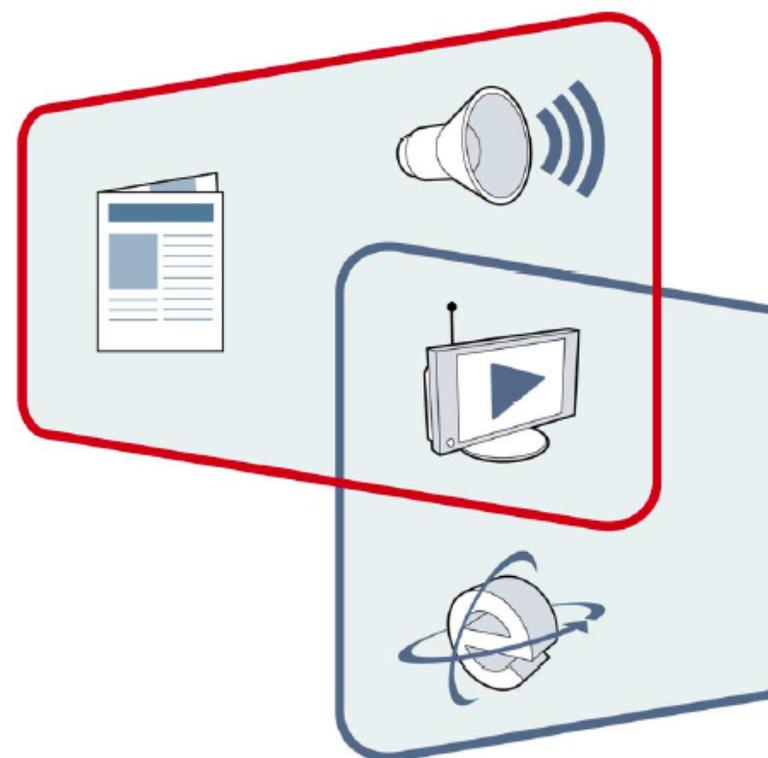


Évaluer la qualité de production des contenus de service public : la certification ISAS MEDIA 9001

**Fondements,
Mise en pratique
&
Bénéfices**

**David Balme
CEO
Challenge Optimum SA**

Conférence REFRAM
Bienne-Tunis – 12 novembre 2020



Challenge Optimum SA: 20 ans de collaboration avec 50 médias



- Evaluation de **toutes les fonctions vitales** de l'entreprise, non seulement la rédaction et la production de programmes ou de spots publicitaires mais aussi les fonctions support (IT, vente, RH, technique, administration, finances)
- Audit des **systems de management**, qui dépasse le simple cadre du contrôle interne et fait participer les collaborateurs au processus d'amélioration continue
- **Outils et méthodologies tirés du TQM (Total Quality Management)** pour décrire les défis et les moyens de les relever en impliquant chacune des parties prenantes à travers une organisation claire où chacun visualise comment il contribue à la création de valeur.



Exigence clé de l'OFCOM
vis-à-vis de radios privées et des TV
régionales titulaires d'une concession

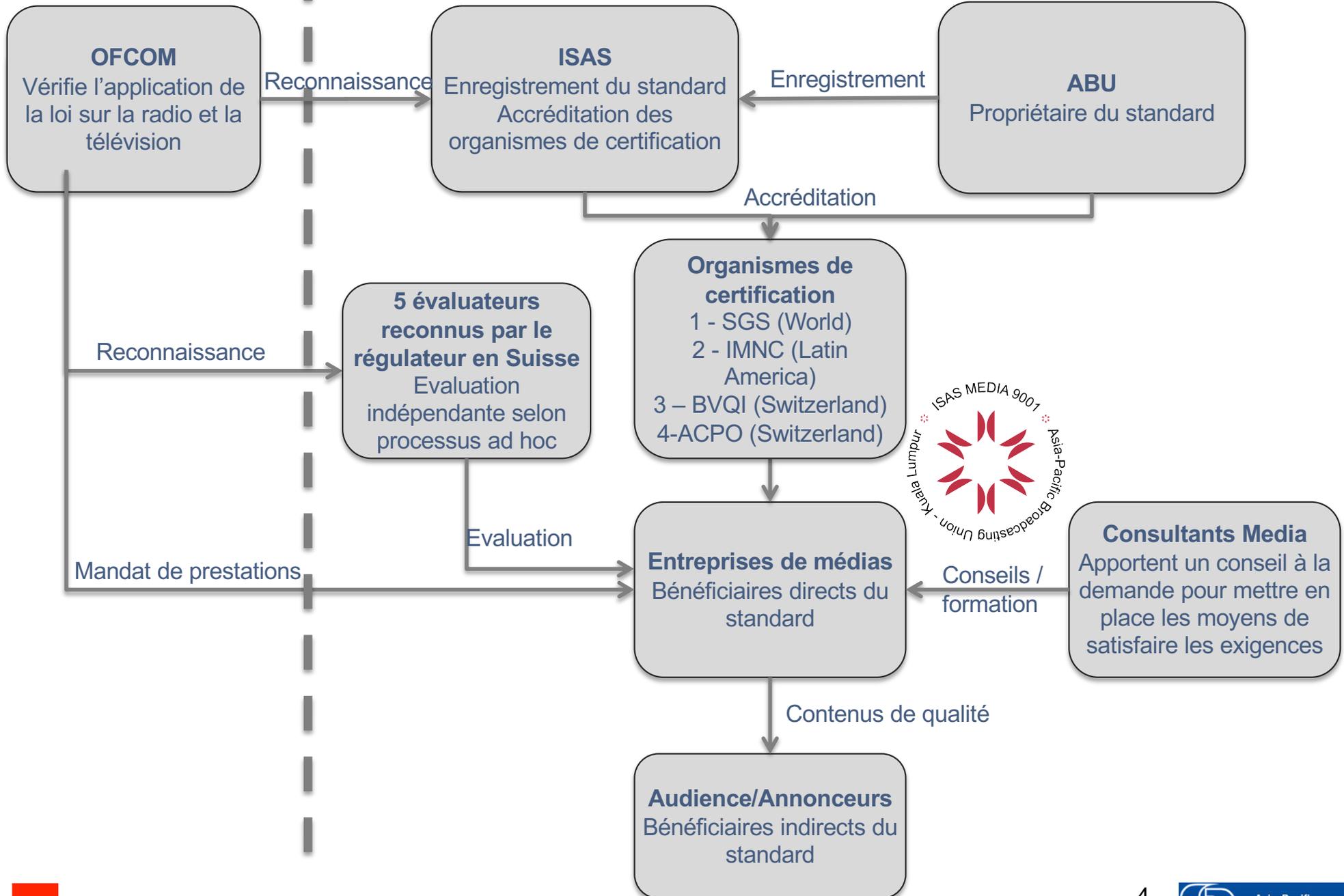
**« Disposer de systèmes
de garantie
rédactionnelle de
qualité »**



