

ISAS BC 9001 : UN STANDARD UNIVERSEL DE QUALITÉ DU MANAGEMENT POUR LES DIFFUSEURS

Rapport présenté par Louis BALME
Vice-Président de ISAS, Professeur à l'Ecole polytechnique de Grenoble

Le rôle essentiel des médias électroniques dans le développement social et la démocratie est largement reconnu, mais les pouvoirs politique et économique entravent souvent leur mission la plus importante envers la société, qui consiste à donner une fidèle représentation du monde, à impliquer les citoyens dans la participation aux décisions politiques, et à créer un espace ouvert à la démocratie politique.

L'indépendance et l'exactitude de l'information, la qualité et la créativité des programmes sont la clé de la mission de la radio et de la télévision, médias parmi les plus influents, et il n'est pas acceptable de les voir réduits à diffuser de la propagande ou des programmes de divertissement sans contenu véritable.

Pour aider les diffuseurs à résister aux pressions extérieures et à servir efficacement la société, un groupe d'éminents professionnels des médias suisses a présenté un système de norme universelle de qualité, dénommé ISAS BC 9001, spécifiquement destiné aux diffuseurs de radio-télévision ainsi qu'aux fournisseurs de contenus Internet.

Cet « outil de gestion de la confiance » - selon la définition proposée par une télévision CEO - fournira au public une garantie internationalement reconnue que le contenu du programme qu'il regarde ou écoute a été produit conformément à un standard mondial de bonne gouvernance. Les médias eux-mêmes, en soumettant leurs efforts en vue d'améliorer la qualité interne à un contrôle neutre, indépendant et professionnel, augmenteront leur crédibilité envers un public de plus en plus large.

À travers le monde, les gens utilisent les mêmes critères pour mesurer la qualité de leurs médias. En comparant les lignes éditoriales de différents diffuseurs sur les cinq continents, la *Commonwealth Broadcasting Association* observe qu'il existe en fait, une « très faible différence entre les diffuseurs, malgré les énormes différences existant entre les publics à qui la diffusion s'adresse ». Une recherche conduite par le *Conseil mondial de la radio-télévision* aboutit à la même conclusion : partout dans le monde, les professionnels, les experts, les auditeurs et les téléspectateurs jugent la radio et la télévision du point de vue de leur contribution au développement social et à la démocratie et utilisent des critères identiques tels que la qualité et l'exactitude de l'information, l'innovation et la créativité, l'indépendance éditoriale, la transparence de la gestion, la promotion et le respect de l'éthique et des normes professionnelles.

Cela constitue la base sur laquelle la *Fondation Médias et société*, une association à but non lucratif dont le siège est à Genève et créée par des professionnels des médias, a lancé le système de norme internationale de qualité dénommée « ISAS BC 9001 ».

ISAS BC 9001 est une adaptation de ISO 9001, la norme mondiale de référence en matière de critères de gestion de la qualité, qui a été adoptée au cours des dix dernières années par 550 000 entreprises, publiques comme privées, dans 160 pays. La norme ISAS BC 9001 permet de mesurer comment les radios, télévisions et fournisseurs de contenu Internet satisfont aux critères de bonne gestion de la norme ISO 9001 et en même temps le critère spécifique aux média de qualité, qui sont tous deux reconnus universellement.

ISAS BC 9001 met en place des objectifs clairs et mesurables. Les diffuseurs qui le souhaitent peuvent demander leur certification à travers des auditeurs indépendants, et s'ils remplissent les critères de la norme, obtiennent de la part de la Fondation Médias et société un certificat de conformité, valable pour trois ans, sous la condition de contrôles annuels. La procédure de certification, conduite sur une base purement volontaire, est confiée à des entreprises privées placées sous le contrôle et l'autorité morale de la Fondation Médias et société.

ISAS BC 9001 ne certifie pas le contenu du message diffusé, c'est-à-dire la qualité d'une information donnée ou d'un programme de divertissement, mais le processus de production de tels programmes. Ainsi le public sait que le programme qu'il regarde ou écoute a été produit en respect des règles de stricte indépendance, transparence et d'éthique professionnelle.

Il s'agit là d'un avantage évident aussi bien pour les auditeurs et téléspectateurs que pour les journalistes et producteurs qui trouveront un appui professionnel dans la mise œuvre de normes. Les entreprises de diffusion elles-mêmes, publiques comme privées, bénéficieront aussi de cette mise en œuvre: afin d'être certifiées, elle devront revoir leurs méthodes de gestion à partir de la perspective ISO, en réunissant les conditions d'éthique, la satisfaction du public et la rationalité économique. Cette approche leur apportera de nouvelles opportunités pour améliorer la gestion et développer leur marché.

