



l'usage et la qualification de l'offre des radiodiffuseurs publics et privés en Suisse 2016

Résumé

Benjamin Fretwurst, Tobias Frey, Siri Fischer, Thomas Friemel, Heinz Bonfadelli

Management Summary

Dans ce rapport, les résultats de l'**enquête représentative auprès du public sur l'usage et l'appréciation de l'offre des émetteurs publics et privés en 2016** sont publiés. Les constats se basent sur un sondage représentatif effectué par téléphone au printemps 2016 auprès de 3'680 personnes âgées à partir de 15 ans et résidant dans toutes les régions de Suisse.

En comparaison à l'année précédente, en 2016, les usagers des services de radiodiffusion ont évalué les émetteurs de télévision et de radio utilisés les plus fréquemment de manière identique. Cela correspond aux expériences des années précédentes. Néanmoins, si l'on considère les discussions plus approfondies relatives au Service Public, ce résultat est tout de même remarquable. Dans la moyenne de toutes les caractéristiques de qualité sondées (professionnalisme, contenu de l'information, rapport local, équilibre, crédibilité, niveau de divertissement et satisfaction globale), ce sont les programmes de radio de la SRG qui remportent le meilleur score (valeur moyenne 3.9). Les émetteurs de télévision de la SRG et les radios privées locales obtiennent une appréciation positive identique (3.7). Les émetteurs de télévision privés régionaux se placent en moyenne nettement au-dessus de la graduation neutre de l'échelle de 3 mais, en comparaison, derrière d'autres groupes d'offres (3.5).

Du point de vue des spectateurs et spectatrices, les atouts des **émetteurs de télévision de la TV SRG** se situent dans la « crédibilité » (4.1) et le « professionnalisme », ainsi que dans le « contenu de l'information », qui obtiennent tous deux la note 4.0. Par contre, le « niveau de divertissement » (3.3) obtient une note inférieure à la moyenne, suivi du « rapport local » (3.2) provenant de la concession. Les **émetteurs régionaux de télévision** sont appréciés avant tout pour leur « rapport local » (3.9). La « crédibilité » (3.8) est considérée comme allant de soi pour toutes les offres. En revanche, « l'équilibre » (3.4) des émetteurs régionaux est moins bien évaluée. Toutefois, ce critère d'évaluation se situe aussi plus bas pour les émetteurs de télévision de la SRG. Comparés à la SRG, le « professionnalisme », le « contenu des informations » (tous deux 3.4) et le « niveau de divertissement » (3.0) sont nettement moins bien évalués. Etant donné que le niveau de divertissement signale le plus faible score et que la satisfaction globale dépend fortement des contenus de divertissement, la note de la question sur la satisfaction globale avec les émetteurs régionaux est inférieure à la moyenne (3.4).