Systeme de certification en Suisse

Secteur Réglementaire

Secteur volontaire

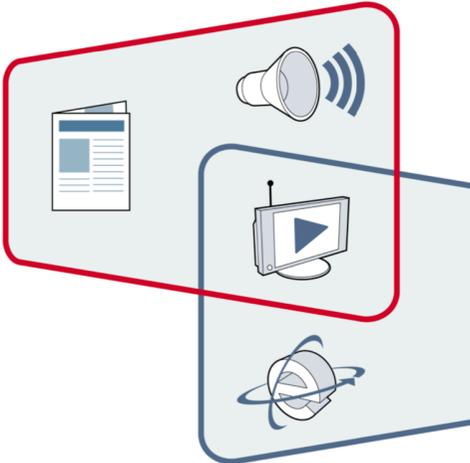


Références utilisées pour l'audit

INTERNATIONAL STANDARD

ISAS MEDIA 9001:2016 | April 19th, 2016

QUALITY MANAGEMENT SYSTEMS
Requirements for the media



ISAS
INTERNATIONAL STANDARDIZATION & ACCREDITATION SERVICES

+

PROJET FINAL

NORME INTERNATIONALE **ISO/FDIS 9001**

ISO/TC 176/SC 2
Secrétariat: BSI
Début de vote: 2015-07-09
Vote clos le: 2015-09-09

Systèmes de management de la qualité — Exigences
Quality management systems — Requirements

LES DESTINATAIRES DU PRÉSENT PROJET SONT INVITÉS À PRÉSENTER, AVEC LEURS OBSERVATIONS, NOTIFICATION DES DROITS DE PROPRIÉTÉ DONT ILS SONT AGENÉS DE TELLE MANNIÈRE QUE LEUR CONNAISSANCE ET À FOURNIR UNE DOCUMENTATION EXPLICATIVE.

OUTRE LE FAIT D'ÊTRE EXAMINÉS POUR ÉTABLIR S'ILS SONT ACCEPTABLES À DES FINS INDUSTRIELLES, TECHNOLOGIQUES ET COMMERCIALES, AINSI QU'AU POINT DE VUE DES UTILISATEURS, LES PROJETS DE NORMES INTERNATIONALES DOIVENT PARFOIS ÊTRE CONSIDÉRÉS DU POINT DE VUE DE LEUR POSSIBILITÉ DE DEVENIR DES NORMES POUVANT SERVIR DE RÉFÉRENCE DANS LA RÉGLEMENTATION NATIONALE.

Numéro de référence ISO/FDIS 9001:2015(F)

© ISO 2015

Référence d'audit :

ISAS MEDIA 9001:2016

=

ISO 9001:2015

+

Exigences spécifiques aux médias de service public



ISAS MEDIA 9001:2016

=

26 EXIGENCES DE MANAGEMENT DE LA QUALITE

Pour

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



ISAS MEDIA 9001:2016 : 2 valeurs fondamentales

- 1) service de l'intérêt public
- 2) indépendance éditoriale

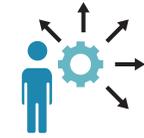
+

3. protection des sources;
4. pertinence et exactitude de l'information;
5. distinction entre opinion et fait;
6. séparation du contenu publicitaire et rédactionnel *;
7. qualité du contenu autre que l'information;
8. innovation et création;
9. respect des règles éthiques;
10. transparence en termes de propriété, d'actionnariat, de direction éditoriale / politique / religieuse, de reporting financier et de processus décisionnels;
11. responsabilité sociale;
12. prévention des catastrophes et des maladies;
13. la prise en compte de la diversité de la société et des types de publics;
14. représentation équitable des minorités;
15. soins aux enfants et à d'autres types de publics vulnérables;
16. l'accès au contenu des personnes malvoyantes ou malentendantes;
17. l'autonomisation des femmes;
18. égalité des sexes;
19. qualité technique;
20. accès multiplateformes aux contenus;
21. gestion financière durable;
22. Attention portée aux besoins et aux attentes du personnel, y compris des pigistes et des autres fournisseurs;
23. Gestion de la santé et de la sécurité au travail.



Modalités de réalisation des audits

1 - un questionnaire d'auto-évaluation remis aux cadres

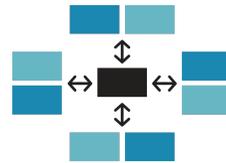


2 - une analyse préliminaire des documents de management existants

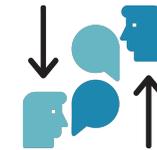


3 - un « check-up » structurel et de haut niveau du système d'assurance qualité

- Parties prenantes
- Exigences
- Objectifs
- Risques



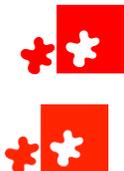
4 - une série d'entretiens avec l'équipe de management et un échantillon représentatif de collaborateurs issus de chacun des départements



5 - une consultation par échantillonnage des documents de preuve de conformité aux procédures en place et aux objectifs qualité visés



6 - une observation participative du fonctionnement de la rédaction



Exemples des critères d'évaluation

Questions						Total	Score	Commentaires
	Ne sais pas	Non/pas du tout	parfois	souvent	Oui/très fort			
1- Documentation qualité								
1.1 Le média a-t-il défini la mission, les objectifs éditoriaux et les exigences qualité de chacun de ses contenus (du point de vue technique et éditorial) ?	0	0	0	1	3	4	91,7%	...
1.2 Le média a-t-il un code d'éthique (ou équivalent) ?	0	0	0	0	4	4	100,0%	
1.3 Le média a-t-il identifié qui sont ses parties intéressées et les objectifs qu'il vise avec chacune d'elles (autorités, concurrents, actionnariat, audience, annonceurs, producteurs de contenus, autres fournisseurs)?	0	0	1	1	2	4	75,0%	
1.4 Le média a-t-il identifié les risques principaux susceptibles de peser sur sa pérennité, son code d'éthique ou sa capacité à porter à l'attention du public des sujets d'intérêt général ?	0	0	2	0	2	4	66,7%	
Le média a-t-il formalisé :								
1.5a - sa charte rédactionnelle ?	0	0	0	0	4	4	100,0%	
1.5b - sa charte d'antenne ?	0	0	0	0	4	4	100,0%	
1.5c - son code de publicité ?	1	0	0	1	2	4	66,7%	
1.5d - son code des programmes ?	1	0	0	0	3	4	75,0%	
1.6 Les activités et contrôles nécessaires à l'acquisition ou à la production des contenus sont-elles clairement identifiées et formalisées dans des procédures (description de qui fait quoi, quand et comment pour atteindre les objectifs qualité) ?	0	0	0	2	2	4	83,3%	
1.7 Les procédures font-elles référence explicitement aux exigences du mandat de prestation de l'OFCOM quand cela est pertinent ?	0	0	0	1	3	4	91,7%	
1.8 Dans quelle mesure les collaborateurs appliquent-ils les	0	0	0	4	0	4	66,7%	