Une norme de qualité de type ISO permet aux professionnels du monde entier de s'engager les uns envers les autres dans la défense de la qualité professionnelle qu'ils recherchent, tout en respectant les impératifs économiques qu'aucun d'entre eux ne peut éviter.

ISAS BC 9001 est une réponse concrète à l'affaiblissement actuelle des normes professionnelles à la radio et la télévision. En favorisant la bonne gouvernance et la transparence au sein des médias eux-mêmes, on les aide à contribuer plus efficacement à la bonne gouvernance et au débat démocratique au sein des sociétés qu'ils servent.

1- POURQUOI CERTIFIER LA QUALITÉ DE GESTION DES DIFFUSEURS ?

L'information est un droit essentiel de l'homme, il n'est pas moins important que l'eau, la nourriture, la santé, ou la liberté d'expression. Il est essentiel au développement social et à la démocratie.

Les médias -particulièrement la radio et la télévision, en tant que sources principales d'information de la plupart des gens dans le monde- ont une responsabilité particulière pour assurer le respect effectif de ce droit au XXI^e siècle. Spécifiquement, ils doivent :

- 1- répandre une information exacte et des connaissances aussi larges que possible.
- 2- offrir un débat politique et social vivant aux niveaux local, national et mondial.

Le Forum mondial des médias électroniques (www.wemfmedia.org), qui a rassemblé les exécutifs des chaînes de radio et télévision de 122 pays à Genève en décembre 2003, lors du sommet mondial de l'ONU sur la société de l'information, a souligné cette tâche centrale, mais en insistant également sur les nombreux obstacles, politiques et économiques, rendent sa réalisation de plus en plus difficile. Il était ainsi devenu essentiel, pour les médias professionnels, de définir et de promouvoir des normes universelles de qualité de leur activité.

Pour relever ce défi, la Fondation Médias et société a présenté, en avant-première lors du forum, un système de certification volontaire. Selon ce système, les diffuseurs désireux d'améliorer leur qualité et leur image, tout en valorisant leur participation au développement social et à la démocratie seront à même de soumettre leurs projets à un audit indépendant et neutre.

La Fondation Médias et société coopère avec deux autres organismes, afin de développer cette nouvelle norme internationale pour les diffuseurs : le Conseil mondial de la radio-télévision (www.wrtvc.org), basé au Canada et à but non lucratif, et l'ISAS (www.isasgroup.com), un organe privé de standardisation et d'accréditation. Il en est résulté ISAS BC 9001, norme spécifique aux diffuseurs de radio-télévision et aux fournisseurs d'accès à l'Internet.

ISAS BC 9001 a été adaptée à partir de la fameuse norme ISO 9001, qui en moins de dix ans a réussi à certifier 55 000 entreprises, aussi bien publiques que privées, dans 160 pays, et qui est aujourd'hui reconnue comme la référence mondiale pour les systèmes de gestion.

