

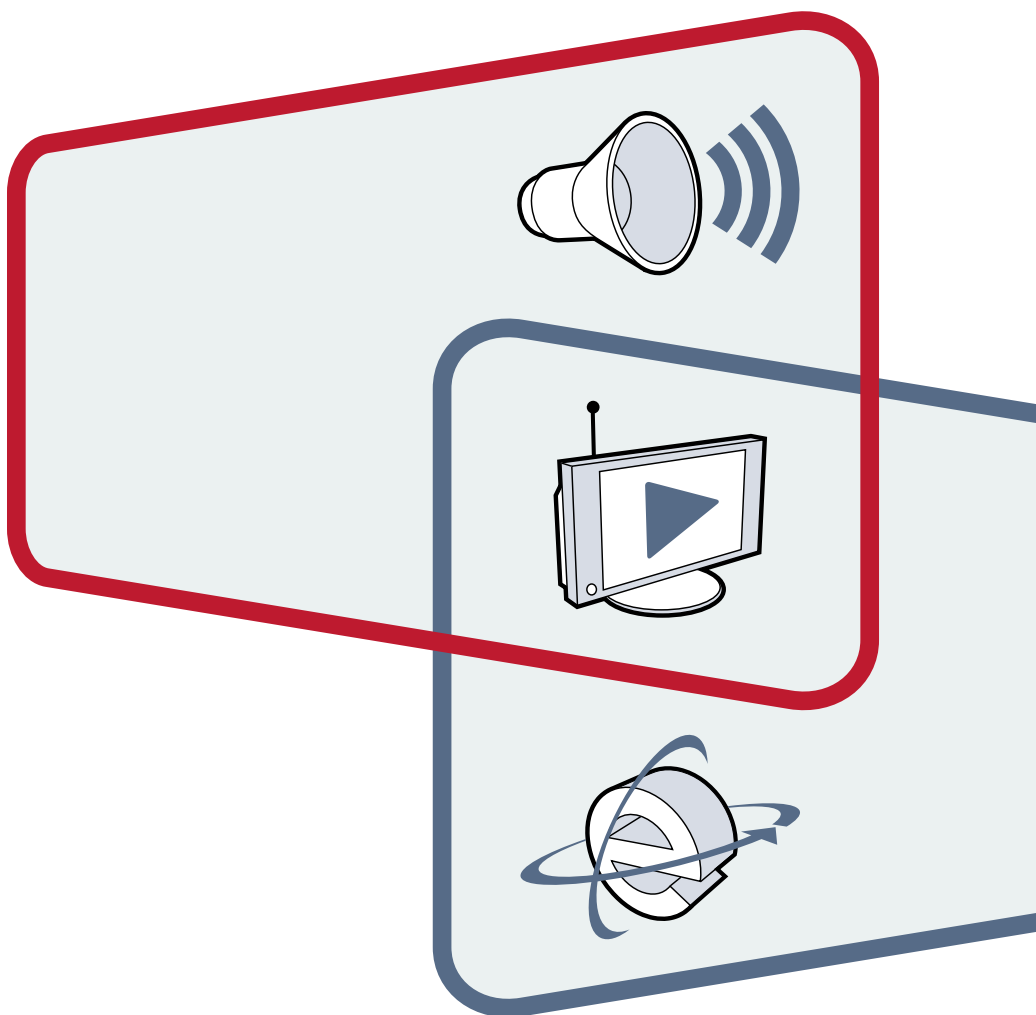
INTERNATIONAL STANDARD

Résumé Exécutif

BC-9001 | version 1.0 |

SYSTEMES DE MANAGEMENT DE LA QUALITE

Exigences pour les Radiodiffuseurs
(Radio, TV et sites internet associés)



ISAS – MSF © 2003 - 2007

All rights reserved. Any representation or reproduction, even partial, without the written agreement of ISAS and MSF is illegal. The only copies allowed are those strictly reserved for the personal usage of the copier and not destined for any collective use whatsoever, as well as analyses and short quotations justified by the critical, pedagogical or informative nature of the work in which they are incorporated.