6 rubriques principales:

1-Documentation
qualité



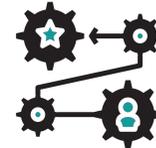
2-Organisation



3-Formation



4-Fonctionnement
de la rédaction



5-Réalisation des
programmes



6-Amélioration
continue



Structure des rapports d'audit

1 – Synthèse des principaux constats et des suggestions d'amélioration



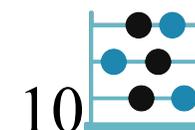
2 – Tableau de conformité aux exigences de l'ISO 9001/ISAS MEDIA 9001



3 – Diagramme des forces, faiblesses, opportunités, menaces



4 – Rapport d'observation participative de la rédaction



5 – Analyse des parties prenantes et des risques associés



6 – Éléments de preuve consultés pendant l'audit



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

Témoignages



Florian Jeanneret

Directeur Général de Radio Chablais SA

23 octobre 2020

«La mise en place d'un management qualité a permis deux choses essentielles:

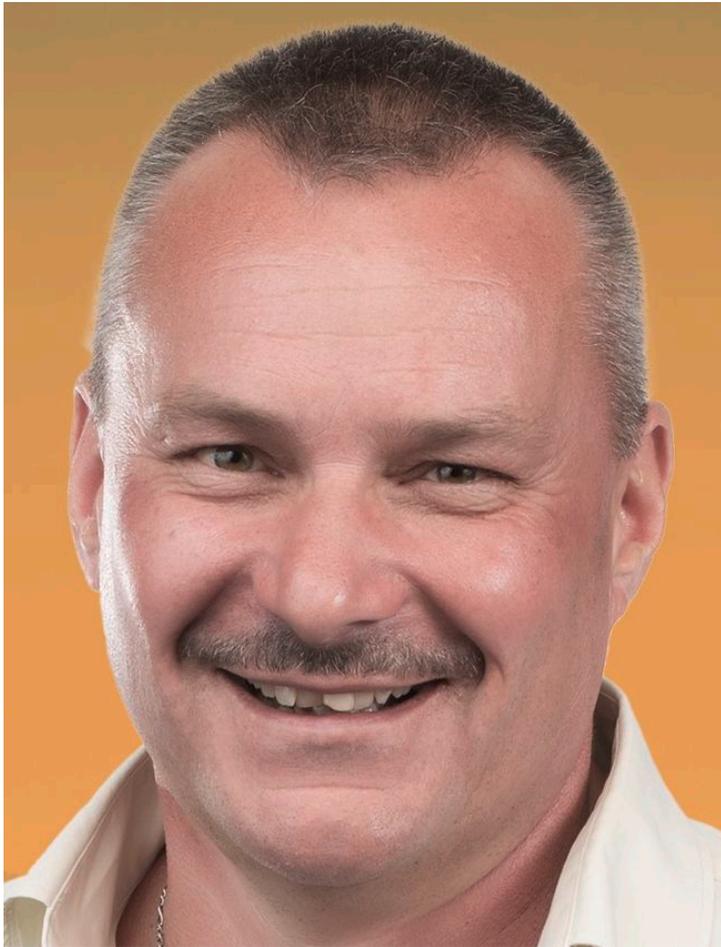
- définir ce qui est fait et comment c'est fait, pour tous.

*- mettre en place de façon durable (mais adaptable), les **valeurs** de l'entreprise.*

Notre entreprise était jusque-là, gérée de façon familiale. Lors des changements de direction, de cadres et de collaborateurs, il n'était pas rare de perdre un historique, un savoir-faire, des habitudes.

Aujourd'hui, les changements de personnes permettent de remettre en question les processus mais sans en perdre la substance.»

Témoignages



Fabrice Germanier

Rédacteur en chef de Rhône FM SA

26 octobre 2020

« Alors que des éléments d'information, parfois vitaux pour l'entreprise, n'étaient connus que d'un seul, la démarche qualité conduite par Rhône FM a permis de :

- **décloisonner les secteurs,***
- régler la question des **suppléances**, des **successions** et de les coucher sur papier.*

*Rien moins qu'une question de **survie**.*

*Désormais, nous parlons tous la même langue, avons énormément gagné en **cohésion**. Nous sommes tout simplement plus **efficaces**. Et **résilients**, par les temps qui courent. »*

Témoignages



Alexandre de Raemy

Directeur Général de Media One Group

27 octobre 2020

*« La certification ISAS MEDIA 9001 ainsi que la mise en place d'un SMQ a permis à l'ensemble des collaboratrices et collaborateurs d'avoir une **vision globale du fonctionnement** de l'entreprise, de ce qui se fait avant et après pour mieux comprendre le sens de leurs contributions et ainsi être plus **efficace.**»*



Témoignages



« L'organisation mise en place permet de saisir, puis d'analyser, tous les événements positifs et négatifs survenant au quotidien, visant ainsi à améliorer la gestion de nos ressources, ainsi que la production et la diffusion du programme de la chaîne. »