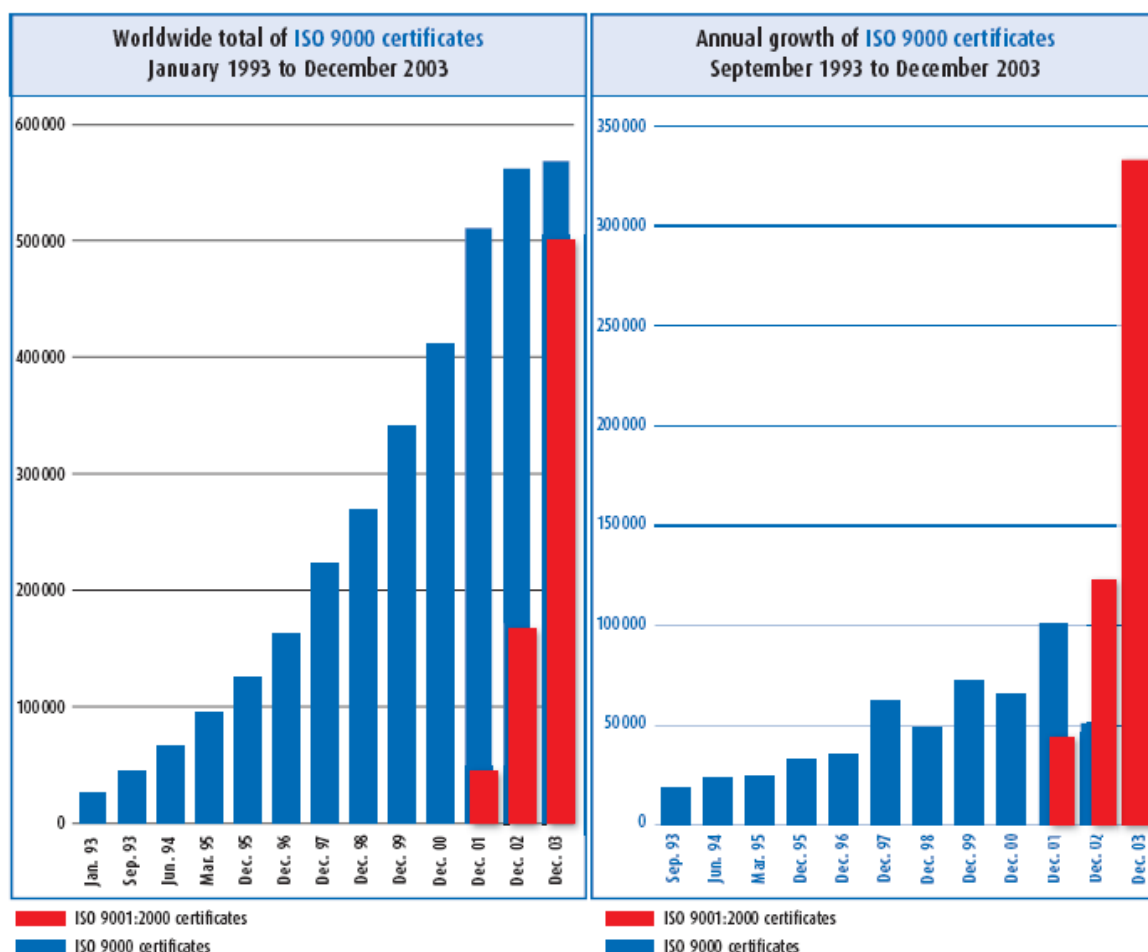


Figure 1

Non content de s’accommoder de la norme ISO 9001, la norme ISAS BC 9001 s’intéressera plus particulièrement aux entreprises de diffusion, en évaluant jusqu’à quel degré elles se conforment aux critères suivants :

- 1- satisfaction des auditeurs et téléspectateurs
- 2- qualité et exactitude de l’information
- 3- qualité et diversité des autres types de programmation
- 4- innovation et créativité
- 5- indépendance et transparence de la gestion
- 6- promotion et respect des règles d’éthique
- 7- représentation des minorités nationales
- 8- accessibilité universelle
- 9- intérêt social.

Pour chacun de ces critères, ISAS BC 9001 met en place des objectifs particuliers.. Le diffuseur qui souhaite se voir délivrer la norme doit se soumettre à un audit réalisé par des professionnels accrédités et indépendants. S’il remplit les critères, la Fondation Médias et société lui délivrera un certificat de conformité valable pour trois ans, assorti d’un contrôle annuel de conformité.

2- LES ORIGINES DE ISAS BC 9001

La décision de créer cette norme est la conséquence du plan stratégique adopté par le Conseil mondial de la radio-télévision en novembre 2001.

Avec à sa tête, à partir de 2002, la Fondation Médias et société, bénéficiant du soutien financier de la Fondation *Hoso Bunka* à Tokyo, de l'Unesco, de l'Office Fédéral de la Communication suisse (OFCOM) et de la l'Agence suisse pour le développement et la coopération (SDC) à Berne, la norme ISAS BC 9001 s'appuie sur les meilleures pratiques de l'industrie mondiale de la radiodiffusion.

Une étude a été conduite dans cinq pays (Canada, Colombie, Afrique du Sud, Inde, Suisse) et trois panels, sélectionnés dans chaque pays, ont répondu à la question suivante :

« Quels devraient être les critères d'évaluation pour les médias électroniques (radio, télévision et Internet) en matière de contenu, structure, infrastructure quant à leur contribution au développement social et à la démocratie ? ».

Ventilation des réponses :

- Panel 1 : les fournisseurs (opérateurs de radio et télévision, professionnels)
- Panel 2 : les utilisateurs (représentant l'audience)
- Panel 3 : les experts (spécialistes tels les régulateurs, journalistes de presse écrite, philosophes, sociologues etc.)

