

Le suivi de la QUALITÉ à la RTS

CADRE LÉGAL

L'article 4 de la Concession (2019) définit les exigences en matière de qualité pour la SSR. Ses services journalistiques 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.

En outre, la concession demande à la SSR d'appliquer un système d'assurance qualité afin de mettre en œuvre ces exigences. Elle soumet ses processus à des contrôles de qualité menés par des experts externes indépendants. L'Office fédéral de la communication (OFCOM) fait régulièrement analyser une offre de programme par des institutions qualifiées et publie les résultats. La SSR encourage la participation de son personnel à des offres de formation et de perfectionnement professionnels spécifiques. Dans son rapport annuel, elle informe des mesures qu'elle prend dans ce domaine.

La SSR a précisé elle-même les différentes dimensions de la qualité.

Pertinence - Qu'est-ce que cela signifie pour la SSR ?

La pertinence signifie préférer le caractère général et universel d'un sujet traité aux intérêts particuliers. La pertinence d'un sujet est fondée notamment sur son actualité ainsi que sur son importance politique, économique, culturelle et sociale. La proximité spatiale ou culturelle avec notre public est également un facteur de pertinence.

Professionnalisme - Qu'est-ce que cela signifie pour la SSR ?

Le professionnalisme signifie traiter les thèmes en respectant les règles déontologiques en vigueur. À titre d'exemple, tous les faits majeurs et points de vue disponibles doivent être pris en compte dans l'ensemble de l'offre, présentés correctement et de manière équilibrée, afin que le public puisse se forger sa propre opinion sur les sujets. Les professionnel.le.s des médias connaissent les limites légales, respectent les normes éthiques et les principes journalistiques de base même quand le temps presse. La formation est la clé du professionnalisme.

Indépendance - Qu'est-ce que cela signifie pour la SSR ?

L'indépendance signifie que les professionnel.le.s des médias ;

- choisissent librement leurs sujets par rapport aux différents intérêts de l'État, de la politique, de l'économie ou de la société en général ;
- en rendent compte sans intérêt personnel ;
- en cas de conflit d'intérêts, ils renoncent à tout traitement ;
- mènent des recherches de leur propre initiative.

Diversité – Qu'est-ce que cela signifie pour la SSR ?

La diversité signifie que les programmes et productions de la SSR s'adressent et donnent la parole aux divers groupes de la population suisse du XXI^e siècle, notamment les différentes catégories d'âge, sexes, niveaux de formation, milieux socio-économiques et groupes ethniques. L'offre se compose d'une variété de contenus de genres et formats différents et reflète le plus large éventail possible d'opinions.

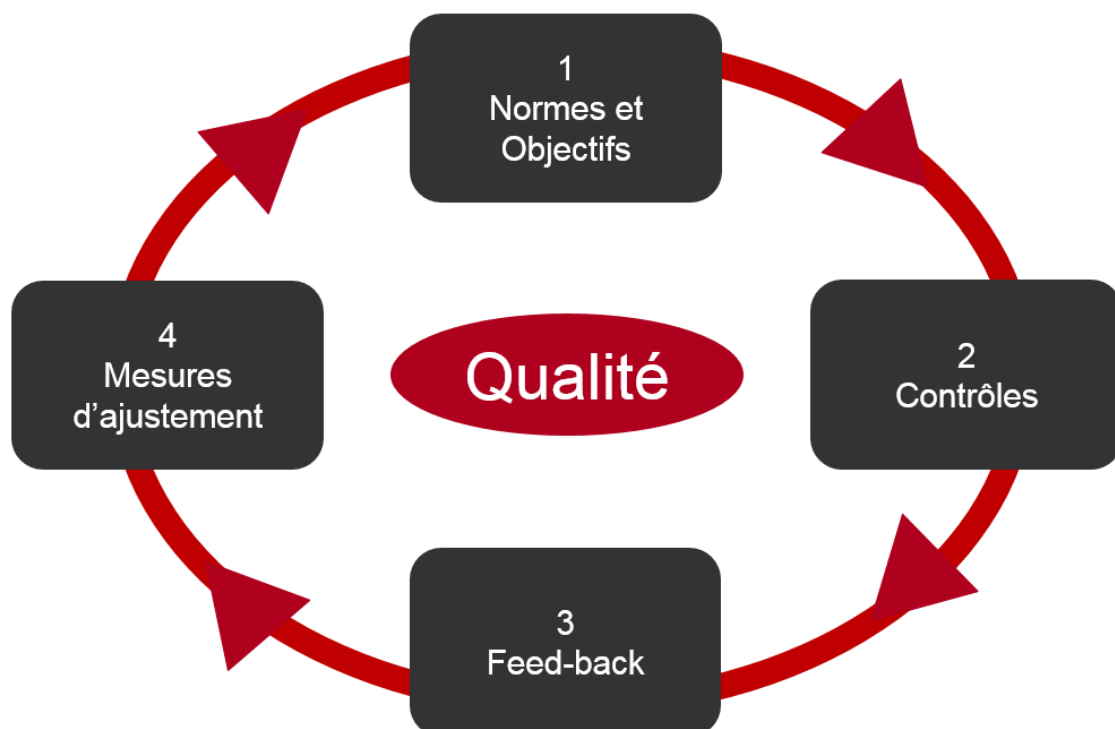
Accessibilité - Qu'est-ce que cela signifie pour la SSR ?