16

Sophie Breguet

Responsable qualité & assistante de direction

3 novembre 2020



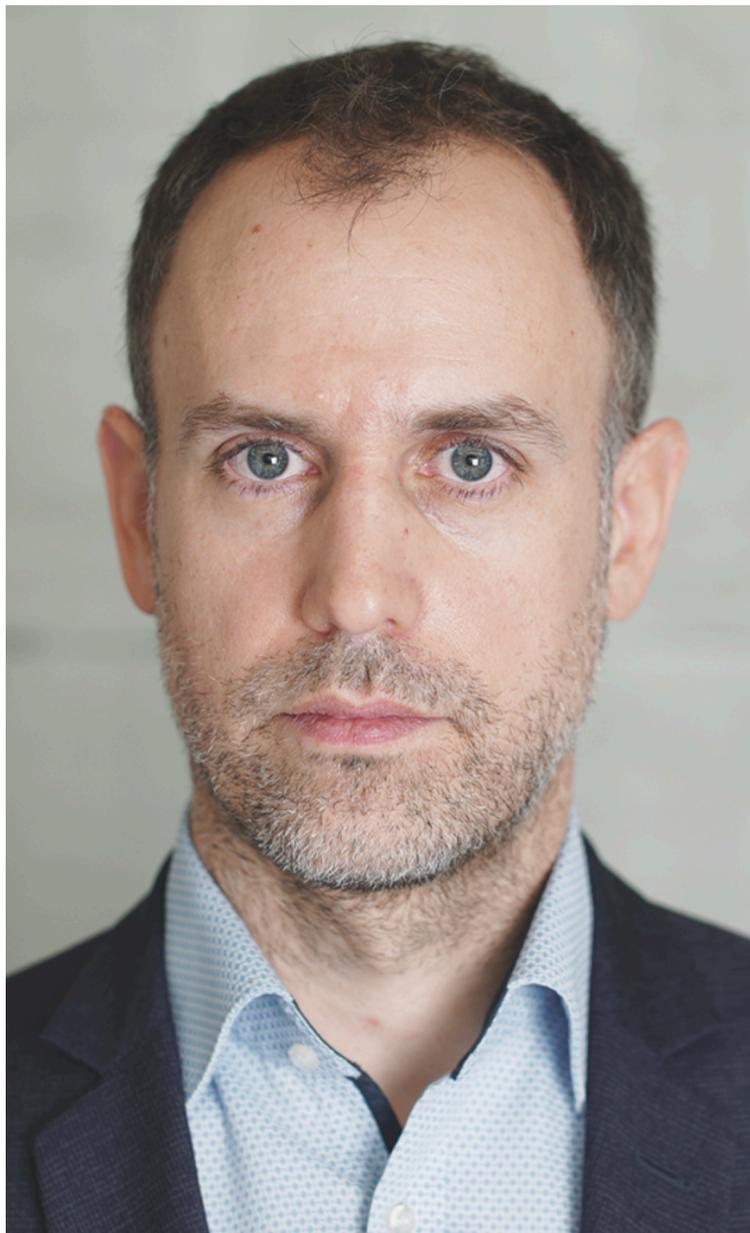
Témoignages

«- Avec le système de certification ISAS MEDIA 9001, notre groupe a gagné en **efficacité** et en **efficience** grâce notamment à une documentation très complète de notre fonctionnement. Cette dernière étant utilisée dans le travail de tous les jours et aussi en particulier lors de la **formation de nouveau collaborateur**.

- La structure du système de management nous permet de monitorer et de **suivre**, grâce aux différents indicateurs, la **performance** de notre groupe de façon simple et rapide.

- Sans y consacrer un temps considérable puisque notre **système est 100% numérique**, chaque responsable de secteur entretient et utilise cet outil avec intérêt et de manière naturelle.

- Le système de qualité, avec les différents outils mis en place ainsi qu'avec une organisation bien définie, pousse à l'**amélioration continue**. Ceci aide au **développement de l'entreprise**. »



Directeur Media
BNL MEDIA Holding
9 novembre 2020



Témoignages internationaux

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

Chairul Tanjun,
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.

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

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



Conclusion

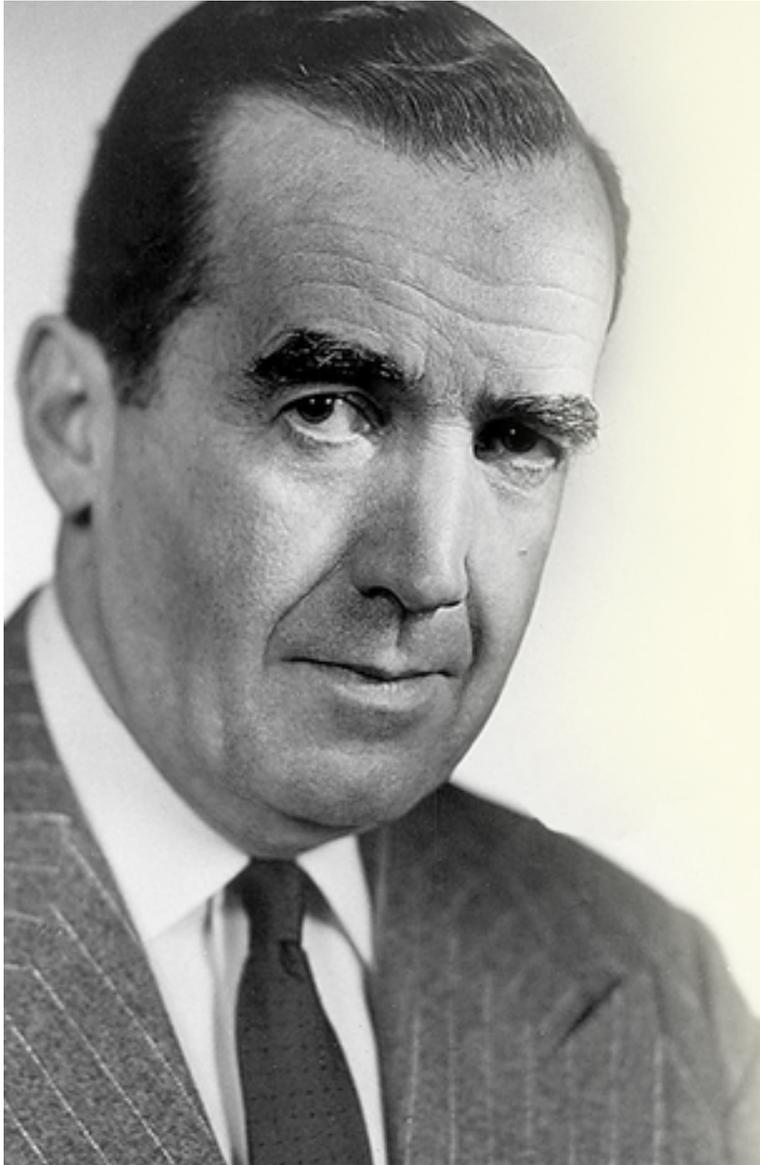
Le système de surveillance mis en place par l'OFCOM a fortement encouragé les médias romands à se certifier.

12 ans après avoir lancé la démarche, **tous** (sauf un1!)
sont certifiés
ISO 9001 ou ISAS MEDIA 9001.

3 plus-values essentielles:

- 1) Fonctionnement en boucle fermée: meilleure prise en compte des attentes de l'audience (et des annonceurs)
- 2) Programmation maîtrisée
- 3) Rédactions renforcées





« Faire de bonnes
infos est impossible
sans bonnes
pratiques »

« We cannot make good news out of bad practice »

Edward R. Murrow,
Former United States Information Agency (USIA) Director



Merci de votre attention !



Contact
david.balme@optimum.ch



Annexes

Pourquoi Manager la Qualité ?

Facteurs clés de motivation pour ISAS MEDIA 9001

Comment fonctionne un SMQ ?

Structure de rapport

Quelles informations doivent être documentées dans un système
ISO/ISAS

Structure du SMQ de Thai PBS

Rôles clés des médias dans la société selon le Global Reporting
Initiative

Comparaison des exigences légales et ISAS MEDIA 9001

Processus de mise en conformité

Schéma des influences réciproques autour des médias



Pourquoi manager la qualité ?

