

Compte-rendu de la table-ronde organisée par Challenge Optimum avec la participation de l'OFCOM, la Fondation Médias & Société, de Radio Fribourg/ Radio Freiburg SA, de Radio 24 Hôtel Ador, mardi 30 septembre 2008 à Berne

LA QUALITE DANS LES MEDIAS : PAS UNIQUEMENT UNE AFFAIRE DE CONTENUS

Les radios et télévisions suisses qui ont obtenu de l'Office fédéral de la communication (OFCOM- www.bakom.admin.ch) l'octroi ou le renouvellement de leur concession devront, à partir de 2009, se soumettre tous les deux ans à une évaluation de leur système de management sous l'angle de la qualité et donner la preuve de leur amélioration continue en la matière. Ces nouvelles dispositions de l'OFCOM, rappelle Marcel Regnatto, s'inscrivent dans une volonté de donner plus de latitude aux télé et radio diffuseurs régionaux (mandat élargi à 5 ans, augmentation des financements publics), tout en essayant de garantir au public un certain niveau de qualité des informations et programmes, grâce à la mise en place d'un système de gestion responsable, qui se fixe des objectifs et se fixe des règles internes pour assurer la constance et la fiabilité de ses productions. Pas de "seuil qualité" à atteindre, mais juste faire la démonstration que des mesures sont prises et suivies d'effets pour améliorer progressivement la qualité de la gestion.

Parler de promouvoir la qualité dans les médias prête à confusion, plus encore peut-être que dans les autres domaines d'activité, du fait de l'assimilation possible entre le processus de production et son résultat fini, entre la manière dont l'entreprise s'organise et les contenus qu'elle délivre. Si l'évaluation des contenus obéit à des critères subjectifs, de nature culturelle, sociale et politique, qui varient d'un point à l'autre du globe, souligne Guillaume Chenevière, force est de constater que les bonnes pratiques de gestion sont, elles, partagées par tous les professionnels des médias. Telles sont les conclusions ressortant des ateliers tenus dans le monde entier, sous l'égide de la Fondation Médias et Société, qui ont débouché en 2003 sur la création d'une norme internationale de management pour les télévisions, radiodiffuseurs et fournisseurs de contenus Internet, la norme ISAS BC 9001, suivie en 2005 de son pendant pour les médias écrits, ISAS P 9001.

Ces deux normes, basées sur le standard ISO 9001 auquel s'ajoutent des exigences supplémentaires propres aux métiers des médias, couvrent toutes les facettes de l'organisation et de la gestion permettant de produire des contenus, sans pour autant toucher directement à ces derniers. Magali Modoux, de Certimedia, insiste sur cet aspect, qui distingue le système de gestion de la qualité du simple contrôle du produit. A l'heure où les nouvelles technologies de l'information et de la communication démultiplient le nombre et les formes de la concurrence et font des contenus un bien de grande consommation, connaître et anticiper les attentes de son audience, optimiser les revenus tirés de la publicité, maîtriser les délais de production et de diffusion, rationaliser les coûts opérationnels, intégrer les évolutions technologiques et la numérisation, garantir la véracité des sources et le respect des droits d'auteur sont autant d'éléments qui peuvent faire la différence.

Le témoignage de Karl Ehrler, co-directeur de Radio Fribourg/ Freiburg apporte une vision pratique et concrète sur la mise en place d'un système de gestion de la qualité, pour le vivre de l'intérieur depuis quelques mois. Il explique ainsi ses doutes initiaux, les résistances internes, les efforts consentis par tous pour rédiger les procédures et autres documents servant à encadrer les activités, les premiers bénéfices également et, finalement, le grand enthousiasme de l'équipe de Radio Fribourg/ Freiburg pour un projet qui cherche à renforcer la maîtrise sur les activités critiques.

De fait, la démarche qualité entreprise par Radio Fribourg/ Freiburg va au-delà des exigences du mandat de prestation de l'OFCOM et la précède historiquement. La réflexion entamée par la direction de l'entreprise remonte à plus de 2 ans, au moment où Radio Freiburg (émissions en allemand) était en pleine crise identitaire face au programme francophone (audience faible, nombre limité d'annonceurs). La situation a conduit non seulement à repenser le contenu de Radio Freiburg, mais aussi à revoir ses règles d'organisation et tout l'ordonnancement de ses processus. Corrélation ou coïncidence, le re-launching de Radio Freiburg en février 2007, concomitant au début d'implantation des principes de gestion de la qualité, a permis une augmentation de 68% de l'audience et de 35% des recettes publicitaires. Karl Ehrler, lui, est persuadé d'un lien positif: au-delà de la nouvelle programmation musicale, le re-launching s'est appuyé sur les bonnes pratiques en vigueur dans les milieux du management de la qualité. En 2008, Radio Fribourg/ Freiburg continue son rôle de pionnier en la matière dans le paysage audiovisuel régional et pourrait bien devenir le premier média suisse certifié ISAS BC 9001.

Note: Gerry Borer, de Radio 24, Zurich, n'a malheureusement pas pu assister à la table-ronde. Il a néanmoins accepté de partager son expérience à travers une présentation power point qui peut être téléchargée depuis www.optimum.ch.



Dr Magali MODOUX, Senior Consultant & Certimedia Project Manager
+41 22 738 13 11
magali.modoux@optimum.ch

 Challenge Optimum S.A.

Genève
54, rue de Lausanne
CH-1202 Genève
Tél: +41 (0)22 738 13 11
Fax: +41 (0)22 738 13 46

Basel
Marktgassee 26
Postfach 509
CH-4310 Rheinfelden
Tél: +41 (0)61 303 96 20
Fax: +41 (0)61 303 96 21

www.certimedia.org