



11 septembre 2008

---

# **Evaluation de la gestion de la qualité journalistique chez les diffuseurs de programmes de radio OUC et de télévision**

## **Procédure de reconnaissance des personnes et institutions autorisées**

---

### Table des matières

L'important en bref.....	2
1 Contexte.....	3
1.1 Diffuseurs de programmes de radio et de télévision titulaires d'une concession assortie d'un mandat de prestations .....	3
1.2 Article sur la gestion de la qualité .....	3
2 Critères d'exigence posés aux candidats.....	5
2.1 Evaluation: objectif et fonction .....	5
2.2 Diffuseurs concernés .....	5
2.3 Compétences méthodologiques et professionnelles .....	5
2.4 Rapport .....	6
2.5 Coûts de l'évaluation et temps consacré .....	6
2.6 Reconnaissance .....	6
3 Marche à suivre pour le dépôt d'une candidature en vue de la reconnaissance en tant qu'évaluateur .....	7



## L'important en bref

La procédure de reconnaissance que l'Office fédéral de la communication (OFCOM) ouvre s'adresse à des spécialistes, ainsi qu'à des institutions et organisations en mesure d'évaluer les systèmes de gestion de la qualité journalistique des médias électroniques privés en Suisse.

En vertu de leur nouvelle concession, les radios OUC et les télévisions régionales privées sont désormais tenues de faire évaluer régulièrement leur système de gestion de la qualité journalistique par des spécialistes externes. Selon leurs constatations, les spécialistes proposent des mesures d'optimisation du système au diffuseur concerné, qui les examine, puis présente à l'OFCOM le rapport d'évaluation et un plan d'application.

Il appartient aux radios locales et aux télévisions régionales de désigner l'évaluateur de leur système. Seules restrictions: l'instance d'évaluation doit être reconnue comme telle par l'OFCOM et être indépendante du diffuseur. La procédure décrite dans le présent document porte sur la désignation de ces évaluateurs.

Les spécialistes, institutions et organisations intéressés remettent à l'OFCOM une candidature qui contient les éléments suivants:

- description des compétences techniques et méthodologiques, c'est-à-dire des aptitudes dans le domaine social et dans celui des médias, des expériences dans la recherche en matière d'évaluation ainsi que des connaissances du milieu journalistique suisse et de la recherche journalistique;
- description des concepts théoriques et méthodologiques utilisés lors des évaluations et résumé des diverses étapes du processus d'évaluation (quelle méthode employée à quel moment);
- indication du temps consacré à une évaluation, précisé étape par étape;
- indication des coûts engendrés par un processus d'évaluation type et des valeurs de référence fixées dans le cadre de la politique des prix;
- déclaration d'indépendance vis-à-vis des diffuseurs et indication des éventuels liens avec des radios OUC et des télévisions régionales en Suisse.

La candidature doit être rédigée conformément à la marche à suivre figurant au point 3 du présent document. Toutes les candidatures qui parviendront à l'OFCOM d'ici le **14 novembre 2008** feront l'objet de la première procédure de reconnaissance. L'OFCOM dressera une liste des institutions et des spécialistes reconnus comme évaluateurs, contenant les adresses de contact. Cette liste sera publiée début 2009 à l'adresse [www.ofcom.admin.ch](http://www.ofcom.admin.ch) → Radio et télévision. Les radios OUC et les télévisions régionales pourront y choisir leurs évaluateurs.

Les candidatures pour être reconnues en tant qu'évaluateur peuvent être remises en tout temps à l'OFCOM. L'examen des candidatures reçues après mi-novembre 2008 fera l'objet d'une procédure de reconnaissance ultérieure. Il est prévu de mener une procédure tous les six mois, ou selon les besoins.

Les dossiers doivent être envoyés en deux exemplaires, soit une version papier par courrier postal et une version électronique par courriel, respectivement aux adresses suivantes: Office fédéral de la communication, division Radio et télévision, Rue de l'Avenir 44, 2501 Biel-Bienne; [rtv-ausschreibung@bakom.admin.ch](mailto:rtv-ausschreibung@bakom.admin.ch).



