

# PROCESSUS QUALITE

## LA VISION

---

### Le cadre légal

Pour mémoire, la SSR contribue « à la libre formation de l'opinion, au développement de la culture, à la formation du public, au divertissement. » (art. 2 Concession)

« La création des programmes doit satisfaire à des exigences qualitatives et éthiques très élevées. Les divers domaines de programme se distinguent par leur crédibilité, leur sens des responsabilités, leur pertinence et leur professionnalisme journalistique. » (art. 3 Concession)

**En ce sens, nos programmes servent et incarnent le « vivre ensemble », soit un lien social fort.**

### Définition de la qualité fondée sur les valeurs RTS

Dans le cadre de son « système qualité », la RTS prête une attention particulière aux « **boucles d'amélioration** » permettant d'intégrer les notions d'évaluation, d'évolution, de correction et de développement. Ainsi la qualité s'exprime avant tout par la définition et le suivi régulier d'un processus.

**Un système qualité est une exigence servie par un langage commun** entre ceux qui produisent du contenu et ceux qui le reçoivent. Cette définition est fondée sur **les valeurs de la RTS**, soit l'ouverture, la créativité, la proximité, l'indépendance et la responsabilité.

La qualité est un moyen de communiquer entre les exigences institutionnelles, légales, programmatiques et les auditeurs-télespectateurs-internautes. Dans le même temps, la qualité est immatérielle et pourtant elle fait toute la différence pour les auditeurs, télespectateurs et inter-nautes du service public.

## LES PILIERS

---

### Complémentarité professionnelle

Au niveau RTS, l'action de la déléguée est complémentaire à la ligne professionnelle, aux responsables éditoriaux. La ligne professionnelle se concentrera en particulier sur des questions de concepts d'émission, de casting, jugera de « l'usure » de telle émission, du talent de tel animateur ou journaliste. Sa culture professionnelle englobe des briefings et débriefings quotidiens ou hebdomadaires. La ligne définit également et met en œuvre la programmation.

De manière générale, un « système qualité » est transversal aux lignes hiérarchiques, il veille à ce que les **processus soient décrits** (par analogie le mandat d'émission), que ces **processus soient mis en œuvre** et enfin il s'assure que les **produits finaux correspondent bien aux objectifs définis**. En d'autres termes, la ligne accomplit la mission, définit les contenus et les objectifs, élabore les prestations et leurs moyens de mise en œuvre tandis que le système qualité examine

la conformité et la cohérence des prestations à l'aune des objectifs, des contenus et des processus de « fabrication » des émissions.

## Fonctionnement

La qualité doit être explicitée. Il faut passer d'une qualité tacite à une qualité explicite. En amont du processus qualité, quatre questions permettent de préciser le fonctionnement.

→ Qui définit la qualité ?

Le CDPA, se fondant en particulier sur :

- La charte déontologique et les valeurs de la RTS
- Les lignes directrices sur l'utilisation des réseaux sociaux et la charte de modération
- La charte du programme SRG SSR (février 2006)
- La déclaration des droits et devoirs des journalistes et directives du Conseil suisse de la presse
- Les standards minimaux applicables à la gestion de la qualité des programmes

→ Qui évalue la qualité ?

La ligne professionnelle, le CDPA, et par délégation la déléguée au suivi de la qualité.

→ Qui assure le suivi ?

- 1) Au niveau opérationnel (quotidien) : la ligne professionnelle
- 2) Au niveau stratégique : le CDPA, et par délégation, la déléguée au suivi de la qualité.

→ Qui atteste de la qualité ?

La ligne professionnelle, le CDPA, et par délégation la déléguée au suivi de la qualité.

## LES OUTILS DU CONTRÔLE QUALITE

---

Nous avons besoin d'instruments pour piloter la qualité tant au niveau SSR qu'au niveau régional. Le rôle d'une déléguée RTS à la qualité est de se concentrer sur **les qualités professionnelles exigibles, sur des critères objectifs.**

Liste des critères professionnels exigibles : *(N.B. les critères soulignés font partie de la Concession)*

- Crédibilité/fiabilité
- Véracité, contextualisation, décryptage des enjeux ...
- Transparence (citation des sources sauf exceptions journalistiques, distinction entre faits et opinions, clarté de la démarche...)
- Sens des responsabilités
- Ethique, respect (intégrité, dignité)
- Prise en compte des problématiques minoritaires/autres régions linguistiques
- Pertinence/Légitimité
- Indépendance (des milieux économiques, politiques ou d'autre nature)
- Connaissance du sujet, compétences en termes de matière
- Professionnalisme journalistique
- Choix des sujets d'intérêt général
- Choix des invités et intervenants
- Richesse des contenus (densité des substances)

- Stimulation (réflexion, formation des opinions ou audace, évasion, imaginaire)
- Objectivité/Impartialité (absence de préjugés, équilibre des opinions....)
- Innovation/originalité
- Utilité
- Accessibilité (parler au plus grand nombre)
- Plaisir/attractivité/attentes du public

En plus des documents de référence cités plus haut, deux documents sont spécifiques aux programmes de la RTS et participent du contrôle de la qualité:

✚ En amont, le **mandat d'émission/séquence** : la matrice du document sera élaborée par la déléguée au suivi de la qualité. Son contenu est en revanche de la responsabilité exclusive de la ligne. Un document unique pour toute la RTS devrait répondre à ces questions :

1. Profil d'émission (à mettre en lien éventuellement avec les objectifs stratégiques de la SSR ou de la RTS. Par exemple, la RTS a créé cette émission pour répondre à tel objectif de la SSR)
2. Objectif éditorial
3. Les moyens pour y parvenir (RH, financiers et de production)
4. Définir les exigences de la bien facture d'une émission tant en matière de Multimédia (fiabilité, ergonomie, disponibilité....) qu'en termes d'Opérations (qualité de la captation, de la réalisation, du décor, de la lumière et de la technique de manière générale...)
5. Objectifs d'audiences quantitatives et qualitatives (rapport avec le public)

✚ En aval, en complément aux processus quotidien ou hebdomadaire de contrôles professionnels, le **bilan d'émission**. Une dizaine d'émissions par année sont analysées par les producteurs, les responsables éditoriaux (rédactions en chef, directions de contenus), études et audience, programmation, etc. La responsable qualité anime les débats et donne le point de vue qualité. Les bilans d'émission sont découpés en neuf parties distinctes :

1. Performance d'audience
2. Profils d'audience/études quantitatives/éléments qualitatifs
3. Analyse professionnelle des valeurs RTS et SSR
4. Prolongement multimédia
5. Potentiel patrimonial et commercial
6. Respect du mandat de production, en particulier son budget
7. Respect du mandat d'émission
8. Commentaires des responsables
9. Mesures à prendre, intervention de la Formation avec, s'il y a lieu, un calendrier de mise en œuvre

Ces chapitres permettent d'aborder franchement tous les axes d'une émission/séquence et d'en envisager sereinement les mesures correctrices ou d'évolutions en gommant autant que possible les dimensions affectives qui sous-tendent un travail journalistique et, plus encore, une démarche créative.

Isabelle Binggeli  
Lausanne, le 9 février 2012