3- PARTICULARITÉS DE L'INDUSTRIE DE LA RADIODIFFUSION

Afin de satisfaire aux besoins et attentes des intéressés, beaucoup d'exigences spécifiques à l'industrie de la radiodiffusion, jugés pertinentes dans les cinq pays sélectionnés pour l'étude et complétés par le comité technique, ont été introduits dans la norme :

- 1- Indépendance et transparence
- 2- Éthique et politiques
- 3- Représentation des identités culturelles
- 4- Satisfaction du public
- 5- Accessibilité du public aux médias
- 6- Innovation et création

D'autres critères ont été jugés significatifs :

- 1- Qualité de l'information
- 2- Intérêt social
- 3- Qualité des contenus
- 4- Diversité des contenus
- 5- Participation au pouvoir des citoyens

- 6- Mission éducative
- 7- Participation du public et interactivité
- 8- Pluralisme
- 9- Ouverture sur le monde
- 10- Compétence des organes dirigeants du diffuseur
- 11- Investissement social de la société
- 12- Religion
- 13- grille de programmation
- 14- Qualité du matériel

La figure 2 ci-dessous illustre la complexité de l'industrie de la radiodiffusion. Elle offre une représentation idéale des acteurs impliqués dans cette industrie et met en valeur les interactions que l'on peut distinguer en trois catégories :

- 1- Flux financiers (en vert)
- 2- Flux de pouvoirs (en bleu)
- 3- Boucles de rétroaction (en rouge)

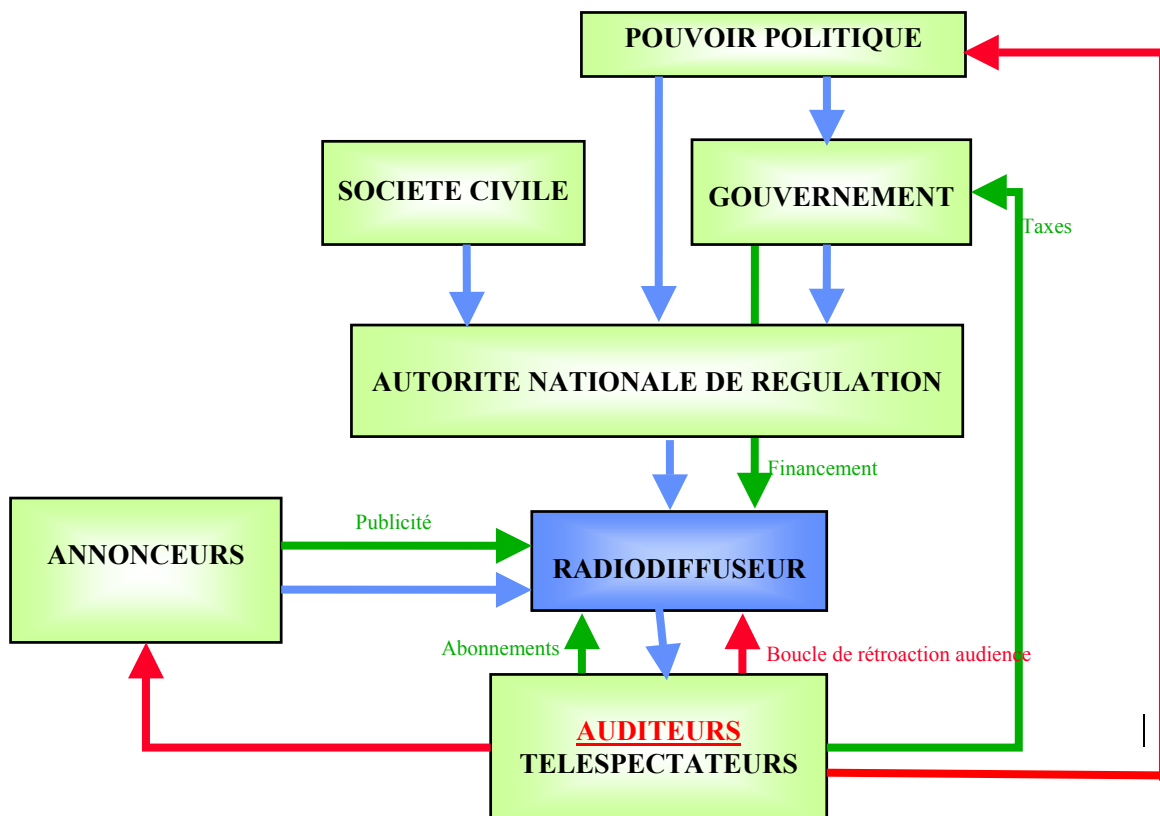


Figure 2: Particularités de l'industrie de la radiodiffusion

Dans de nombreux pays, la réalité est différente de la représentation idéale. Les principales divergences avec le modèle idéal sont:

