

ISAS MEDIA 9001:2016

**Fondements,
Mise en pratique
&
Bénéfices**



Conférence REFRAM
Genève – 24 Octobre 2017



Copyright © Challenge Optimum S.A. 1994-2017



Rappel

ISAS MEDIA 9001:2016

=

26 **EXIGENCES** DE MANAGEMENT DE LA QUALITE

Pour

- radio-diffuseurs,
- producteurs de contenus internet
 - la presse



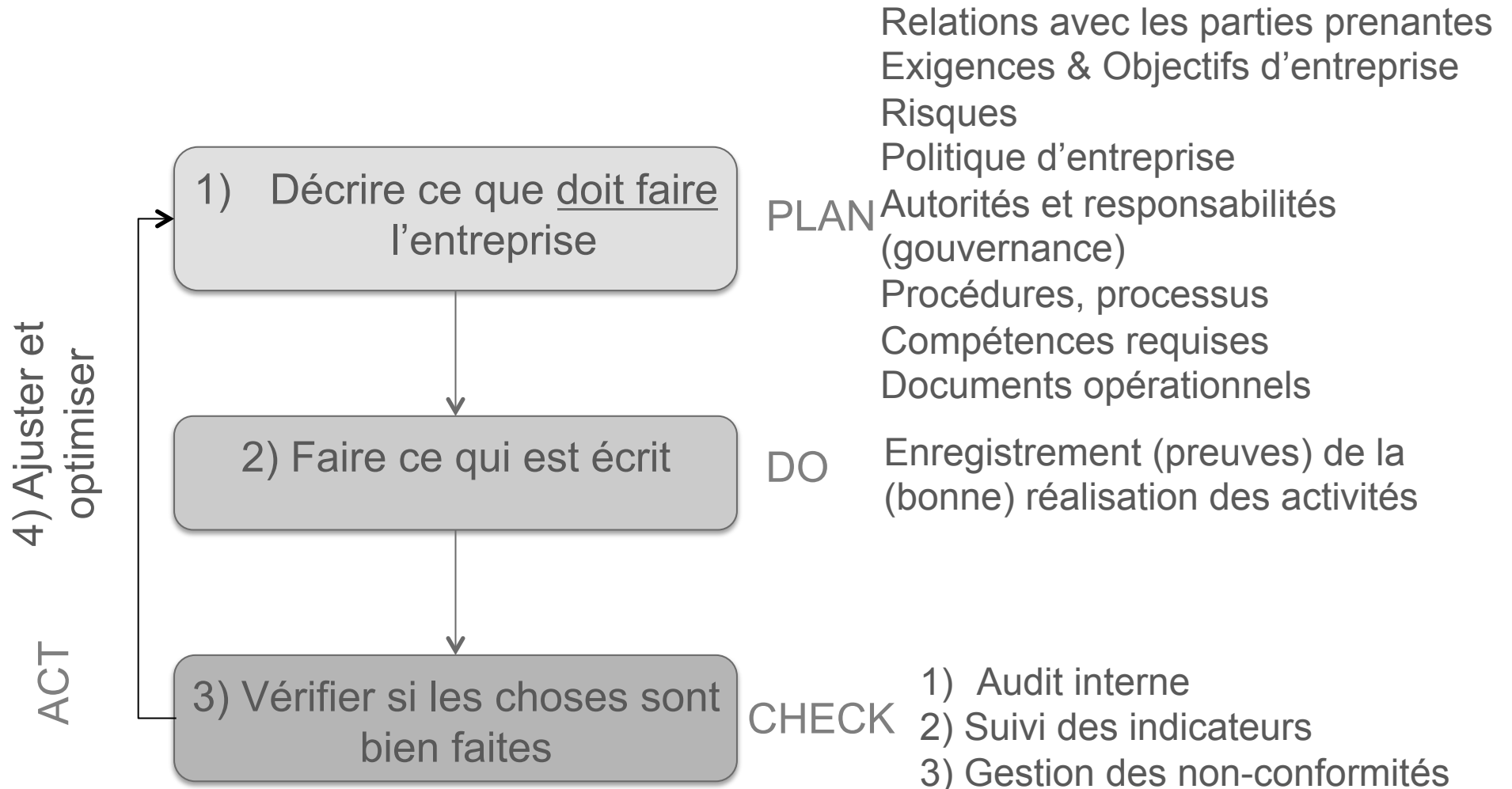
Pourquoi manager la qualité ?