Procédures

Audits qualité internes

Gestion des risques

**Coût du système
qualité**

**Coût de la non-
qualité**

Insatisfaction
Client

Démission de
collaborateurs
expérimentés

Démotivation

Erreurs

Pannes
techniques

Défaillance
d'un
fournisseur
stratégique

Compétition

Impact social

Processus
folkloriques

Qualité
insuffisante
des contenus

Déchet

Environmental
impacts

Perte d'image

1) Pour se conformer
aux exigences légales
ou volontaires

2) Pour optimiser le
fonctionnement

3) Pour montrer des
preuves de bonne
gouvernance et de
responsabilité sociale



Annexes

Pourquoi Manager la Qualité ?

Facteurs clés de motivation pour ISAS MEDIA 9001

Comment fonctionne un SMQ ?

Structure de rapport

Quelles informations doivent être documentées dans un système
ISO/ISAS

Structure du SMQ de Thai PBS

Rôles clés des médias dans la société selon le Global Reporting
Initiative

Comparaison des exigences légales et ISAS MEDIA 9001

Processus de mise en conformité

Schéma des influences réciproques autour des médias



Facteurs clés de motivation ISAS MEDIA 9001



Annexes

Pourquoi Manager la Qualité ?

Facteurs clés de motivation pour ISAS MEDIA 9001

Comment fonctionne un SMQ ?

Structure de rapport

Quelles informations doivent être documentées dans un système
ISO/ISAS

Structure du SMQ de Thai PBS

Rôles clés des médias dans la société selon le Global Reporting
Initiative

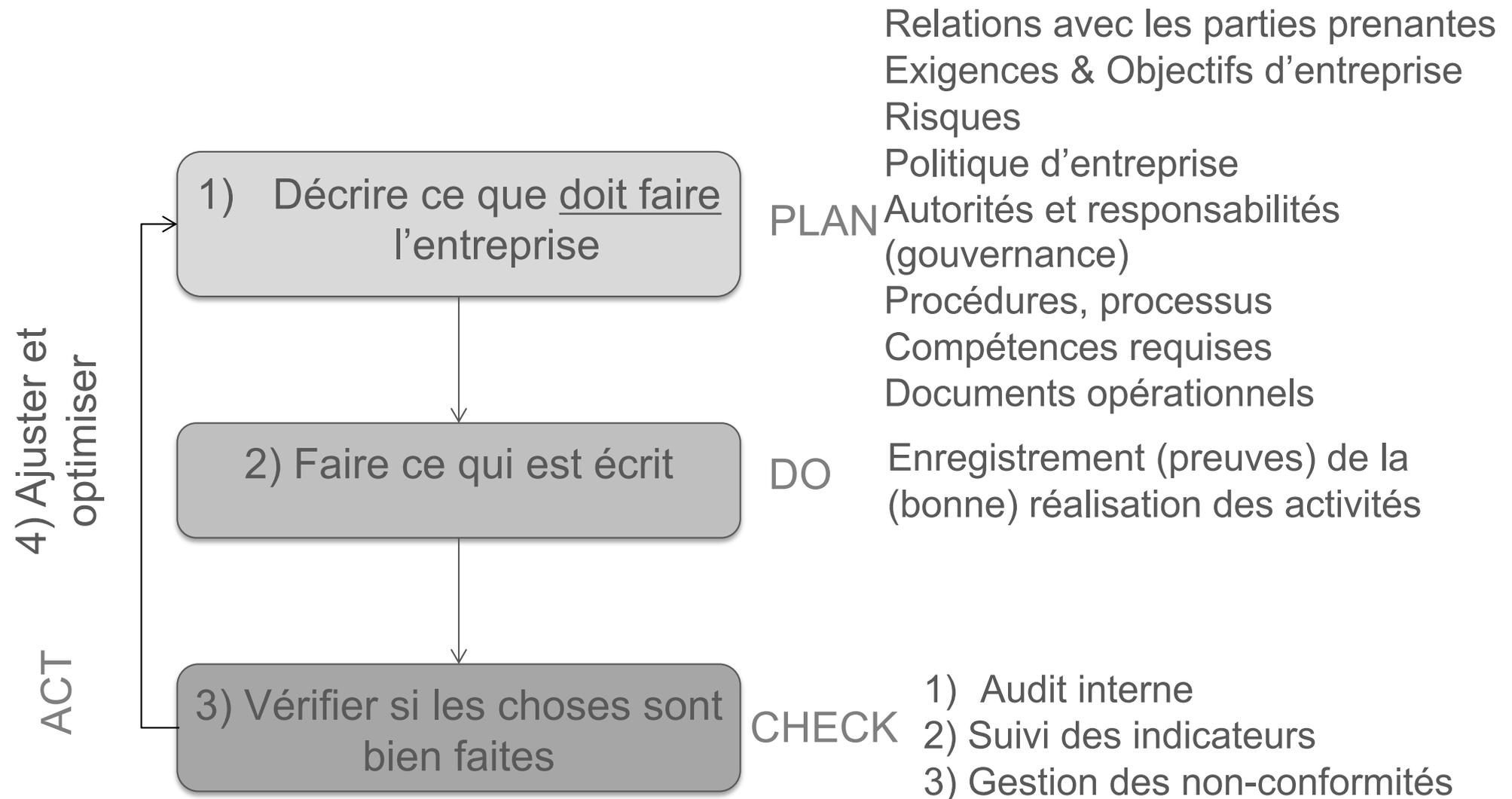
Comparaison des exigences légales et ISAS MEDIA 9001

Processus de mise en conformité

Schéma des influences réciproques autour des médias



Comment fonctionne un système de management de la qualité?



Annexes

Pourquoi Manager la Qualité ?

Facteurs clés de motivation pour ISAS MEDIA 9001

Comment fonctionne un SMQ ?

Structure de rapport

Quelles informations doivent être documentées dans un système
ISO/ISAS

Structure du SMQ de Thai PBS

Rôles clés des médias dans la société selon le Global Reporting
Initiative

Comparaison des exigences légales et ISAS MEDIA 9001

Processus de mise en conformité

Schéma des influences réciproques autour des médias



1 - Synthèse des principaux constats et des suggestions d'amélioration

Résumé général de l'évaluation	
<p>Le contenu de l'ENTREPRISE est globalement conforme aux normes, les objectifs et les données de fonction...</p>	
Résumé des observations	Principales priorités d'amélioration suggérées
<p>Quelques opportunités d'amélioration sont suggérées ci-contre.</p>	<p>1) ... ali d'i pc co ch 2 pr 3 le: L'i ré 4 in: 5 pc é pl pé 7</p>
Non-conformités majeures selon ISAS MEDIA 9001:2016 (cf. chapitre 3 du présent rapport - Taux de conformité ISAS)	2
Non-conformités mineures selon ISAS MEDIA 9001:2016 (cf. chapitre 3 du présent rapport - Taux de conformité ISAS)	6
Observations (cf. chapitre 3 du présent rapport - Taux de conformité ISAS)	2

