

Manuel Qualité Qualitätsrichtlinien

selon les exigences ISAS MEDIAS 9001:2016

Ce document décrit le système de management de la qualité de Radio Fribourg | Freiburg en conformité avec les exigences ISAS MEDIAS 9001:2016. Son usage est destiné à toute personne qui souhaite mieux comprendre le fonctionnement de la radio en lien avec la gestion des tâches, des rôles, des collaborateurs, des documents, des enregistrements, des risques, des indicateurs et des remontées d'information en provenance de l'audience, des annonceurs, des collaborateurs ou de toute autre partie intéressée.

Dieses Dokument beschreibt das Qualitätsmanagement von RadioFr., gemäss ISAS MEDIAS 9001:2016. Sein Gebrauch ist für alle Personen bestimmt, welche die Funktionsweise der Firma besser verstehen möchten. Der Inhalt bezieht sich auf die Verteilung der Aufgaben und Rollen an die Belegschaft, die Produktion von Dokumenten und Aufnahmen, das Risikomanagement, die Verarbeitung von Performance-Indikatoren sowie von Feedbacks der Hörerschaft, Werbekunden, Mitarbeiter und anderen interessierten Kreisen.



Dans un monde où la circulation de l'information est soumise à des pressions multiples d'ordre politique ou économique, les entreprises de média doivent faire la preuve constante de leur crédibilité à travers une organisation sans faille.

In einer Welt in welcher der Informationsfluss zunehmenden Druckversuchen politischer oder wirtschaftlicher Art ausgesetzt ist, müssen Medienunternehmen ihre Glaubwürdigkeit durch ihre fehlerfreie Organisation immer wieder neu beweisen.

Leurs processus internes doivent non seulement être efficaces et capables d'assurer la stabilité financière attendue des actionnaires mais aussi être aptes à résister aux influences externes tout en assurant une information et un divertissement fiable, équilibré et aussi indépendant que possible.

Ihre internen Prozesse müssen nicht nur effizient sein und die von den Aktionären erwartete finanzielle Stabilität erreichen, sondern auch äusseren Einflüssen widerstehen und eine ausgewogene, unabhängige Informationsquelle und Unterhaltung für die Hörerschaft garantieren.

RadioFr. veut démontrer que son organisation interne satisfait aux exigences de gestion les plus élevées en la matière. Sa direction a ainsi librement décidé d'implanter un système de management conforme à la norme ISAS MEDIAS 9001:2016 et de faire certifier ses activités selon cette norme par des auditeurs indépendants. Ce projet s'inscrit naturellement dans sa stratégie fondée sur l'innovation, la proximité et la fidélisation de ses clients/auditeurs ainsi que l'objectif d'autonomie financière.

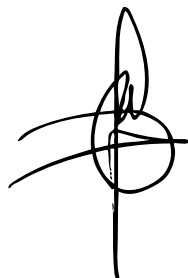
RadioFr. will zeigen, dass seine interne Organisation auch den höchsten existierenden Management-Ansprüchen genügt. Die Direktion hat deswegen aus freien Stücken entschieden, ein Qualitäts-Management gemäss ISAS MEDIAS 9001:2016 einzuführen und seine Aktivitäten aufgrund dieser Norm von unabhängigen Auditoren durchleuchten zu lassen. Dieses Projekt ist ein natürlicher Bestandteil der Strategie von RadioFr., die auf Innovation, Hörer- und Kundennähe sowie finanzieller Unabhängigkeit beruht.

La vente d'espaces publicitaires, la conception, la rédaction et la réalisation des publicités sont sous-traités et gérés au sein de la société soeur Mediapub SA.

Der Verkauf, sowie die Konzeption, Redaktion und Produktion von Werbe-Spots ist externalisiert und wird von der Scwestergesellschaft Mediapub AG realisiert.