Facteurs clés de motivation ISAS MEDIA 9001



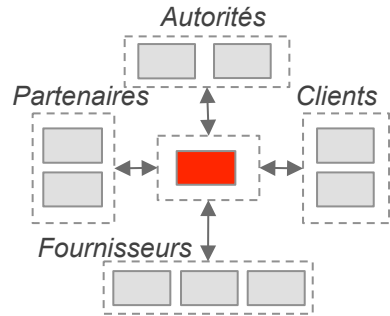
Comment fonctionne un système de management de la qualité?



De quelles informations avons-nous besoin pour gérer la qualité ?

Enjeux et risques

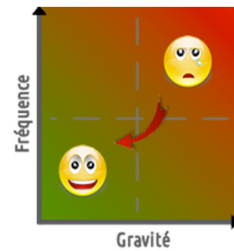
Périmètre interrelationnel
Qui sont les parties prenantes de l'entreprise ? Quels objectifs visons-nous avec elles ?



Conformité
Les exigences sont-elles satisfaites ?



Matrice des risques
Quelles sont les risques de ne pas atteindre nos objectifs ?



Fonctionnement

Organigramme fonctionnel
Quels sont les savoir-faire de l'entreprise ?

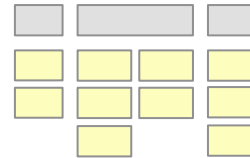
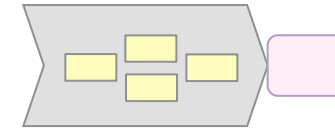
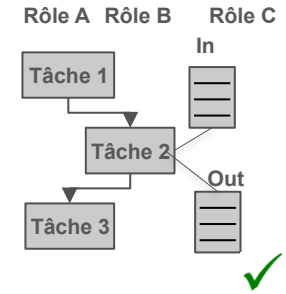


Diagramme des processus
Comment l'entreprise crée de la valeur ?

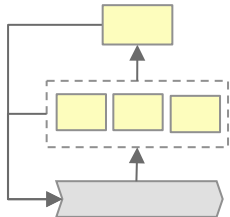


Procédures
Qui fait quoi quand, comment ?



Système de gouvernance

Schéma de gouvernance
Qui décide quoi quand et sur la base de quelles informations ?



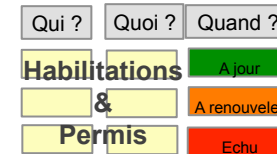
Plan de contrôle interne
Quels contrôles, par qui, sur quels documents ?

		Control type				
		1	2	3	4	5
		Undefined	Self-control	Internal	External	Extra-corporate
Result of Control	1 Visa	1	2	3	4	5
	2 Signature	2	4	6	8	10
	3 Stamp + Signature	3	6	9	12	15
	4 Date stamp + Signature	4	8	12	16	20

Organigramme hiérarchique
Qui dépend de qui ?



Plan de formation
Les compétences requises sont-elles disponibles et à jour ?



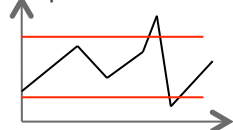
Descriptif de fonction

A detailed job description form for 'Bureau D'Accueil' with various fields for responsibilities, skills, and requirements.

Suivi, reporting, alerte et communication

Indicateurs

Quels moyens de contrôle et d'alerte de la dérive des processus ?



Plan d'amélioration

Que doit-on améliorer, où par qui et avec quel Rol ?

Quoi?	Où?	Rol ?	Quand ?
		€	Échéance lointaine
		USD	Échéance proche
		CHF	Echu

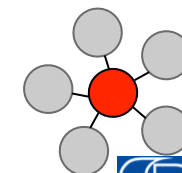
Notifications automatiques

Échéances et modifications

Actions	
Procédures	
Documents	
Contrôles	
Audits	
Equipements	
Qualifications	

Multi-sites

Publication choisie des informations par site et par collaborateur



A quoi ressemble un système qualité ?