# 1 Contexte

## 1.1 Diffuseurs de programmes de radio et de télévision titulaires d'une concession assortie d'un mandat de prestations

Les radios locales OUC et les télévisions régionales au bénéfice d'une concession sont tenues de fournir des prestations du service public aux niveaux local et régional. Dans le domaine de l'information (output), la loi fédérale du 24 mars 2006 sur la radio et la télévision (LRTV)<sup>1</sup> précise ce mandat comme suit: Les médias électroniques privés doivent tenir compte des particularités locales et régionales en fournissant une large information portant notamment sur les réalités politiques, économiques et sociales et contribuant à la vie culturelle.

L'ordonnance du 9 mars 2007 sur la radio et la télévision (ORTV)<sup>2</sup> contraint les diffuseurs à établir un règlement d'exploitation, une charte rédactionnelle et des principes directeurs. En outre, le département peut imposer d'autres obligations qui garantissent la diversité de l'offre et des opinions, l'indépendance journalistique ou l'exécution du mandat.

Plusieurs articles des concessions octroyées aux radios OUC et aux télévisions régionales<sup>3</sup> précisent les exigences liées à la réalisation du mandat, notamment sur les sujets suivants:

- mandat en matière de programme
- gestion de la qualité
- conditions de travail usuelles dans la branche
- formation et perfectionnement des professionnels du programme

L'esprit général de ces dispositions est le suivant: L'exécution du mandat suppose un système de gestion de la qualité bien structuré, des conditions de travail appropriées et un personnel travaillant selon les normes professionnelles en vigueur (input). Ces éléments contribuent à garantir la bonne qualité des prestations journalistiques – à savoir l'exécution du mandat en matière de programme –, fournies dans le cadre du mandat de prestations. Les conditions relatives à la gestion de la qualité ne portent donc pas directement sur la qualité journalistique d'une émission ou d'une contribution, mais sur les structures et les processus organisationnels.

## 1.2 Article sur la gestion de la qualité

En vertu de leur concession, les diffuseurs de programmes de radio OUC et de programmes de télévision régionale sont donc obligés d'établir un système de gestion de la qualité dans le cadre de leur mandat de prestations (et de leur mandat en matière de programme selon leur concession). Les conditions sont définies dans un article de la concession intitulé "Gestion de la qualité"<sup>4</sup>.

L'article sur la gestion de la qualité est formulé comme suit:

---

<sup>1</sup> 784.40

<sup>2</sup> 784.401

<sup>3</sup> Voir concessions sous [www.ofcom.admin.ch](http://www.ofcom.admin.ch) → Radio et télévision → Actualités

<sup>4</sup> Voir note de bas de page 3



1. «Le concessionnaire établit d'une part un règlement d'exploitation qui définit clairement la répartition des tâches et les responsabilités, et d'autre part des principes directeurs décrivant les conditions d'exécution du mandat de prestations.
2. Il engage un nombre suffisant de journalistes pour pouvoir remplir correctement le mandat de prestations. La rédaction compte au moins trois professionnels du programme pour une personne en formation.
3. Il met en place un système de gestion de la qualité qui comprend au moins les éléments suivants, en rapport avec la production journalistique des programmes:
  - a) des objectifs et des normes en matière de qualité, tant pour le contenu que pour la forme (normes journalistiques, concepts d'émissions, etc.);
  - b) des procédures définies par écrit, permettant de vérifier régulièrement si les objectifs en matière de qualité ont été atteints, à savoir des mécanismes de prévention ou conçus pour assurer ou améliorer la qualité des programmes (processus de validation, systèmes de feedback, etc.).
4. Il fait régulièrement évaluer son système de gestion de la qualité par une organisation externe de son choix, reconnue par l'OFCOM. Le premier rapport d'évaluation, y compris les conclusions, doit être remis à l'OFCOM fin août 2009<sup>5</sup>. Les rapports suivants sont délivrés tous les 24 mois.
5. Au plus tard trois mois après avoir remis le rapport d'évaluation, le concessionnaire présente à l'OFCOM comment il entend mettre en oeuvre les mesures relatives à la gestion de la qualité exigées dans ledit rapport.»