Fribourg, Freiburg, 30.03.2017

Thierry Savary



Markus Baumer

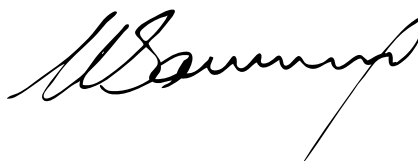


Table des matières

Inhaltsverzeichnis

1. Présentation de la radio / Wer ist RadioFr.?	4
2. Relations de la Radio avec ses parties prenantes Beziehungen des Radios mit seinen verschiedenen Partnern	6
2.1 avec les autorités / mit den Behörden	
2.2 avec les annonceurs / mit den Werbekunden	
2.3 avec les auditeurs / mit den Hörern	
2.4 avec le personnel / mit den Mitarbeitern	
2.5 avec les fournisseurs et sous-traitants / mit den Lieferanten und Subunternehmern	
3. Champ et périmètre de certification / Anwendungsbereich der Zertifizierung	7
4. Politique Qualité & Ethique / Qualitäts - und Ethische Politik	9
5. Système de management de la qualité de RadioFr. Das Qualitätsmanagement von RadioFr.	11
5.1 La structure de prise de décision de la radio / Die Entscheidungsfindung	
5.2 Le responsable qualité / Der Leiter Qualität	
5.3 Organigramme fonctionnel / Das funktionale Organigramm	
5.4 Diagramme des processus / Das Prozessdiagramm	
5.5 Outils d'amélioration continue / Werkzeuge der kontinuierlichen Verbesserung	
5.5.1 Procédures de management de la qualité / Prozeduren des Qualitätsmanagements	
5.5.2 Formulaire de feedback WEB / Feedbackformular WEB	
5.5.3 Indicateur de performance / Performance - Indikatoren	
5.5.4 Plan de maîtrise des risques / Risikomanagement	
5.5.5 Plan de formation / Trainingsplan	
5.5.6 Registre des améliorations / Tabelle Verbesserungsprojekte	

1. Présentation de la radio

Wer ist RadioFr.?

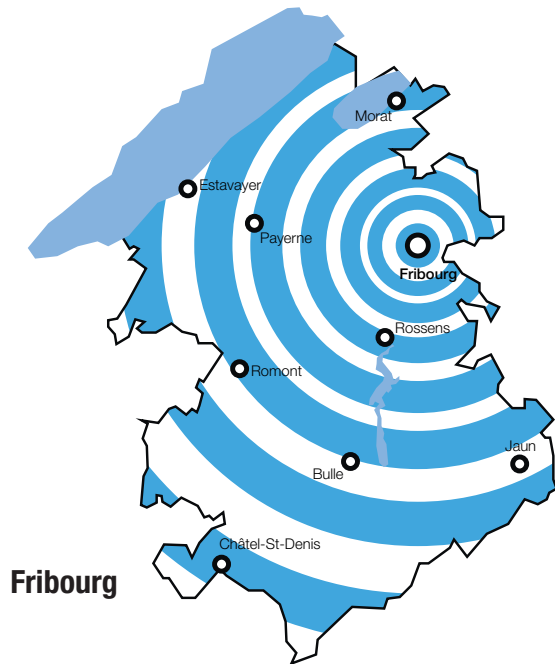
RadioFr. est une radio généraliste et bilingue (« la seule radio fribourgeoise ») qui s'adresse à l'ensemble de la population de son territoire, tel que défini dans la concession de l'OFCOM. De ce fait, l'information et l'animation de RadioFr. recherchent constamment l'équilibre entre la satisfaction des besoins identitaires et culturels du plus grand dénominateur commun et l'exigence d'une qualité des programmes irréprochable. L'évolution semestrielle du taux d'audience est certainement le meilleur indicateur de la satisfaction des auditeurs, mais RadioFr. enregistre également tous les feedbacks externes et s'adresse aux auditeurs par le biais d'enquêtes de satisfaction ponctuelles.

RadioFr. ist ein zweisprachiges Unternehmen, das sich an die gesamte Bevölkerung seines Sendegebietes gemäss BAKOM-Konzession richtet („Das einzige Freiburger Radio“). Redaktion und Moderation streben kontinuierlich nach einem Gleichgewicht zwischen der Zufriedenstellung der kulturellen und identitären Bedürfnisse der Hörer (grösster gemeinsamer Nenner) und dem Anspruch an ein qualitativ hochstehendes Programm. Die Entwicklung der Hörerzahlen ist sicher der beste Hinweis auf die Zufriedenheit der Hörerschaft, aber RadioFr. registriert auch die externen Feedbacks und informiert sich punktuell mit Umfragen über die Hörerzufriedenheit.