1) Liste des savoir-faire indispensables

Management 01-MA	Quality management 02-QM	Increase Public 03-IPA	Compliance 04-CO	Thai PBS Social 04-SI	R&D 05-RD	Content planning 06-CP	Planning of operations 07-PO	Production of programs 08-PP	Quality control 09-QC	Technology Management 10-TECH		Support resources 11-FM	Finance 12-FI	HR management 13-HR
Risk Management P.MA.01	Documentatic & Record P.QM.01	Promote PSB across P.IPA.01	Contracting Sub P.CO.01	Training Citizen P.SI.01	R&D on PBS Program & P.RD.01	Procurement of Quality P.CP.01	Budgeting P.PO.01	Selection of editorial P.PP.01	Pre-On Air -Post P.QC.01	Broadcast Management BM	Digital Media NM	Controlling of P.FM.01	Financial Control P.FI.01	Staff Appraisal P.HR.01
Quarterly & annual P.MA.02	Internal Quality Audit P.QM.02	Branding of Thai PBS P.IPA.02	Copyrights Management P.CO.02	Social Capital P.SI.02	TV Programs qualitative & P.RD.02	Social Network P.CP.04	Efficient Resource P.PO.02	Shooting P.PP.02	Program Approval P.QC.02	Network transmission P.BM.01	WEB site + On-line P.DM.01	IT Management P.FM.02	Cash Management P.FI.02	Training P.HR.02
Corporate strategy & P.MA.04	Continuous Improvement P.QM.03		Internal Control Audit P.CO.03		Developing Media P.RD.04	Annual program P.CP.05	Correct Timing Time P.PO.03	News Editing & Assembling P.PP.03	Evaluation of programs P.QC.03	Live broadcasting P.BM.02	Internet TV P.DM.02	Archive & Restore P.FM.03	Budget/Expeses Approval P.FI.03	Salary and benefit P.HR.03
	Audience Feedback P.QM.04				Build and expand the P.RD.05			Promotion of programme P.PP.04		Technical Broadcast P.BM.03		Inventory & procurement P.FM.05	Fundraising P.FI.04	Promotion P.HR.04
	TQM Software P.QM.05							Programme assembling P.PP.05						
								Program production P.PP.06						

= ce que DOIT faire le média

= « **GPS** » du système de management

TAWAPAK TIGABHERN

TIME CHVASTAPANASIRI

TAVESAC COMCHOI

ANOTHAI UDOMSILP

WATTANIN THAIPOEMPOOL

YOTHIN SITTIBADEEKUL

Ignat S...

Chivastapanasiri

Thavech...

ANOTHAI UDOMSILP

WATTANIN T.

YOTHIN SITTIBADEEKUL

NIDA MORYADEE

SUCHADA PHUTHONGKAM

RANAO PAKANAM

WARASIT SEANGTHANG

VIESANOPHAD ASAWARUKS

D. CH. JAMSRI

Nida M.

Suchada Phuthongkam

Ranao Pakanam

Warasit Seangthang

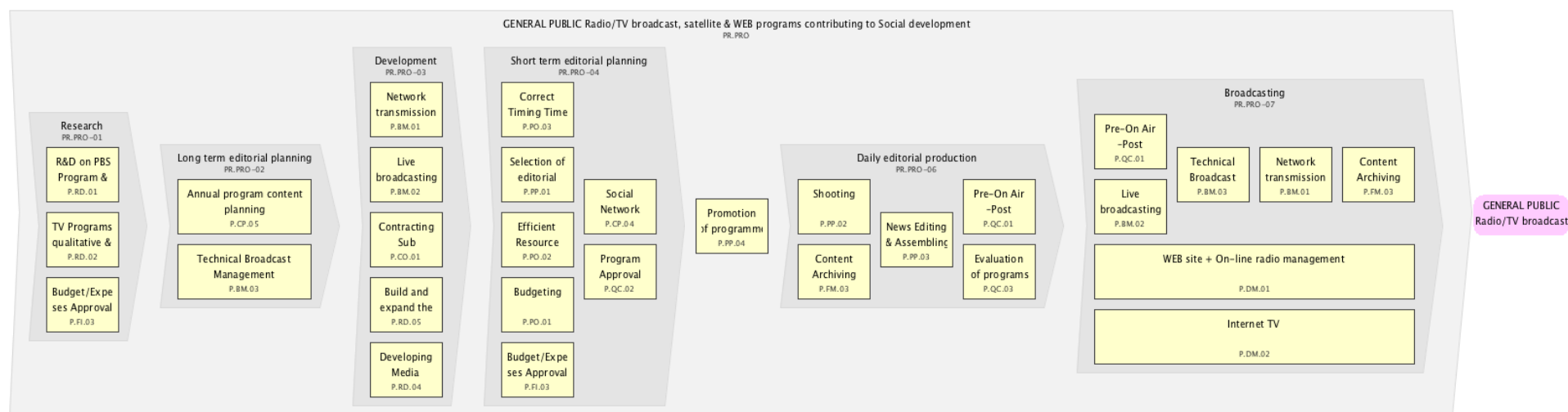
Viesanophad Asawaruks

D. Ch. Jamsri



A quoi ressemble un système qualité ?

2) Comment les besoins du marché sont transformés en programmes et en audience : DIAGRAMME DES PROCESSUS



= **COMMENT** le média conçoit, produit et diffuse ses programmes auprès du grand public



Au cœur du système : les procédures

Qui ?

fait

Quoi ?

Selon

Quelles règles de contrôle ?