- 1- Une forte dépendance des diffuseurs à l'égard du gouvernement, qui représente une source significative et souvent dominant de financement et qui peut exercer des pressions par le biais de mesures politiques et légales, ou d'une intervention directe. intérêt social
- 2- Une forte dépendance des diffuseurs à l'égard des publicitaires, qui représentent l'autre source majeure de financement, dominante chez les diffuseurs privés
- 3- La faible considération de la satisfaction du public qui est pour le moment appréhendé en termes de quantité, selon la règle: « un bon programme est un programme regardé ou écouté par le public le plus large possible ». De façon générale, les « retours » qui proviennent du public et des citoyens ont une faible influence sur la stratégie des diffuseurs.
- 4- Au contraire, d'autres « retours » non officiels que le diagramme ne montre pas, tels ceux des publicitaires et/ou des propriétaires de médias vers le gouvernement sont fortement influents.

La norme ISAS BC 9001 a pour ambition d'aider les diffuseurs ainsi que tous les intéressés associés à se conformer à cette représentation équilibrée du marché.

4- QUELS SONT LES AVANTAGES POUR LES DIFFUSEURS ?

Les principaux avantages de la certification ISO consistent en une plus importante et meilleure organisation de la gestion : une responsabilité accrue envers les consommateurs, une meilleure aptitude à fournir de la qualité, davantage de réactivité au changement et, à terme, meilleures chances de développement.

Parmi les avantages particuliers pour la radiodiffusion-télévision, citons :

- 1- Une crédibilité plus importante vis-à-vis des auditeurs, des téléspectateurs et donc les annonceurs
- 2- Une plus grande efficacité dans l'investissement pour le contenu
- 3- Une économie des coûts dans le processus de production
- 4- Un meilleur accès aux sources de l'information
- 5- La capacité à attirer et à motiver des journalistes de grande qualité
- 6- La reconnaissance par un organisme indépendant, de la contribution au développement social et à la démocratie

COMMENT PROCÉDER ?

La première démarche consiste en l'évaluation du système de management en cours dans le média considéré. Cette évaluation s'effectue à travers trois angles différents et complémentaires :

- 1- Efficacité et performance, au regard des coûts de la qualité
- 2- Perception du système de management par le personnel, les

- consommateurs, les fournisseurs et autres intéressés
- 3- Les critères particuliers de la norme ISAS BC 9001 précités.

Sur la base de cette évaluation, des recommandations détaillées sont données aux entreprises afin qu'elles améliorent ce qui doit être mis en place, pour répondre aux exigences de la norme ISAS BC 9001.

Tous les détails de la procédure de certification sont disponibles sur le site www.certimedia.org.

Quelques témoignages sur les bénéfices du management de qualité

Reuters, Genève

Nous voulions que notre système de qualité nous donne une vision claire de nos systèmes et de nos procédures. Le processus de qualité nous permet de présenter nos objectifs plus clairement et de les suivre à travers des cercles qualitatifs.

Denis HURON, Directeur Général
Source Challenge Optimum S.A., Genève

Teleantioquia, Colombie

La certification ISO 9001-2000 est le point de départ d'un processus permanent d'auto évaluation interne de l'organisation. Pour devenir certifié, il s'agit d'adhérer à la culture par tous procédés et de renforcer nos équipes de travail. C'est un outil pour générer la confiance, un lettre d'introduction et une façon de dire à nos clients que nous faisons partie d'une nation qui recherche l'efficacité et qui veut offrir la meilleure télévision publique à nos téléspectateurs, nos partenaires et nos entrepreneurs. C'est le défi de l'amélioration continue.

Ana Cristina Navarro , Directrice de Teleantioquia, la première télévision régionale à avoir obtenu le certificat ISO
Source Media & Society Foundation, Genève

Canal 11, Mexique

Avec 750 employés et 5000 heures de production par an, Canal 11 est la première chaîne publique du Mexique.

« Nous avons décidé d'améliorer la qualité de nos processus internes et d'obtenir la certification ISO 9001 en 2002. Cette étape a profondément transformé la culture de l'entreprise: la satisfaction de nos collaborateurs est ainsi passée de 17% à plus de 90% aujourd'hui. Le même phénomène a été constaté pour la satisfaction de nos téléspectateurs. Aujourd'hui, nous avons même décidé d'aller plus loin avec la certification ISAS BC 9001.. »

Julio Di Bella, Directeur Général de Canal 11
Source Media & Society Foundation, Genève