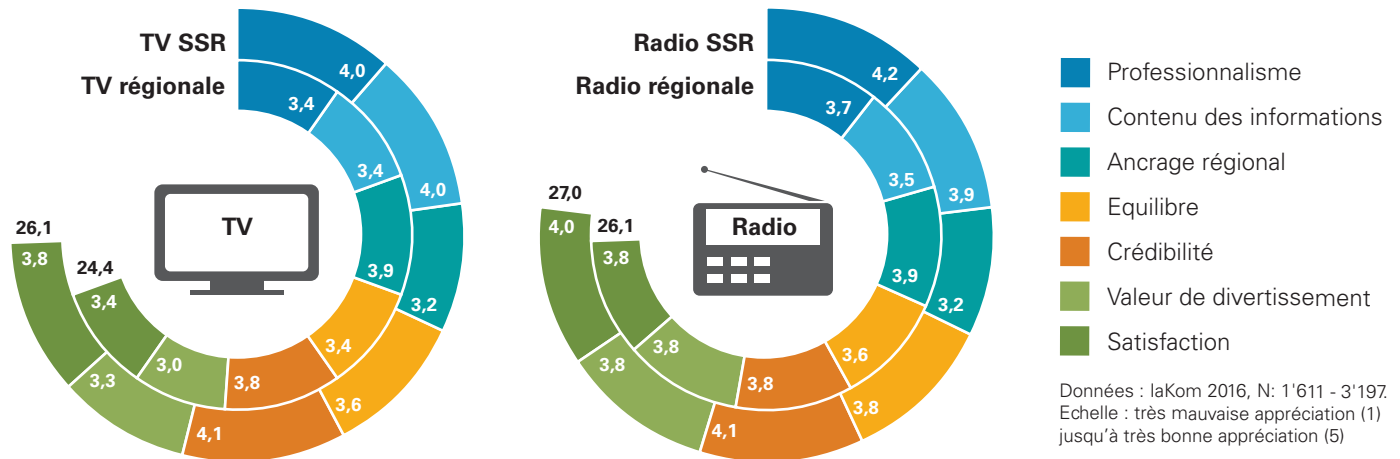
Comparé à tous les outils d'évaluation, **SRG-Radio** obtient les meilleurs résultats en ce qui concerne le « professionnalisme » (4.2). Sa « crédibilité » est hautement considérée (4.1). Le « contenu des informations » des offres de SRG-Radio est également en tête de file (3.9). Les auditeurs et auditrices des programmes de la SRG-Radio donnent une meilleure note à « l'équilibre » (3.8) de leurs émetteurs qu'à ceux des émetteurs régionaux de radio de la SRG (3.6). Conformément à la concession, le critère « rapport local » pour les **émetteurs régionaux de radio** est nettement mieux évalué (3.9) que celui des émetteurs de radio de la SRG. En revanche, le « professionnalisme » (3.7) et la « qualité des informations » des émetteurs régionaux de radio sont nettement moins bien évalués que ceux des émetteurs de la SRG. Les offres des émetteurs de radio sont généralement jugées comme plus divertissantes (toutes deux 3.8) que celles de la télévision.

En **résumé**, les résultats recueillis auprès du public suisse démontrent au fil des années une appréciation positive régulière de l'offre des programmes (voir Fretwurst/ Bonfadelli 2013 et 2015). Lors de la sélection des offres de la SRG, il semble que le professionnalisme élevé et la crédibilité de la transmission des informations jouent un rôle décisif ainsi que le rapport local chez les émetteurs régionaux de radio. En regard de ces impressions centrales individuelles de cette étude, l'acceptation plus élevée des offres de la SRG ressort également dans les statistiques d'utilisation. Les appréciations des personnes interrogées ne peuvent pas être relativisées directement par rapport aux ressources des prestataires. Lors de l'évaluation des offres du système dual suisse des radiodiffuseurs, il importe de tenir compte que la SRG dispose de moyens d'envergure inégaux pour les offres onéreuses de radiodiffusion dans le domaine des informations et du divertissement.

