cela soit ta dernière journée. Je n'ai rien à rajouter de plus.