CLICKNMANAGE English ▾

risk

- Employees
- Roles
- Documents
- Procedures
 - 01-MA - Management
 - 02-QM - Quality management
 - 03-IPA - Increase Public Awareness
 - 04-CO - Compliance
 - 04-SI - Thai PBS Social involment
 - 05-RD - R&D
 - 06-CP - Content planning
 - 07-PO - Planning of operations
 - 08-PP - Production of programs
 - P.PP.01 - Selection of editorial priorities
 - P.PP.02 - Shooting
 - P.PP.03 - News Editing & Assembling
 - P.PP.04 - Promotion of programme
- Processes
- Requirements
- Habilitations
- Equipment
- Trainings
- Definitions
- Risks
- Actions
- Indicators

Info Definitions Requirements History Roles Employees Documents Print

▼ P.PP.04 - Promotion of programme (Version 0.1 - Draft)

To ensure that :

- Thai PBS broadcast programmes are known to the public before, during and after broadcast
- the audience is involved in the programme activities (elections, kids programs, edutainment programmes)
- Thai PBS programmes ratings are continuously increasing
- Thai PBS programmes have a clear positioning on the market

According to :

- Thai PBS act
- Promotional plan
- Quarterly programme plan
- Production guidelines

Manager of strategic department Manager of programs promotion Director of Programmes Department Assistant director of programme department on strategy and planning Director General Mat

1. Instructing the promotion department

2. Selecting & featuring the programs

3. Production of promotional materials

P.QM.04,Ph 1 P.CP.02,Ph 4 P.DM.02,Ph 3

P.PP.05,Ph 3

3. Production of promotional materials

Info

- D.CP.01.001 - Thai PBS program production handbook
- D.PP.05.003 - Memo for promotional materials

Who: PRM - Manager of programs promotion

What: S/he makes in-house the promotional materials according to the promotional plans for the programmes.

To do so, s/he coordinates with :

- graphics unit
- production unit
- in-house studio
- finance unit

S/he coordinates the production of corporate promotional materials with external suppliers.

D.PP.05.004 - Final draft of promotional material (1) ✓

Click-N-Manage © Version: 1.6.1 | Published on 2014 Oct 30 15:39:00



Anothai Udomsilp (ANUD)

HIERARCHICAL LEVEL

1 Manager(s):	Academic Institute of Public Media (AIPM)
9 Subordinate(s):	Kothchakom Bhutrakul (82021), Tawapak Tiyabhom (00191), Suchada Phuthongkham (SUPH), Nida Moryadee (00851), Time Chuastapanasiri (00945), Patraporn Suwanachot (00876), Panda Kochek (PAKO), Wattanin Thaipoompool (00538), Taksina Chalitipomwong (TCH)

MY AREA(S) OF ACTIVITY

Quality management (02-QM), HR management (13-HR), Management (01-MA), R&D (05-RD)

MY PROCESSES

HR Management (PR.SUP-04), Development (PR.PRO-03), Steering of TPBS operation to ensure corporate: integrity transparency accuracy (2) (PR.CORPO-02), Research (PR.PRO-01), Steering of TPBS operation to ensure corporate: integrity transparency accuracy (1) (PR.CORPO-01)

MY ROLES

Staff Member (STM)
 Director of Institute of Public Media (DAI)
 Member of corporate strategy & planning working group (MEM-CSP-WG)

MY RESPONSIBILITIES

Staff Member (STM), Director of Institute of Public Media (DAI), Member of corporate strategy & planning working group (MEM-CSP-WG)

MY TASKS

- Staff Appraisal** (P.HR.01)
- Self evaluation (Phase 6)
- Corporate strategy & planning** (P.MA.04)
- Build the corporate strategy (Phase 2)
- Documentation & Record Management** (P.QM.01)
- Document change request (Phase 1)
- Continuous Improvement** (P.QM.03)
- Feedback from Staff Member (Phase 2)
- R&D on PBS Program & Publications** (P.RD.01)
- Selection of Research & Development topics (Phase 2)
- Briefing of the Research professional (Phase 5)
- TV Programs qualitative & quantitative ratings** (P.RD.02)
- Purchase of data on quantitative rating (Phase 1)
- Analysis of qualitative data (Phase 4)
- Developing Media Guidelines and Standards** (P.RD.04)
- Review of the existing guidelines (Phase 1)
- Build and expand the cooperation between Academic Media Institutes** (P.RD.05)
- Reviewing policies/strategies/current Media situations and needs (Phase 1)

MY RISKS

	2 Exposed	2 Controlled	1 Owned
Not being recognized as a PBS (R.AUCD.03)	X	X	
Not enough creativity (R.MAN.06)	X	X	X

NOTES

Thai PBS ID : 00560

Un tel système permet de gérer les descriptifs de fonction de chacun !



