

PROCESSUS QUALITE

LA VISION

Le cadre légal

Les services journalistiques de la SSR doivent satisfaire à des exigences élevées en matière de qualité et d'éthique. Ils se distinguent par leur pertinence, leur professionnalisme, leur indépendance, leur diversité et leur accessibilité (art. 4 de la Concession).

Définition de la qualité fondée sur les valeurs Radio Télévision Suisse (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 et diffusent 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 remplir les exigences institutionnelles, légales, programmatiques. La qualité est immatérielle et pourtant, elle fait toute la différence pour les publics de la RTS.

LES PILIERS

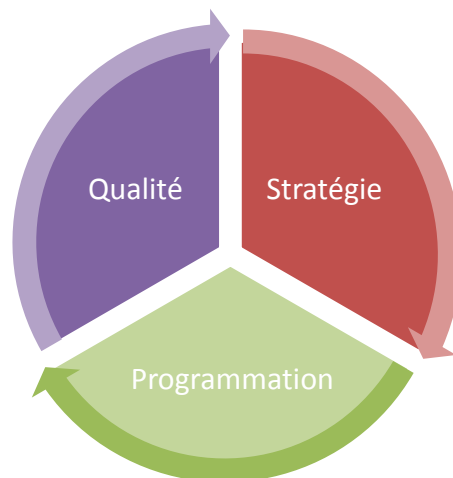
Complémentarité professionnelle

Au niveau RTS, l'action du suivi qualité est complémentaire à celle des responsables éditoriaux des départements producteurs de contenus, Actualité & Sports et Société & Culture. La culture professionnelle de ces responsables englobe des briefings et débriefings quotidiens ou hebdomadaires.

Le suivi de la qualité est opéré par le département Stratégie et Programmation; il repose sur trois piliers, selon un cycle vertueux :

- Définition de la stratégie de l'offre (basé sur nos exigences de la Concession et les besoins du public)
- Programmation, c'est-à-dire mise en œuvre de la stratégie de l'offre à travers une commande auprès des départements producteurs de contenus

- Contrôles et bilans qualité de nos contenus, dont les résultats permettent de faire évoluer la stratégie et la programmation.



De manière générale, un "système qualité" est transversal aux lignes hiérarchiques, il veille à ce que les processus soient mis en œuvre. Il s'assure que les contenus produits correspondent bien aux objectifs définis.

Pour cela, le suivi qualité à la RTS est pensé comme un processus global, dès la genèse d'une émission.

Fonctionnement

La qualité doit être explicitée. Il faut passer d'une qualité tacite à une qualité explicite.



- Le département Stratégie & programmation analyse les besoins et les discute avec les départements éditoriaux.
- Le mandat est le descriptif de la demande, du projet de production (émission/podcast natif), et permet à travers une approche trans-départements de donner un cadre précis aux enjeux et objectifs éditoriaux, programmatiques, financiers et d'audiences. Une fois que le cadre professionnel (mandat) d'une production est posé, le suivi qualité peut démarrer.
- Les contrôles qualité par des tests auprès du public, pour les nouvelles émissions, sont des études souples et réactives réalisées avant la diffusion. Ils permettent de vérifier si l'intention éditoriale est comprise ou si des ajustements sont souhaitables. Cela permet également de s'ouvrir au public dans la construction de notre offre.
- Les bilans sont effectués après la diffusion. Échanges trans-départements, les bilans permettent d'une part de mesurer l'accueil que le public a réservé à la nouvelle production et, d'autre part, de mettre en discussion l'adéquation aux valeurs de service public et de la stratégie de l'offre. Ces valeurs sont les principes qui encadrent nos activités. Elles sont évaluées au moment de chaque bilan d'émission. Si nécessaire certains aspects issus du mandat sont discutés et revus. Enfin, des mesures d'évolution ou de corrections sont décidées.

Ce processus favorise les nouvelles émissions ou les évolutions d'émissions et offres numériques. Toutefois, les émissions déjà bien installées bénéficient aussi de ce suivi. C'est l'occasion de s'interroger sur les évolutions possibles de nos offres.

LES CRITERES DU SUIVI QUALITE

Les critères de pilotage du suivi qualité permettent d'apprécier la mise en œuvre de la stratégie de l'offre et des valeurs de service public.

STRATEGIE DE L'OFFRE

Grand public

Afficher la différence

Miser sur le direct

Exploiter les plateformes

(Re)Conquérir les 15-34 ans

VALEURS RTS & CRITERES DE LA CONCESSION

Ouverture

(Diversité, pluralité)

Créativité

(Originalité, initiative)

Proximité

(Identification, orientation vers le public, interactivité, empreinte régionale et nationale)

Indépendance (des milieux économiques/politiques, impartialité, objectivité)

Responsabilité

(Ethique, respect, prise en compte des minorités)

Pertinence

(En phase avec son temps, cohérence avec le mandat de service public, dimension informative, divertissante, etc.)

Professionalisme journalistique

(Choix des sujets, des acteurs, des sources)

Diversité

Accessibilité

Crédibilité

(Fiabilité, transparence)