International Standardization and Accreditation Services, New York, www.isasgroup.com
Fondation Média Société, Genève, www.media-society.org

La norme internationale ISAS BC 9001:2003

Résumé exécutif

Les spécificités de l'industrie de la radio et de la télévision

Bien que la situation des organisations de radio-télévision diffère beaucoup d'un pays à l'autre selon l'histoire, le système politique, social et économique, la culture respectifs de chacun, celles-ci ont néanmoins en commun quelques caractéristiques :

1. Il existe des situations où la radio et la télévision sont grandement tributaires des gouvernements et parlements qui constituent très souvent leur principale source de financement et qui, par voie de conséquence, sont en position d'exercer des pressions par le biais de mesures administratives et/ou légales, voire d'interventions directes. Le pouvoir politique peut ainsi avoir un contrôle effectif sur les contenus éditoriaux, les programmes et le management. Ce type d'organisations de radio-télévision appartient à ce qu'on qualifie de "radio-télévision d'état". L'indépendance éditoriale est faible, si ce n'est inexistante. La norme **ISAS BC 9001:2003** ne s'applique pas à ces organisations. Elle n'est applicable, en effet, qu'aux organisations de radio-télévision qui sont indépendantes du point de vue éditorial. Toutefois, la norme peut être utilisée comme modèle de référence pour faciliter la transformation d'une radio-télévision d'état en un service public éditorialement indépendant.
2. Il existe d'autres situations dans lesquelles les entreprises de radio-télévision dépendent essentiellement de la publicité qui constitue la principale, voire la seule source de revenus. Ce système est celui qui prévaut dans l'industrie privée de radio-télévision. Dans ce cas de figure, il y a un risque que les contenus éditoriaux et la programmation soient influencés par les desiderata ou requêtes des annonceurs.
3. Les radios et télévisions publiques sont tributaires des fonds publics, qu'il s'agisse de subsides ou de redevances. Le système de la redevance est propre au service public de radio-télévision existant dans la plupart des pays industrialisés du Nord, où il co-existe avec le secteur privé de radio-télévision. Un véritable service public de radio-télévision doit jouir d'une totale indépendance éditoriale garantie par la loi.
4. On constate que la satisfaction de l'audience est généralement faible. Elle est trop souvent mesurée selon des critères quantitatifs conformément à la règle "*un bon programme est un programme vu ou écouté par la plus grande audience*". D'un point de vue général, les opinions et réactions de l'audience ont peu d'influence sur la stratégie "qualité" des radios et télévisions.
5. A l'inverse, les interventions discrètes des annonceurs, des propriétaires des médias et des gouvernements peuvent avoir une influence déterminante à la fois sur les contenus rédactionnels et sur la programmation.

Les organisations de radio-télévision qui décident d'adopter le système de management de la qualité ISAS BC 9001:2003 le font de manière tout à fait volontaire. Cette décision stratégique doit être prise au niveau de la direction générale, avec l'appui du personnel.

Les exigences **ISAS BC 9001:2003**

1. Champ d'application
2. Références
3. Termes et définitions
4. Le système de management de la qualité
5. La responsabilité de la direction
6. Management des ressources
7. Production
8. Mesures, analyse et amélioration

1. Champ d'application

La norme internationale **ISAS BC 9001:2003** a été conçue pour aider les organisations de radio-télévision à développer un système de management qui permet de produire des contenus de qualité de manière constante. Elle comprend des processus pour l'amélioration continue du système, dans l'intérêt à la fois des auditeurs, téléspectateurs et autres partenaires et interlocuteurs.

Toutes les exigences de la norme internationale **ISAS BC 9001:2003** sont spécifiques à la radio-télévision et sont applicables à n'importe quelle organisation de radio-télévision, ainsi qu'à leurs fournisseurs, quels que soient le type (radio, télévision, producteurs de contenus pour l'Internet), le statut (privé, service public, radio-télévision communautaire), la taille et les programmes produits.

La norme internationale **ISAS BC 9001:2003** est basée sur **ISO 9001:2000** et, sauf indication contraire, les sections correspondantes d'**ISO 9001:2000** sont applicables. Celles-ci ne font pas l'objet de rappels dans ce texte, lequel se limite à résumer les exigences spécifiques à l'industrie de la radio-télévision.

Il est possible d'envisager, dans les limites définies par la norme **ISO 9001:2000**, la mise entre parenthèses d'une exigence de la norme internationale **ISAS BC 9001:2003** qui ne peut pas s'appliquer en raison de la nature de l'entreprise ou de ses produits. Les organisations de radio-télévision qui se sont spécialisées dans des contenus s'écartant à l'évidence de la finalité générale de la norme, comme la pornographie et la propagande haineuse, ne peuvent être prises en considération pour la certification.