Résumé
général

Constats et
suggestions

29

Non-
conformités



2 – Tableau de conformité avec ISO 9001/ISAS

Code de couleurs : - rouge : score < 50% - jaune : score >50% & <75% - vert : score > 75%	Autoévaluation	Appréciation de l'évaluateur	Commentaire général : Le niveau de conformité global aux exigences de l'ISAS MEDIA 9001 est stable depuis		
			Légende : - NCM : Non-conformité majeure : non satisfaction totale à une exigence clé de la norme ISAS MEDIA 9001. - NCm : Non-conformité mineure : non-satisfaction partielle à une exigence clé ou non de la norme. - O : Observation : non-conformité probable à court ou moyen terme si aucune action n'est prise.		
Exigences ISAS MEDIA 9001	2016	2016	Constat	Eléments de preuve relevés	Suggestions d'amélioration
4.1 Compréhension de l'organisation et de son contexte	83%	90%	O1	Chapitre 5 du présent rapport	30
4.2 Compréhension des besoins et des attentes des parties intéressées	83%	90%			
4.3 Détermination du domaine d'application du système de management de la qualité	92%	90%		Chapitre 7, Preuve No 30 - Organigramme de Novembre 2016	
4.4 Système de management de la qualité et ses processus	83%	80%			Même si le niveau de conformité général aux exigences de l'ISAS



3 – Forces-Faiblesses-Opportunités-Menaces

Forces

Vente	Rédaction	Antenne	Management	RH	Technique

Faiblesses

RH	Management	Vente	Technique

d'entreprise d'ici 2-3 ans

Opportunités

RH	Management	Rédaction	Antenne	Technique	Vente

Menaces

RH	Technique	Rédaction	Vente	Magazines



4 – Analyse des parties prenantes

Chapitre 5 : Analyse des parties prenantes pertinentes et des risques associés de L'ENTREPRISE SA

Résumé: les parties prenantes sont connues et les risques associés sont globalement bien maîtrisés. Les points suivants méritent néanmoins une attention particulière:

Catégories de parties prenantes pertinentes		Exigences /Attentes des parties prenantes	Objectifs de L'ENTREPRISE (par rapport à chacune des parties prenantes)	No du risque	Risques <i>(de ne pas satisfaire les exigences, de ne pas atteindre les objectifs ou de ne pas fournir les services)</i>	Niveau d'importance relative* du risque	Niveau de maîtrise <i>(1: Haut, ..., 4:Bas)</i>	Niveau de priorité	Commentaires		
Partenaires	Cablo opérateurs - Swisscom - UPC	Qualité du signal	Conformité du réseau à la qualité du signal fourni		NA	* C C S i C L u r é L é					
		Surveillance de diffusion	Fiabilité de la transmission								
	Entreprise ABC	Volumes minimums	Performance + coûts stables								
	TV régionales	Echange d'images	Coopération par opportunités	R1	Réputation entachée par une TV régionale						
			Gestion modèle des TV régionales								
GTRR	Peser plus lourdement dans le potentiel de la marque ou du CA		R2	Manque de représentation après des annonceurs Nationaux							
RTS	Entretenir la relation	Négocier des périmètres d'activités complémentaires	R3	Non complémentarité des activités							

32



5 – Rapport d'observation participative de la rédaction

Constats		Suggestions d'amélioration
Points forts	<p>Des cycles de planification, réalisation, contrôle, diffusion et les</p> <p>Diversité des sujets, tous en rapport avec le mandat de prestation</p>	Continuer ainsi.
Points sujets à amélioration		<p>33</p> <p>transfert des données.</p>



6 – Liste des éléments de preuve consultés

No	Nom du document	Référence
1	Planning du 5 au 11 décembre 2016	Non référencé
2	Planning du 12 au 18 décembre 2016	Non référencé
3	PV séance rédaction du 13 juin 2016	Non référencé
4	PV séance rédaction du 18 janvier 2016	Non référencé
5	PV séance rédaction du 28 novembre 2016	Non référencé
6	Description de fonction du coordinateur de rédaction	Non référencé
7	Enquête de satisfaction des annonceurs	Non référencé
8	PV séance magazine du 1er février 2016	Non référencé
9	PV séance magazine du 7 novembre 2016	Non référencé
10	PV séance magazine du 14 novembre 2016	Non référencé
11	PV d'évaluation des magazines longs (1er janvier-31 décembre 2014)	Non référencé
12	Description de fonction du journaliste reporter d'images	Non référencé
13	Elements du plan de formation	Non référencé
14	PV entretien évaluation Rédacteur en Chef 2014 (signé)	Non référencé
15	PV entretien évaluation Chef des ventes 2016 (non signé)	Non référencé
16	Statistiques des sujets diffusés par la rédaction du 1er octobre au 31 décembre 2016	Non référencé
17	Statistiques des sujets prêts à l'heure entre le 1er juillet et le 31 octobre 2016	Non référencé
18	Indicateurs de rédaction 2015-2016	Non référencé
19	Moyenne des critères d'évaluation de la performance rédactionnelle	Non référencé
20	Objectifs rédaction 2015	Non référencé

NB :

Ces éléments de preuve
sont cités dans le
tableau de conformité
ISO 9001/ISAS
MEDIA 9001 pour
étayer l'appréciation³⁴
des écarts éventuels
avec les exigences des
normes de référence.



Annexes

Pourquoi Manager la Qualité ?

Facteurs clés de motivation pour ISAS MEDIA 9001

Comment fonctionne un SMQ ?

Structure de rapport

Quelles informations doivent être documentées dans un système ISO/ISAS ?

Structure du SMQ de Thai PBS

Rôles clés des médias dans la société selon le Global Reporting Initiative

Comparaison des exigences légales et ISAS MEDIA 9001

Processus de mise en conformité

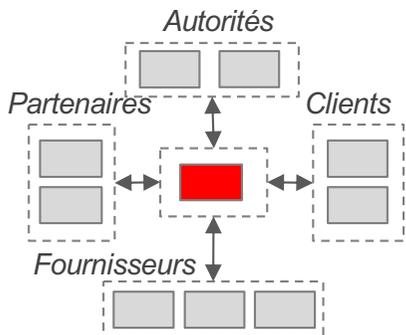
Schéma des influences réciproques autour des médias



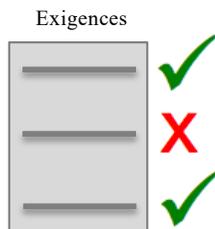
De quelles informations avons-nous besoin pour gérer la qualité ?

Enjeux et risques

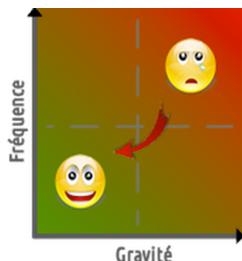
Périmètre interrelationnel
Qui sont les parties prenantes de l'entreprise ? Quels objectifs visons-nous avec elles ?