Témoignages

“ISAS BCP9001 : un merveilleux outil de prévention des conflits et de résolution de problèmes”

Chairul Tanjung, CEO of TRANS TV Jakarta, 1st commercial TV channel in Indonesia, 2009.

“Faciliter la transition vers un service public moderne et efficient”

Andras Istvan Demeter, President Director General Radio Romania, February 2011.

“La description des savoir-faire permet d’assurer la continuité du média. Nous ne pouvons plus nous en passer”

Florian Jeanneret, Managing Director, Radio Chablais, CH, July 2015.

« Faciliter la conformité avec les nouvelles exigences légales et réglementaires »

Francisco Gonzalez, Quality Manager, Canal Once, Mexico, July 2015.



Objectifs, étapes, livrables d'une évaluation "OFCOM" du management de la qualité des médias concessionnés

- 1) Questionnaire d'auto-évaluation remis aux cadres
- 2) Analyse des documents de management
- 3) Série d'entretiens
 - voix du management
 - voix des collaborateurs
- 4) Mise à jour de l'analyse de risques
- 5) Collecte des documents de preuve
- 6) Observation participative du fonctionnement de la rédaction



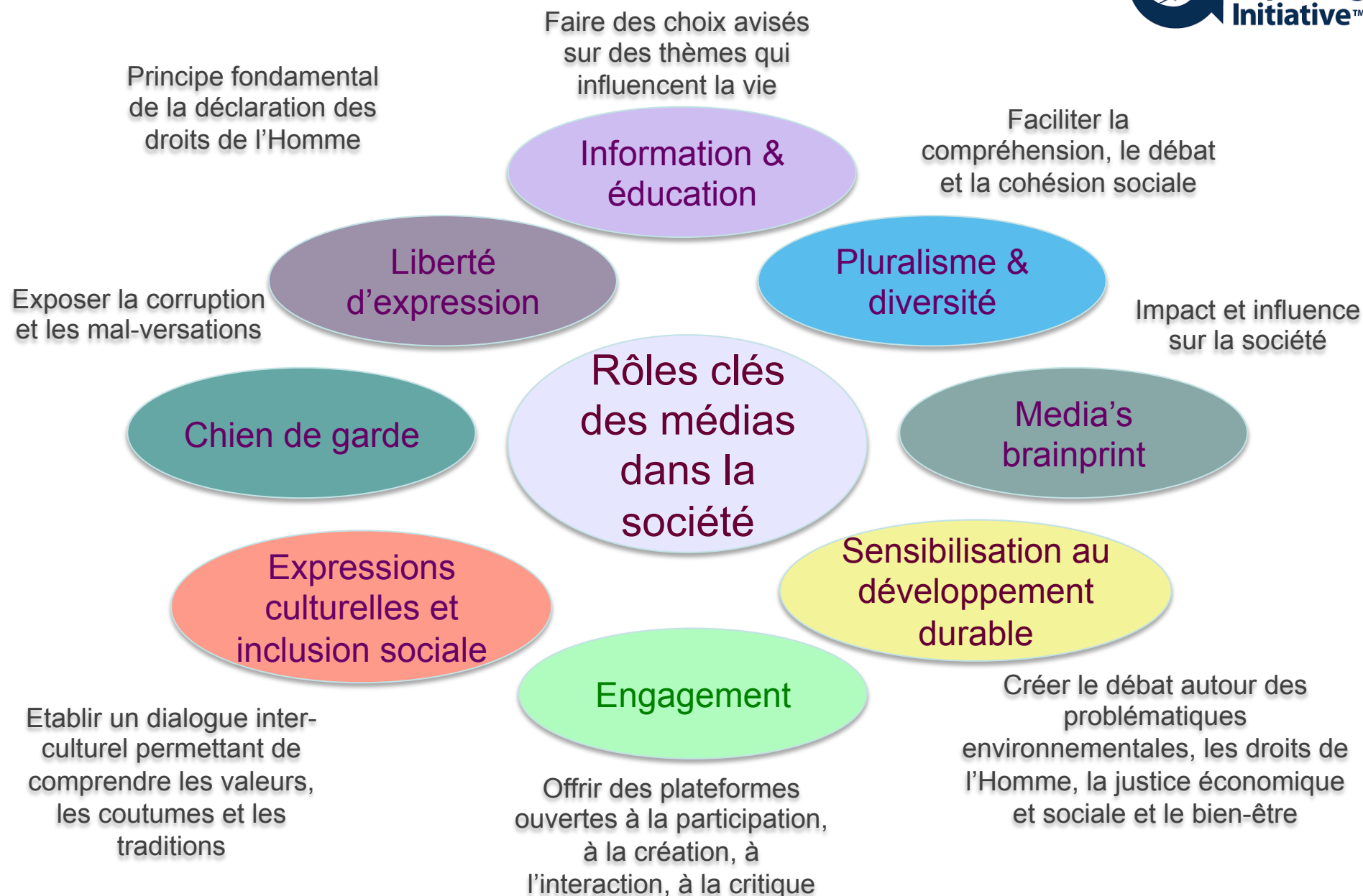
Format de rapport

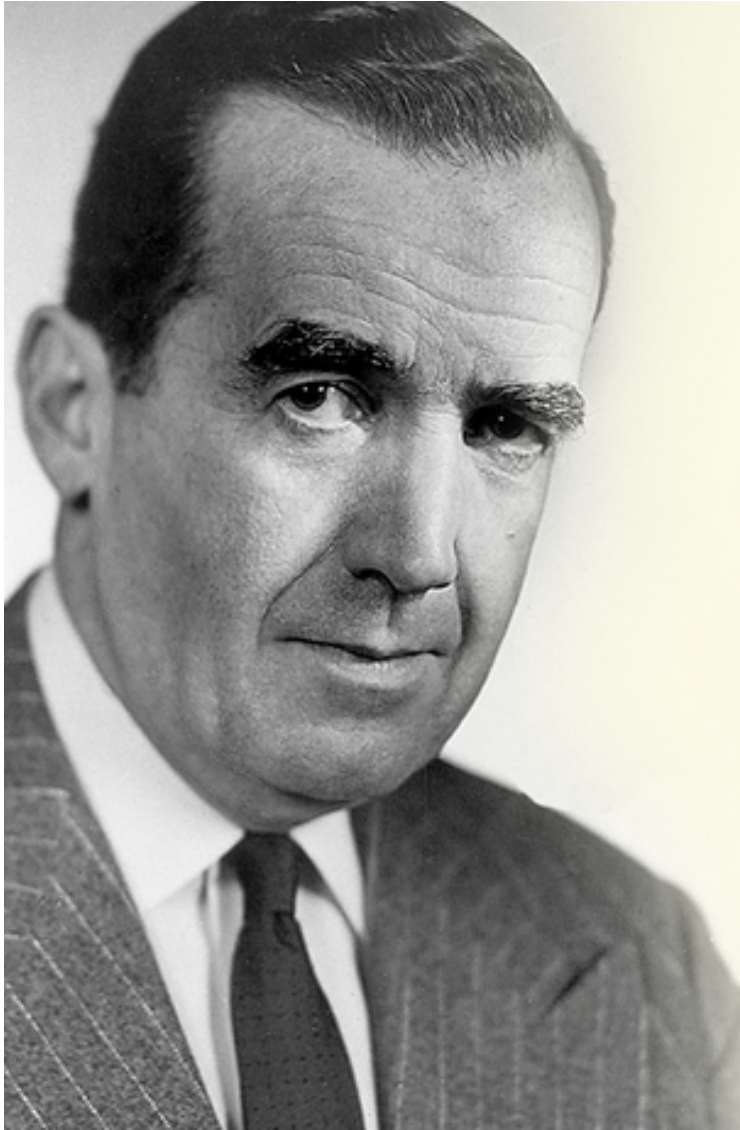
Résumé général de l'évaluation	
<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	
Résumé des observations	Principales priorités d'amélioration suggérées
<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	