La SSR veille à ce que son offre soit présente sur les plateformes les plus utilisées par son public. Toute la population et tous les membres de la société doivent pouvoir y accéder sans entrave. L'ensemble de l'offre couvre les quatre langues suisses officielles. Les programmes et productions SSR sont présentés de manière claire et compréhensible et les archives sont accessibles au public.

PROCESSUS QUALITÉ

Système d'assurance qualité

La SSR a adopté un [système d'assurance qualité](#) pour assurer le suivi du contrôle qualité, qui permet de tenir compte des spécificités de chaque entreprise. C'est un processus circulaire et permanent s'articulant autour de quatre étapes.



Si le système d'assurance qualité est transversal aux lignes hiérarchiques, il définit également chacune de ces étapes quant aux responsabilités attendues par les différents échelons de l'entreprise dans le suivi qualité.

Enfin, les responsables de la qualité des unités d'entreprise se réunissent régulièrement dans le groupe national d'experts qualité pour échanger leurs expériences et connaissances dans le traitement des normes de qualité.

Normes et objectifs

La qualité est une exigence servie par un langage commun entre ceux qui produisent et diffusent du contenu et ceux qui le reçoivent. La définition de ce langage commun est fondée sur les [valeurs de la RTS](#), soit l'ouverture, la créativité, la proximité, l'indépendance et la responsabilité. La [Charte déontologique de la RTS](#) est le document

de référence qui encadre l'activité éditoriale. Les mêmes règles déontologiques et professionnelles s'appliquent à l'ensemble de l'offre de la RTS, quel que soit le média. Ces normes et objectifs font partie intégrante des mandats de contenus, qui décrivent le cadre précis sur les attentes et les objectifs pour chaque offre.

Fonctionnement général

Au niveau RTS, l'action du suivi qualité est d'abord porté par les 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.

A un niveau plus global, le suivi de la qualité est opéré par le responsable du Commissioning au sein du 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 réguliers, dont les résultats permettent ensuite de faire évoluer la stratégie et la programmation.



Suivi de la qualité

Pour ses contenus, la RTS – sous la responsabilité du Conseil de direction du programme - définit un mandat qui permet de donner un cadre précis aux enjeux et objectifs éditoriaux, financiers, d'audiences et de distribution/programmation. Une fois que le cadre professionnel (mandat) d'une production est posé, le suivi qualité peut démarrer, avec notamment :

- Contrôles, feedback et mesures d'ajustement réguliers, à tous les échelons de la production de contenus (rédactions, unités de contenus, départements, direction)

- Des contrôles qualité par des tests auprès du public, pour les nouvelles émissions. Ce 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.
- Des bilans effectués après la diffusion, pour les nouvelles offres comme pour les émissions bien installées. 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.

La qualité est appréhendée à la RTS comme un processus résolument transversal, qui engage tous les secteurs liés à l'offre de l'entreprise. C'est un moyen de remplir les exigences institutionnelles, légales et programmatiques. La qualité est immatérielle et pourtant, elle fait toute la différence pour les publics de la RTS.

Département Stratégie et Programmation, mars 2021