Les diffuseurs de radio et de télévision sont tenus non seulement de mettre en place un système de gestion de la qualité, mais aussi de le faire évaluer régulièrement par des spécialistes externes. La première évaluation doit avoir lieu une année après l'octroi de la nouvelle concession (en l'occurrence entre août et décembre 2009); les suivantes sont réalisées tous les deux ans.

Les rapports contiennent les résultats des évaluations, que les spécialistes interprètent et sur la base desquels ils formulent des recommandations permettant au diffuseur concerné d'optimiser et de développer son système.

Lors de la première analyse et des suivantes, les diffuseurs doivent présenter à l'OFCOM les rapports d'évaluation et les mesures qu'ils entendent mettre en oeuvre. Ces documents témoignent à long terme de la manière dont évoluent les systèmes mis en place.

---

<sup>5</sup> Pour de nombreux diffuseurs, le délai – qui dépend de la date de la concession – est fixé à fin août 2009 ou entre octobre et décembre 2009.



## 2 Critères d'exigence posés aux candidats

### 2.1 Evaluation: objectif et fonction

L'évaluation des systèmes de gestion de la qualité journalistique dans les médias électroniques privés sert à faire le point sur le développement et l'optimisation des processus mis en place. Vu qu'elle porte au diffuseur sur des questions relatives au personnel, à l'organisation, aux procédures et à la pratique, elle fournit également quantité d'autres enseignements.

L'examen d'un système de gestion de la qualité par processus permet de répondre par exemple aux questions suivantes:

- Le diffuseur dispose-t-il de documents sur la gestion de la qualité dans lesquels sont formulées des standards de qualité concernant le contenu et la forme? Ces documents font-ils référence les uns aux autres? Sont-ils connus des journalistes? Sont-ils appliqués au quotidien? Si oui, comment?
- Quels mécanismes et structures ont été mis en place pour prévenir les erreurs journalistiques et améliorer la gestion de la qualité? Comment se traduisent-ils dans le quotidien des journalistes?
- Les ressources en personnel sont-elles suffisantes pour appliquer le mandat de prestations conformément à la concession?
- Les efforts fournis par les diffuseurs dans le domaine de la formation et du perfectionnement des professionnels du programme sont-ils adéquats en vue de l'application du mandat de prestations?

### 2.2 Diffuseurs concernés

L'évaluation concerne les systèmes de gestion de la qualité des 41 radios OUC privées et des 13 télévisions régionales suisses titulaires d'une concession. Il s'agit généralement de petites entreprises qui emploient en moyenne – hormis l'administration, la publicité et la technique – une vingtaine de journalistes.

L'évaluation est réalisée par des spécialistes, des institutions et des organisations externes reconnus comme tels par l'OFCOM. Le présent document porte sur leur désignation.

### 2.3 Compétences méthodologiques et professionnelles

Les spécialistes, institutions et organisations qui souhaitent évaluer les systèmes de gestion de la qualité de la production journalistique chez les diffuseurs de programmes de radio et de télévision privés et apporter des réponses aux questions précitées doivent fournir des indications dans les domaines suivants:

- compétences professionnelles: savoir-faire dans le domaine social et dans celui des médias, expériences dans la recherche en matière d'évaluation et dans la recherche journalistique;
- procédure d'évaluation: informations sur la théorie et les méthodes sociologiques appliquées. Le concept théorique et les méthodes choisies doivent répondre à l'exigence de base selon laquelle la gestion de la qualité journalistique est un processus permanent constitué d'éléments préventifs et d'éléments correctifs accompagnant la production.



- processus d'évaluation: description du processus ainsi que du choix et de l'ampleur du sujet de l'analyse; explications relatives aux étapes prévues et à la méthode choisie pour chacune d'elle.

## 2.4 Rapport

A l'issue de l'évaluation, un rapport d'environ 30 pages est rédigé, qui contient un résumé de la théorie et des méthodes appliquées, énonce les questions abordées et présente les principaux résultats obtenus. Le rapport doit également fournir une interprétation des résultats et formuler des recommandations sous la forme d'un catalogue de mesures susceptibles d'optimiser le système de gestion de la qualité journalistique du diffuseur.