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 ?

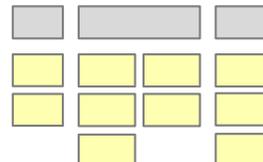
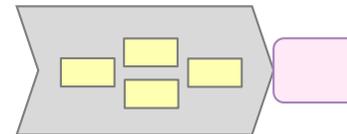
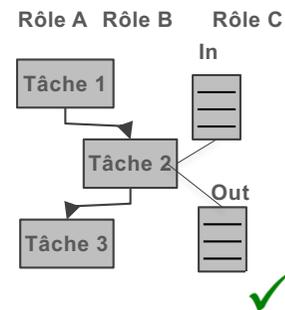


Diagramme des processus
Comment l'entreprise crée de la valeur ?

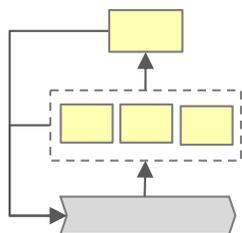


Procédures
Qui fait quoi quand, comment ?



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 ?

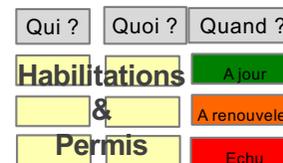
		Control type				
		1	2	3	4	5
		Undefined	Self-control	Internal	External	Extra-corporate
1	Visa	1	2	3	4	5
2	Signature	2	4	6	8	10
3	Stamp + Signature	3	6	9	12	15
4	Date stamp + Signature	4	8	12	16	20

Description RH

Organigramme hiérarchique
Qui dépend de qui ?



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



Descriptif de fonction

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

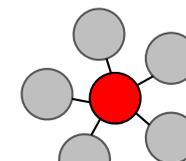
Notifications automatiques

Échéances et modifications

Actions	
Procédures	
Documents	
Contrôles	
Audits	
Equipements	
Qualifications	

Multi-sites

Publication choisie des informations par site et par collaborateur



Annexes

Pourquoi Manager la Qualité ?

Facteurs clés de motivation pour ISAS MEDIA 9001

Comment fonctionne un SMQ ?

Structure de rapport

Quelles informations doivent être documentées dans un système
ISO/ISAS

Exemple: structure du SMQ de Thai PBS

Rôles clés des médias dans la société selon le Global Reporting
Initiative

Comparaison des exigences légales et ISAS MEDIA 9001

Processus de mise en conformité

Schéma des influences réciproques autour des médias



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/Expes 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

Igor Sora

Thana Chaler

Thana Chaler

WATTANIN T.

WATTANIN T.

WATTANIN T.

NIDA MORYADEE

SUCHADA PHUTHONGKAM

RANAO PAKANAM

WARASIT SEANGTHANG

VIESANOPHAD ASAVARUKS

D. CH. JAMSRI

Nida M.

Suchada Phuthongkam

Ranao Pakanam

Warasit Seangthang

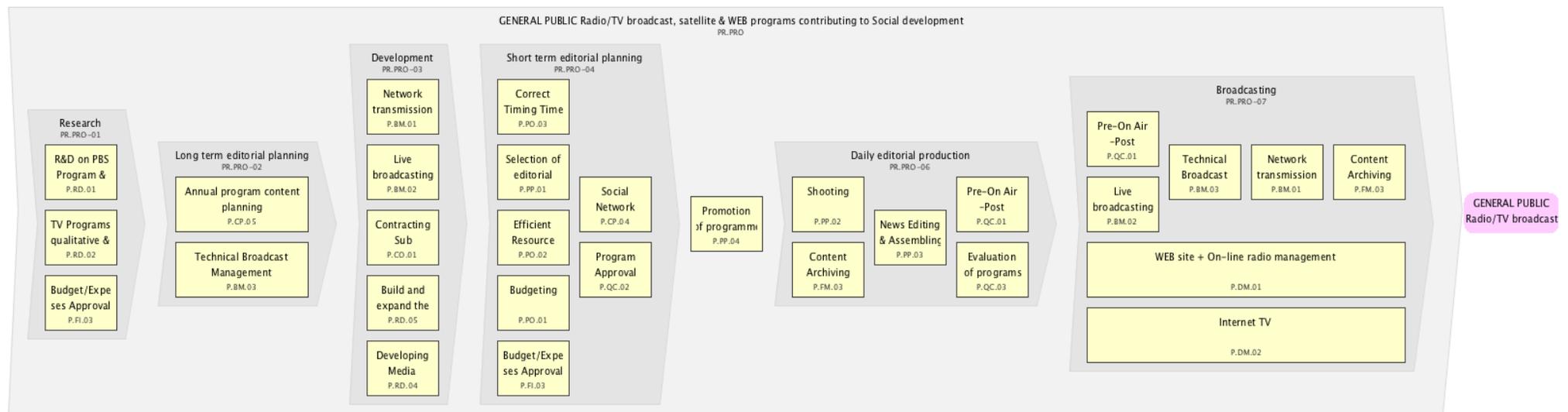
Viesanophad Asavaruks

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 ?

CLICKN MANAGE 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. Collecting & 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), Parida Kocheh (PAKO), Wattanin Thaipoempool (00638), Taksina Chaittipornwong (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 !



Annexes

Pourquoi Manager la Qualité ?

Facteurs clés de motivation pour ISAS MEDIA 9001

Comment fonctionne un SMQ ?