Non-conformités majeures selon ISAS MEDIA 9001:2016	2
Non-conformités mineures selon ISAS MEDIA 9001:2016	6
Observations	2



Autoévaluation Appréciation de l'auditeur

Exigences ISAS MEDIA 9001	2016	2016	Constat	Eléments de preuve relevés	Suggestions d'amélioration
5.4 Gestion de l'éthique	92%	30%	Les dispositions organisationnelles de base sont en place (rédacteur en chef indépendant et non subordonné à la direction des ventes). Il n'existe en revanche aucune procédure ou système permettant aux journalistes de faire part d'éventuels conflits d'intérêt au plan rédactionnel (référence à un ombudsman ou à une instance susceptible de recevoir toute notification de la part d'un-e journaliste). NCM1	Aucun	Mettre en place une procédure de prévention des conflits d'intérêts permettant à chaque membre de l'équipe de faire remonter d'éventuels problèmes dans les choix éditoriaux.
6.1 Actions à mettre en œuvre face aux risques et opportunités	79%	70%	Les risques sont suivis de manière régulière et donnent lieu à un plan d'action actualisé.	Chapitre 7, preuve No 29	Actualiser l'analyse de risque sur la base de la carte des parties prenantes élaborée le 7 décembre 2016.
6.2 Objectifs qualité et planification des actions pour les atteindre	81%	90%	Les objectifs qualité sont traduits en indicateurs et tableaux de bord qui permettent une analyse par collaborateur et par émission.	Chapitre 7, preuves No 18 et 20	Continuer ainsi.