## 2.5 Coûts de l'évaluation et temps consacré

L'OFCOM estime qu'une évaluation prend de deux jours et demi à cinq jours. Il va de soi que la première demande exige plus de temps que les suivantes.

Il estime en outre que les coûts supportés par les diffuseurs vont de 10 000 à 20 000 francs.

## 2.6 Reconnaissance

Les spécialistes intéressés établissent leur candidature selon la marche à suivre indiquée ci-dessous et la remettent à l'OFCOM jusqu'au **14 novembre 2008**. Il convient d'envoyer deux versions: l'une sous forme papier **par courrier postal**, et l'autre sous forme électronique **par courriel**, respectivement aux adresses suivantes:

Office fédéral de la communication  
Division Radio et télévision  
Rue de l'Avenir 44  
2501 Biel-Bienne.

rtv-ausschreibung@bakom.admin.ch

Les candidatures qui parviendront à l'OFCOM d'ici mi-novembre 2008 seront immédiatement examinées. L'approbation ou le rejet d'une candidature fera l'objet d'une décision. L'OFCOM réunira les coordonnées des évaluateurs reconnus dans une liste, qu'il publiera début 2009 à l'adresse [www.ofcom.admin.ch](http://www.ofcom.admin.ch) → Radio et télévision.

Les 54 radios OUC et télévisions régionales pourront choisir leurs évaluateurs dans cette liste.

L'examen des candidatures reçues après mi-novembre 2008 se fera dans le cadre d'une procédure de reconnaissance ultérieure. Il est prévu de mener une procédure tous les six mois, ou selon les besoins.



# 3 Marche à suivre pour le dépôt d'une candidature en vue de la reconnaissance en tant qu'évaluateur

11 septembre 2008

La procédure de reconnaissance ouverte par l'Office fédéral de la communication (OFCOM) s'adresse à des spécialistes, des institutions et des organisations qui envisagent d'évaluer les systèmes de gestion de la qualité journalistique dans les médias électroniques privés en Suisse, et sont en mesure de le faire.

La présente marche à suivre concerne le dépôt des candidatures, qui doivent être **structurées** comme suit:

## 1. Identité du candidat

Informations relatives à l'institution, l'organisation ou le spécialiste chargé de l'évaluation (Informations sur les personnes: nom, formations, expériences professionnelles, etc.)

## 2. Savoir-faire technique et méthodologique

Preuves du savoir-faire technique et méthodologique, c'est-à-dire des aptitudes dans le domaine social et dans celui des médias, des expériences dans la recherche en matière d'évaluation, ainsi que des connaissances du milieu journalistique suisse et de la recherche journalistique.

## 3. Théorie et méthode

Description des concepts théoriques et méthodologiques auxquels le candidat envisage de recourir pour les évaluations.

## 4. Processus

Description du processus d'évaluation, étape par étape, et énumération, dans l'ordre, des questions concrètes qui seront examinées et des méthodes prévues pour le faire.

## 5. Temps consacré à l'évaluation et déroulement de l'évaluation

Indication du temps nécessaire à une évaluation type. Résumé du déroulement de l'évaluation et des étapes de la procédure, depuis le premier contact avec un diffuseur jusqu'au rapport, en passant par l'évaluation proprement dite.

## 6. Coûts d'une évaluation

Présentation d'une offre d'évaluation type, description de la politique des prix appliquée.



## **7. Déclaration d'indépendance**

Déclaration d'indépendance par rapport aux diffuseurs; mention des éventuels contacts et liens avec des radios OUC et des télévisions régionales en Suisse titulaires d'une concession.

La candidature doit être envoyée sous forme papier par courrier postal et par courriel, respectivement aux adresses suivantes:

Office fédéral de la communication  
Division Radio et télévision  
Rue de l'Avenir 44  
2501 Biel–Bienne.

[rtv-ausschreibung@bakom.admin.ch](mailto:rtv-ausschreibung@bakom.admin.ch)

Les candidatures qui parviendront à l'OFCOM d'ici le 14 novembre 2008 feront l'objet d'une première procédure de reconnaissance. Les résultats seront publiés début 2009. Il est prévu que les procédures de reconnaissance suivantes aient lieu tous les six mois.