Structure de rapport

Quelles informations doivent être documentées dans un système
ISO/ISAS

Structure du SMQ de Thai PBS

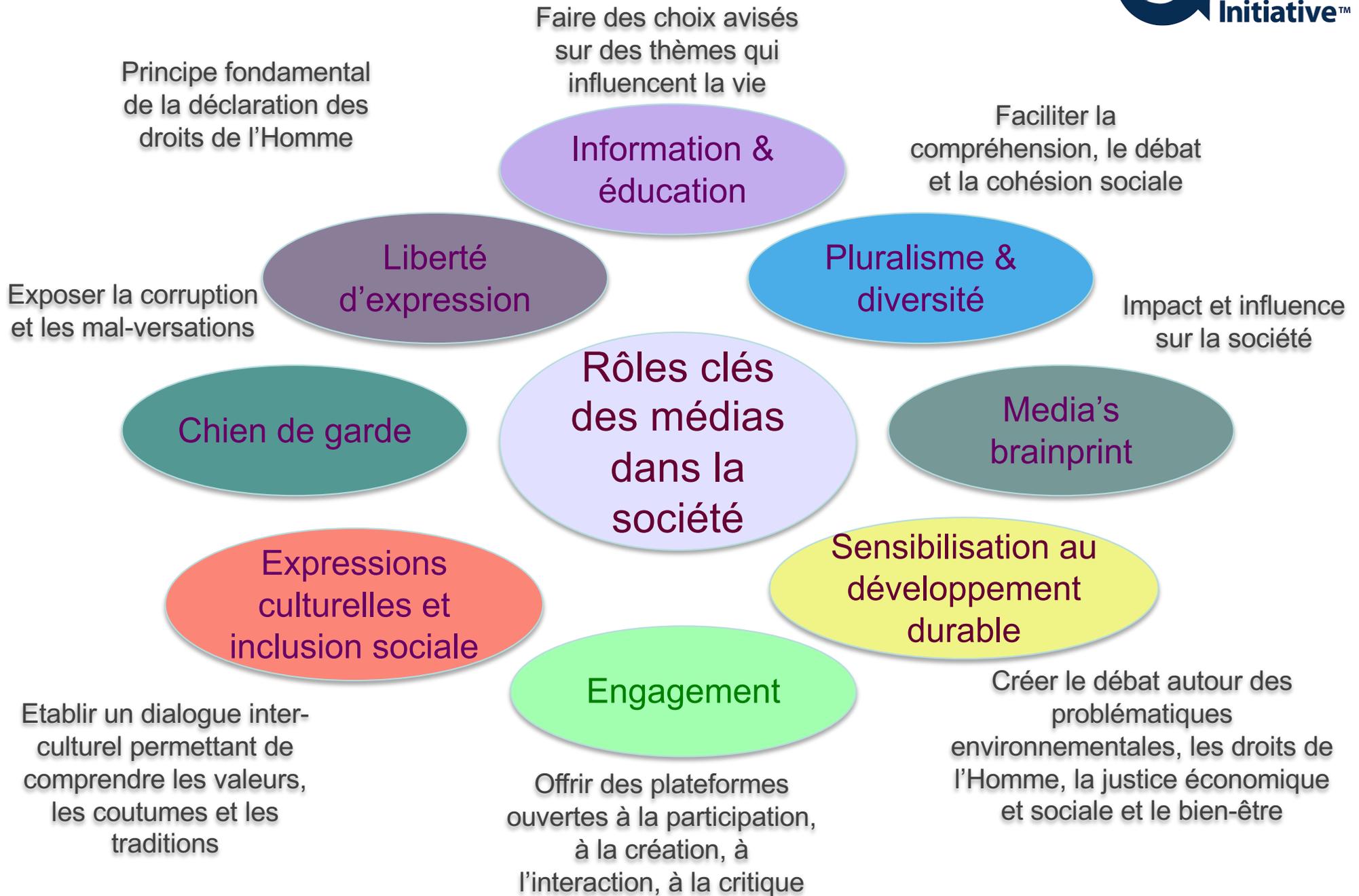
**Rôles clés des médias dans la société selon le Global
Reporting Initiative**

Comparaison des exigences légales et ISAS MEDIA 9001

Processus de mise en conformité

Schéma des influences réciproques autour des médias





Annexes

Pourquoi Manager la Qualité ?

Facteurs clés de motivation pour ISAS MEDIA 9001

Comment fonctionne un SMQ ?

Structure de rapport

Quelles informations doivent être documentées dans un système
ISO/ISAS

Structure du SMQ de Thai PBS

Rôles clés des médias dans la société selon le Global Reporting
Initiative

Comparaison des exigences légales et ISAS MEDIA 9001

Processus de mise en conformité

Schéma des influences réciproques autour des médias



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

46



Annexes

Pourquoi Manager la Qualité ?

Facteurs clés de motivation pour ISAS MEDIA 9001

Comment fonctionne un SMQ ?

Structure de rapport

Quelles informations doivent être documentées dans un système
ISO/ISAS

Structure du SMQ de Thai PBS

Rôles clés des médias dans la société selon le Global Reporting
Initiative

Comparaison des exigences légales et ISAS MEDIA 9001

Processus de mise en conformité

Schéma des influences réciproques autour des médias

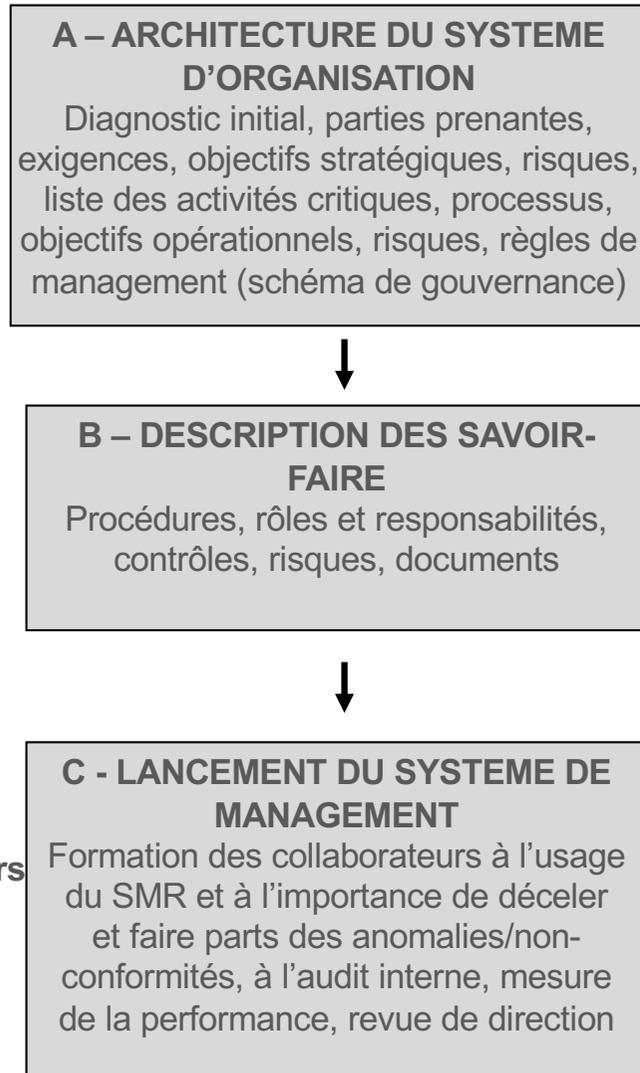


Objectifs, étapes, livrables du projet de management de la qualité

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

Annexes

Pourquoi Manager la Qualité ?

Facteurs clés de motivation pour ISAS MEDIA 9001

Comment fonctionne un SMQ ?

Structure de rapport

Quelles informations doivent être documentées dans un système
ISO/ISAS

Structure du SMQ de Thai PBS

Rôles clés des médias dans la société selon le Global Reporting
Initiative

Comparaison des exigences légales et ISAS MEDIA 9001

Processus de mise en conformité

Schéma des influences réciproques autour des médias



Media organization and its main stakeholders : system of reciprocal influence

