

Systeme d'assurance qualite de l'offre SSR

INTRODUCTION

Nous satisfaisons aux criteres qualitatifs et ethiques (pertinence, professionnalisme, independance, diversite et accessibilite) issus de l'article 4 de la Concession et de la Charte de l'offre de la SSR par l'adoption d'un systeme d'assurance qualite, un processus circulaire et permanent s'articulant autour de quatre etapes.



Chaque etape prevoit des conditions-cadres et des normes elaborees de maniere uniforme pour toute la SSR. En outre, l'education et la formation jouent un role important dans l'assurance qualite a toutes les phases du cycle, tant sur le plan preventif que correctif.

La RSI, RTR, la RTS, SRF et SWI, par la mise en place d'une coordination centralisee, appliquent et surveillent l'adhesion a ces principes en tenant compte des specificites de chaque entreprise et les adaptent en y ajoutant eventuellement des reglements supplementaires.

Les responsables de la qualite des unites d'entreprise se reunissent regulierement dans le groupe national d'experts.es qualite pour echanger leurs experiences et connaissances dans le traitement des normes de qualite. Le groupe d'experts.es a pour objectif d'ameliorer constamment l'assurance de la qualite et d'aligner les normes aux conclusions scientifiques reconnues dans le domaine des medias en Suisse et a l'etranger.

Le systeme d'assurance de la qualite de l'offre SSR est periodiquement verifie par des experts.es externes. Le public est informe sur les principaux resultats obtenus.

1. NORMES ET OBJECTIFS

- 1.1 Le contexte et les principes de base qui régulent chaque activité SSR et en forment l'offre sont définis dans la Loi sur la radio et la télévision (LRTV), dans la Concession SSR, dans la Stratégie de l'entreprise et de l'offre SSR et dans la Charte de l'offre SSR. Ces documents sont régulièrement mis à jour, publiés sur Internet et l'Intranet et confirmés au sein des unités d'entreprise.
- 1.2 RSI, RTR, la RTS, SRF et SWI intègrent les documents de référence en y ajoutant d'éventuelles directives et règles pratiques. Ces documents sont régulièrement mis à jour et publiés sur Internet et l'Intranet.
- 1.3 Chaque offre structurelle est obligatoirement décrite à l'intérieur d'un concept/mandat, lequel en définit le genre, le cadre thématique, les lignes éditoriales et les composantes. Dans le concept/mandat des objectifs de performance quantitative ou d'autre nature sont aussi fixés. Les concepts/mandats sont mis à jour régulièrement et font référence au sein des rédactions.

2. CONTROLES

La conformité de l'offre aux normes et objectifs, ainsi que la vérification des sollicitations externes sont assurés par les systèmes de contrôles réguliers ou ponctuels propres à chaque niveau :

- 2.1 Les REDACTIONS se conforment aux procédures de contrôle pré- et post-diffusion/publication établies, par chaque unité d'entreprise. Celles-ci sont mises à jour régulièrement.
- 2.2 Les DEPARTEMENTS surveillent l'offre au moyen de contrôles réguliers et ponctuels dans les organes responsables ou à travers des bilans ponctuels.
- 2.3 Chaque UNITÉ D'ENTREPRISE surveille l'offre au moyen de contrôles réguliers ou pro quota dans les organes responsables. Elles préparent également chaque année un suivi qualité d'une partie de l'offre.

3. FEED-BACK

Les résultats indiqués par les contrôles sont dûment communiqués aux collaborateurs.trices impliqués.es et au public via :

- 3.1 REDACTIONS : réunions régulières planifiées. La rédaction de procès-verbaux et la communication à tous.tes les collaborateurs.trices impliqués.es sont assurées uniquement pour les rédactions de grande taille. Une réponse écrite adaptée est donnée aux sollicitations provenant de l'extérieur.
- 3.2 DEPARTEMENTS : réunions régulières planifiées. La rédaction de procès-verbaux et la communication à tous.tes les collaborateurs.trices impliqués.es sont assurées. Une réponse écrite adaptée est donnée aux sollicitations provenant de l'extérieur.
- 3.3 DIRECTION : réunions régulières planifiées. La rédaction de procès-verbaux et la communication à tous.tes les collaborateurs.trices impliqués.es sont assurées. Une réponse écrite adaptée est donnée aux sollicitations provenant de l'extérieur. Le suivi qualité prévoit des réunions de communication des résultats avec les rédactions impliquées. Le public est aussi informé des principaux résultats au moyen de comptes rendus sur la qualité publiés dans le Rapport de gestion de la SSR.

4. MESURES D'AJUSTEMENT

En réponse aux points de vue issus des divers contrôles, des ajustements sont apportés dans les domaines concernés.

- 4.1 **NORMES ET OBJECTIFS** : les documents de base (normes internes et concepts/mandats) et leurs objectifs relatifs sont examinés, le cas échéant, conformément aux corrections décidées à tous les niveaux.
- 4.2 **AJUSTEMENT DE L'OFFRE** à la suite des résultats du suivi qualité ou des autres analyses. Le public est aussi informé des principaux ajustements relatifs au suivi qualité au moyen de comptes rendus sur la qualité publiés dans le Rapport de gestion de la SSR.

5. FORMATION DE BASE ET FORMATION CONTINUE

- 5.1 La SSR accorde une attention particulière à la qualité de la formation et du développement de son personnel en élaborant des principes et des règlements uniformes pour l'ensemble de l'entreprise. Si nécessaire, RSI, RTR, RTS, SRF et SWI les complètent par leurs propres directives qui tiennent compte des spécificités des différentes unités d'entreprise. Ces documents sont mis à jour, révisés à intervalles réguliers et publiés en interne.
- 5.2 Les nouveaux.les employés.es prennent connaissance du cadre de référence grâce à une formation de base. Pour les stagiaires, une politique de formation adaptée est prévue.
- 5.3 Les mesures de formation et les objectifs individuels des collaborateurs.trices sont définis selon le schéma SMART et consignés par écrit une fois par an dans le formulaire accompagnant l'entretien annuel d'évaluation entre collaborateur.trice et responsable direct. Les formations collectives pour les rédactions, départements ou unités d'entreprise font l'objet d'une concertation ad hoc avec les secteurs concernés (formation, technique...) et sont intégrées à des projets ponctuels. Le public est informé des mesures prises dans le domaine de la formation au moyen de comptes rendus sur la qualité publiés dans le Rapport de gestion de la SSR.

6.1.2022