Edward R. Murrow

« Faire de bonnes
infos est
impossible sans
bonnes pratiques »

« We cannot make good news out of bad practice »



Exemple de conformité légale (Mexique)

Exigences ISAS MEDIA

- Code des programmes
- Code d'éthique
- Code de publicité
- Séparation publicité / informations
- Non discrimination
- Innovation & création
- Responsabilité sociale
- Diversité culturelle
- Mécanisme de médiation
- Gestion du risque

Legal requirements

Federal Law on
Telecommunications
& Broadcasting
14/07/2014 (Mexico)

Federal
Audit
Commission

Internal
control
commission



Un but commun de ces exigences

Prouver que l'entreprise maîtrise
ses risques, à tous les niveaux

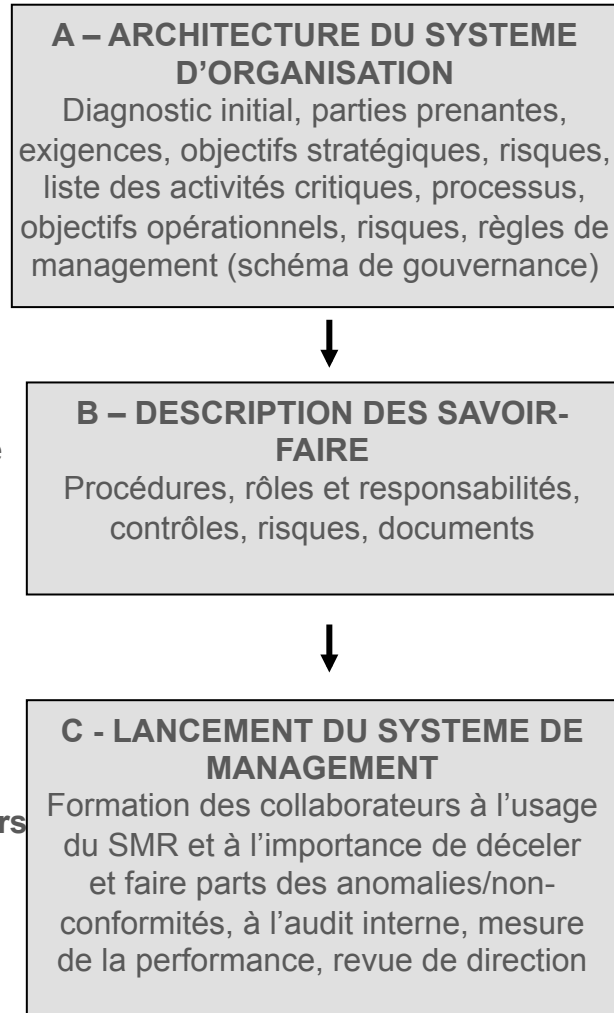


Objectifs, étapes, livrables du projet de management de la qualité

Objectifs

- 1) Faire adhérer l'équipe de direction
- 2) Construire une **vue d'hélicoptère** du fonctionnement transversal à l'entreprise
- 3) Evaluer l'effort de mise en conformité et élaborer la **feuille de route** du projet de certification
- 4) Faire adhérer les **spécialistes de l'activité**
- 5) Clarifier les **rôles** et les **responsabilités** de chacun (qui fait quoi, quand, comment, selon quelles **règles de contrôle**)
- 6) **Sécuriser** le fonctionnement opérationnel
- 7) Faire adhérer l'ensemble des **collaborateurs**
- 8) Mesurer l'**amélioration continue**
- 9) **Optimiser le fonctionnement**