L'évaluation et la certification d'une organisation de radio-télévision s'effectueront selon l'"*approche par processus*" développée par l'Organisation internationale de normalisation (ISO) et conformément aux exigences **ISO 9001:2000**. On trouvera dans la documentation ISO des précisions complémentaires sur l'"*approche par processus*" et sur d'autres aspects de l'application pratique de la norme

2. Références

Les documents suivants contiennent des dispositions qui font intégralement partie de la norme internationale **ISAS BC 9001:2003**, même si elles ne sont pas reproduites dans ce texte.

ISO 9000:2000 : *Systèmes de management de la qualité – Principes essentiels et vocabulaire*

ISO 9001:2000 : *Systèmes de management de la qualité – Exigences*

ISO 19011:2002 : *Lignes directrices pour l'audit des systèmes de management de la qualité et/ou de management environnemental*

ISAS tient à jour les registres des **normes internationales** qui sont de son domaine de compétence. Ils sont disponibles en ligne sur le site www.isas.org.

3. Termes et définitions

Les termes spécifiques à la radio-télévision tels que producteur, programme, annonceur, sponsor, audience, auditeur, téléspectateur, producteur de contenus pour l'Internet, autorité nationale de régulation de la radio-télévision, service public de radio-télévision, radio-télévision communautaire, etc. doivent être compris selon l'acceptation générale de la profession.

4. Le système de management de la qualité

La **Direction générale** doit documenter tous les processus critiques qui ont un impact direct sur :

- La qualité des contenus des programmes de radio-télévision (de la conception à la diffusion)
- Les relations avec l'autorité nationale de régulation de la radio-télévision ou le service de l'état en charge de la régulation
- Les relations avec les annonceurs
- Les relations avec les fournisseurs extérieurs de contenus
- La mesure de l'audience et de la satisfaction des auditeurs/téléspectateurs
- La gestion des ressources humaines

L'organisme de certification tiendra compte de l'environnement médiatique du pays dans lequel l'organisation de radio-télévision opère, avec une attention particulière sur la liberté d'expression. Il devra documenter la place et le rôle des pouvoirs publics vis-à-vis de la radio-télévision, les conditions réglementaires en vigueur, le statut du ou des conseils de la presse ou des médias, le contrôle des équipements de production et autres éléments qui peuvent influencer la qualité du média. Si nécessaire, il ajustera les exigences du présent chapitre en fonction de ces diverses réalités.

La documentation comprendra :

- La **charte éditoriale**, un **code des programmes** et/ou une **déclaration de mission**
- Le **Code pour la publicité**
- Le **code d'éthique** (pour journalistes, présentateurs, producteurs)
- Le **manuel Qualité**
- Le **mandat de radio-télévision de service public**, s'il existe

5. La responsabilité de la direction

La **direction produira la preuve de son engagement** en faveur d'un certain nombre de valeurs fondamentales bien définies comprenant notamment (liste non exhaustive) :

- L'indépendance de l'organisation vis à vis du pouvoir, qu'il soit politique, économique, militaire ou autre
- La qualité de l'information, le pluralisme des opinions et des points de vue

- L'innovation et la création au niveau de toutes les activités de base de la radio-télévision, à savoir l'information, l'éducation et le divertissement
- La transparence en matière de reporting financier et de prise de décision
- L'éthique en matière de gestion des ressources humaines
- La prise en considération des auditeurs/télespectateurs en tant que citoyens
- La promotion de l'égalité des sexes
- La prise en considération des groupes minoritaires
- La promotion des cultures locales, régionales, nationales, ainsi que de la diversité culturelle

La **politique Qualité** de la direction fera l'objet d'un document largement diffusé et revu au moins une fois par an.

La direction mettra en place:

- Un **Comité Qualité** présidé par un **Directeur Qualité**. Le Comité se réunira au moins une fois pas mois.
- Un **mécanisme de médiation** (Ombudsman) chargé de traiter les réclamations extérieures portant sur les contenus.

La direction décrira de façon claire les relations de l'organisation avec ses principaux acteurs et interlocuteurs, notamment les propriétaires/actionnaires, les autorités politiques et les annonceurs. Elle définira et communiquera avec clarté au personnel comment l'entreprise compte coopérer avec ces groupes.