Aperçu graphique 2016

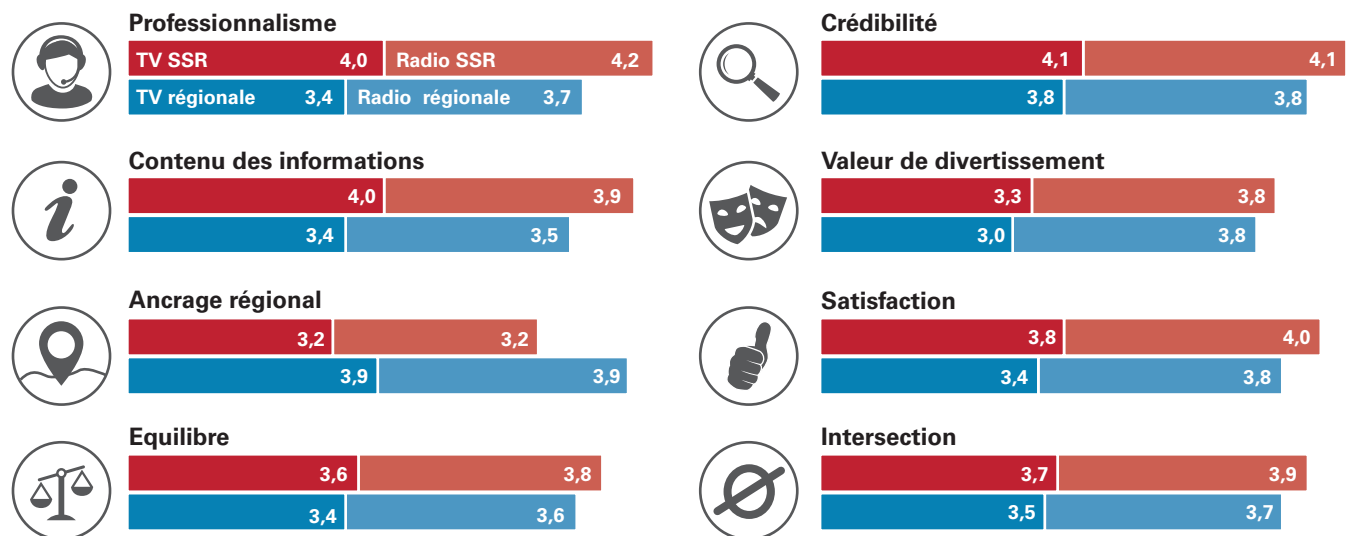
La 1ère illustration résume l'appréciation des groupes de prestataires.

Pour commencer, les personnes interrogées ont été informées que la note „1 correspond toujours à une très mauvaise appréciation et la note 5 à une très bonne appréciation“. Les programmes circulaires seraient fermés si toutes les catégories avaient atteint une moyenne de 5. Le total des appréciations est noté à la fin du cercle partiel.



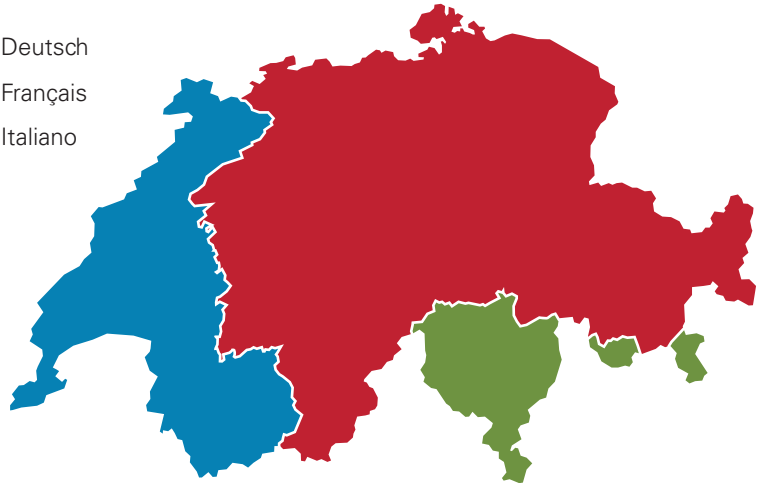
2e illustration : appréciation d'après les dimensions d'appréciation 2016.

L'illustration 2016 ordonne les groupes de prestataires d'après les critères d'appréciation. La moyenne est calculée d'après les sept critères d'appréciation.



Données : laKom 2016, N: 1'611 - 3'197.
Echelle : très mauvaise appréciation (1) jusqu'à très bonne appréciation (5)

■ Deutsch
■ Français
■ Italiano



3e illustration : appréciation d'après les régions linguistiques offres publiques offres privées



Professionalisme



Contenu des informations



Ancrage régional



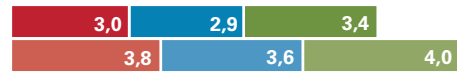
Equilibre



Crédibilité



Valeur de divertissement



Satisfaction



Données : laKom 2016, N: 1'611 - 3'197.
Echelle : très mauvaise appréciation (1) jusqu'à très bonne appréciation (5)