Etapes & Livrables



Outils

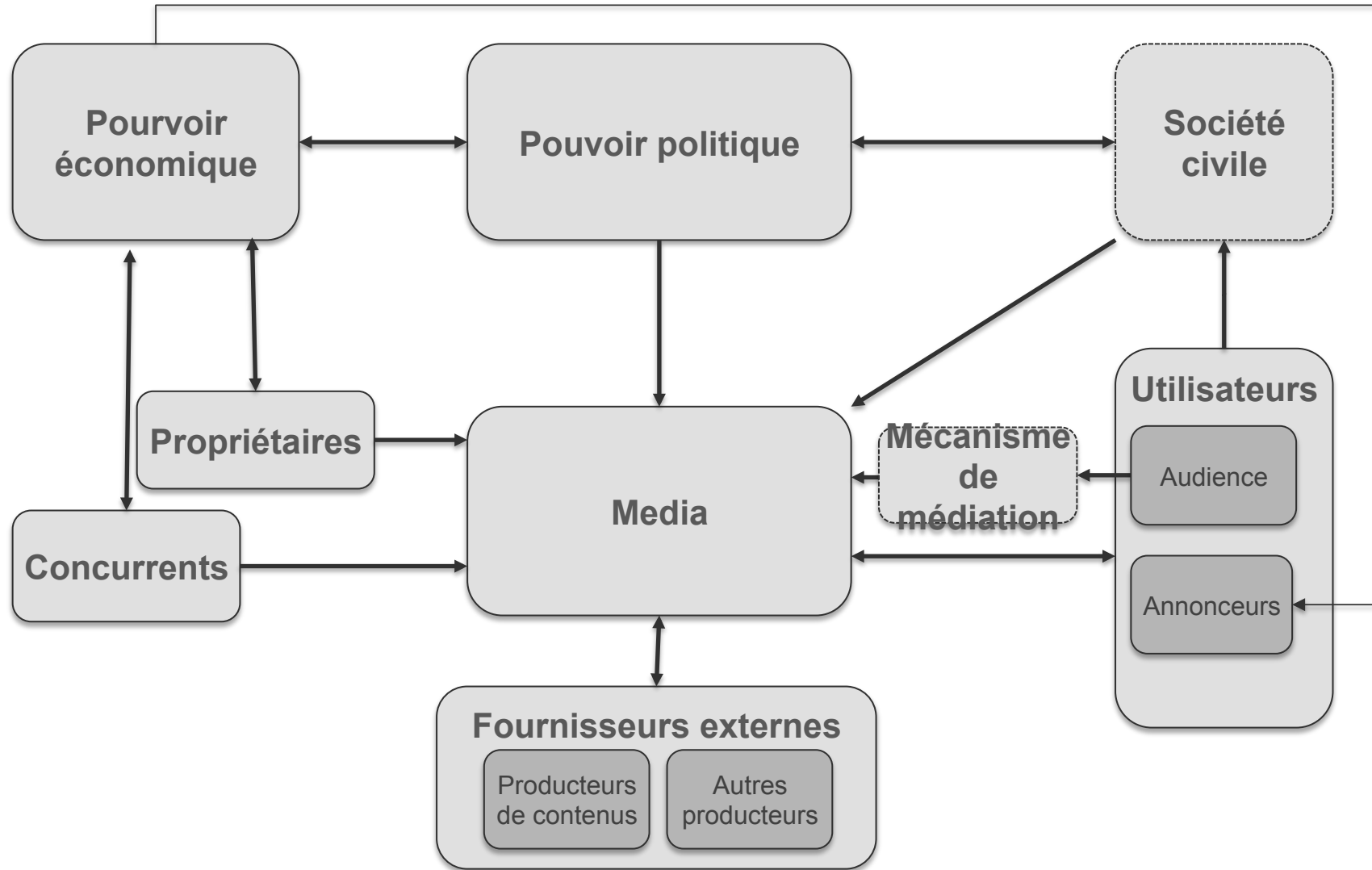
Diagramme des affinités appliqué à l'élaboration de l'organigramme fonctionnel, du diagramme des processus, de la matrice des risques, ...
Délai : Mois 1
Qui : équipe de direction
Effort : 6 ateliers d'1/2j

Format PAC®
« Process Action Chart »
Click-N-Manage
Délai : Mois 2-5
Qui : collaborateurs opérationnels
Effort : 2h/procédure x 3-4 pers x 40 procédures

Audit interne
Tableaux de bord
Fiches de non-conformité
Rapports d'activité
Délai : Continu
Qui : Responsable des risques + comité de direction
Effort : 2h/mois



Media organization and its main stakeholders : system of reciprocal influence



Core values of a media organization according to ISAS MEDIA 9001: 2016

- Service of the public interest
- Editorial independence*;
- Protection of sources;
- Relevance and accuracy of information;
- Distinction between opinion and fact;
- Separation of advertising and editorial content*;
- Quality of content other than information;
- Innovation and creation;
- Respect of ethical guidelines,
- Transparency in terms of ownership, shareholding, editorial / political / religious direction, financial reporting and decision making processes;
- Social responsibility;
- Disaster and disease prevention;
- Reflection of diversity of society and types of audiences.
- Fair representation of minorities;
- Care for children and other vulnerable types of public;
- Access to content of visually impaired or hard of hearing people;
- Women empowerment;
- Gender equality;
- Technical quality;
- Multi-platform access to content;
- Sustainable financial management;
- Attention to needs and expectations of staff including freelancers and other external providers;
- Occupational health & safety management.

Source : project of new ISAS BCP9001 standard



Reminder regarding the existing certification system