Pour la réunion de revue annuelle, la direction devra disposer des documents de travail suivants :

- Les rapports du **Directeur Qualité** et du **Comité Qualité**
- Les rapports de l'**Ombudsman** sur le **mécanisme de médiation**
- Le rapport de l'autorité nationale de régulation de la radio-télévision
- Les chiffres détaillés de l'audience
- Une ou des enquêtes détaillées sur la satisfaction des auditeurs/télespectateurs
- Une enquête détaillée sur la satisfaction des annonceurs
- Des rapports d'évaluation des fournisseurs et partenaires
- Le tableau de bord Qualité
- Un ou des rapports sur les opinions et réactions du personnel
- Un rapport sur les programmes en termes d'innovation et de création
- Un rapport sur les investissements sociaux de l'organisation

La réunion de revue annuelle de la direction devra déboucher sur les résultats suivants :

- Si nécessaire, une mise à jour de la **politique Qualité**,
- La formulation de nouveaux objectifs pour l'amélioration de la qualité
- La publication d'un **rapport Qualité** mis à la disposition de tous les acteurs concernés par la vie de l'organisation
- La planification des opérations d'audit pour la période suivante
- Des décisions sur les investissements sociaux de l'organisation
- Des décisions sur de nouveaux programmes de création et d'innovation

6. Management des ressources

Ressources humaines

L'organisation aura des règles claires concernant le recrutement et le développement professionnel de l'ensemble de ses employés.

Plus spécifiquement, l'organisation aura :

- Des possibilités de formation
- Des procédures transparentes de recrutement et de licenciement
- Des contrats de travail détaillés
- Une évaluation annuelle détaillée de la performance de chaque employé
- Une politique visant à encourager les employés à proposer des améliorations dans le domaine de la qualité

Infrastructure

L'organisation accordera une attention particulière à la qualité de ses équipements, en mettant notamment l'accent sur la sécurité et sur la production de programmes de la plus haute qualité technique.

7. Production

L'organisation accordera une attention particulière :

- au risque de non-conformité lorsque les contenus sont produits partiellement ou totalement par des fournisseurs externes (les exigences **ISO 9001:2000** doivent être comprises et remplies par tous les fournisseurs externes).
- A la fiabilité des statistiques relatives à l'audience
- Au sérieux des enquêtes qualitatives de satisfaction des auditeurs/télespectateurs
- Aux réclamations des auditeurs/télespectateurs, annonceurs et autres partenaires par le biais du **mécanisme de médiation** ou du système de management de la qualité.

L'organisation s'assurera que chaque programme et production respectent les exigences de la **charte éditoriale**, des **directives éditoriales**, du **code d'éthique** et de tout autre document touchant à la qualité globale de l'organisation et de ses produits.

L'organisation procédera à la revue des exigences relatives aux contenus de chaque programme et production par l'intermédiaire d'un **Comité éditorial**.

L'organisation accordera une attention particulière à la mesure de l'audience, à la satisfaction des auditeurs/télespectateurs, à leurs réclamations et à celles des autres partenaires et interlocuteurs.

L'organisation établira des règles claires et formalisées permettant d'évaluer les fournisseurs externes impliqués dans la conception et la production de ses programmes et productions.

L'organisation respectera les droits d'auteur, licences, droits de distribution, redevances et autres droits légaux liés aux contenus obtenus de sources externes.

L'organisation développera des indicateurs de performance et des critères clairs permettant d'apprécier l'exactitude des informations, les chiffres de l'audience, les réclamations des auditeurs/télespectateurs et des annonceurs, la qualité technique, la diffusion et tout autre élément ayant une influence sur la qualité.

L'organisation veillera en particulier à s'assurer que la publicité est en conformité avec son propre **code pour la publicité**.

8. Mesures, analyse et amélioration

L'organisation suivra de près, en leur donnant une réponse appropriée, toutes les informations qui sont en relation avec la perception, par les auditeurs/télespectateurs, de la qualité et qui proviennent de source telles que les statistiques de l'audience, les enquêtes qualitatives de l'audience, les rapports du **mécanisme de médiation**, les rapports du **Comité Qualité** et les réactions de tous les autres acteurs concernés par l'organisation. Elle prévoira les actions correctives et préventives nécessaires, tout en préparant le terrain pour une amélioration continue.

ISAS
International Standardization
& Accreditation Services

www.isasgroup.com