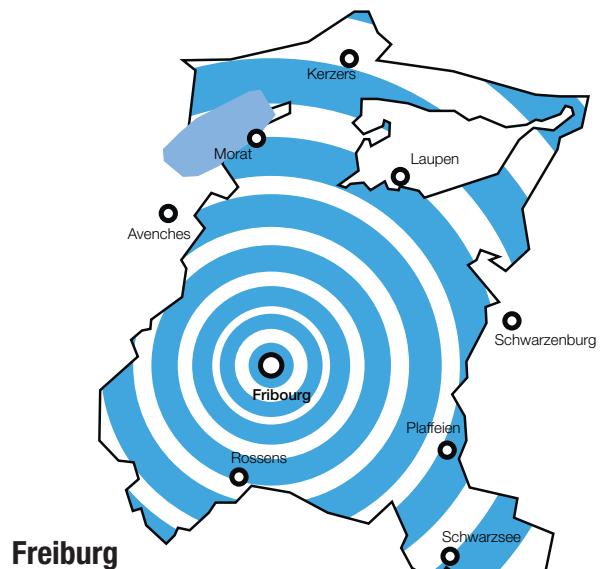
RadioFr. s'assure de la satisfaction des annonceurs par le biais de la société Mediapub qui lui fournit régulièrement les indicateurs de performance y relatifs.

Die Zufriedenheit der Werbekunden wird über die Firma Mediapub ermittelt, welche RadioFr. regelmässig die entsprechenden Performance-Indikatoren zustellt

Couverture de la zone de diffusion OUC selon OFCOM



UKW - Konzessionsgebiet gemäss BAKOM



Avec l'introduction du DAB+ en 2014 la zone de diffusion s'étend à toute la Suisse Romande

Seit der Einführung von DAB+ im 2014 erstreckt sich das Verbreitungsgebiet über die Region Freiburg-Bern - Solothurn

Petit résumé historique

Kleiner historischer Abriss

- 1988 :** Début des émissions de Radio Fribourg | Freiburg le 1er mai avec un programme français et allemand. L'entreprise emploie six collaborateurs fixes.
Sendestart von Radio Freiburg | Fribourg am 1. Mai mit einem französischen und einem deutschen Programm (6 Festangestellte).
- 1994 :** Introduction du programme 24/24 chez Radio Fribourg.
- 1997 :** *Einführung 24 Stunden-Programm bei Radio Freiburg.*
- 2002 :** Gros soucis financiers; une action de soutien auprès des auditeurs permet, parmi d'autres mesures, de sauver l'entreprise.
Grosse finanzielle Schwierigkeiten; eine Spenden-Aktion bei der Hörerschaft hilft mit, das Unternehmen zu retten.
- 2008 :** Pour son 20ème anniversaire, Radio Fribourg | Freiburg se donne un nouveau Logo et devient RadioFr.
Zum 20. Geburtstag gibt sich Radio Freiburg | Fribourg ein neues Logo und wird zu RadioFr.
- RadioFr. obtient une nouvelle concession OUC de l'OFCOM (Office fédéral des communications), valable jusqu'en 2018.
RadioFr. erhält vom BAKOM (Bundesamt für Kommunikation) eine neue UKW-Sendekonzession, welche bis 2018 gültig ist.
- 2010 :** La vente d'espaces publicitaires est externalisée et réorganisée à travers la société Mediapub SA qui jusqu'alors gérait la production des publicités.
Der Verkauf und die Produktion von Werbespots auf den beiden Sendern von RadioFr. wird über Mediapub AG externalisiert und neu organisiert.
- 2011 :** En date du 1er juin, RadioFr. obtient la certification de son système de management de la qualité selon ISAS 9001:2010
Am 1. Juni erhält RadioFr. die Zertifizierung ISAS 9001:2010 seines Qualitäts-Managements
- 2014 :** RadioFr. (Fribourg et Freiburg) compte 44 collaborateurs fixes (Journalistes, animateurs, Administration, Informatique, Technique etc.) pour un total de 36,8 EPT.
RadioFr. (Fribourg und Freiburg) zählt 44 Festangestellte (Journalisten, Moderatoren, Techniker, Informatiker, Administration, etc.) für 36,8 Vollzeitstellen.
- 2014 :** La société Mediapub compte 9 collaborateurs fixes (conseillères de vente, production, administration) pour un total de 6 EPT.
Mediapub zählt 9 Mitarbeiter die sich 6 Vollzeitstellen teilen.
- RadioFr. génère un chiffre d'affaires de 8,3 millions de francs (Mediapub: 4,9 millions) et son programme est suivi par 156'500 auditeurs (97'800 Fribourg et 57'400 Freiburg).
RadioFr. generiert einen Umsatz von 8,3 Mio Franken (Mediapub 4,9 Mio) und zählt 140'000 regelmässige Hörer (97'800 Fribourg, 57'400 Freiburg).

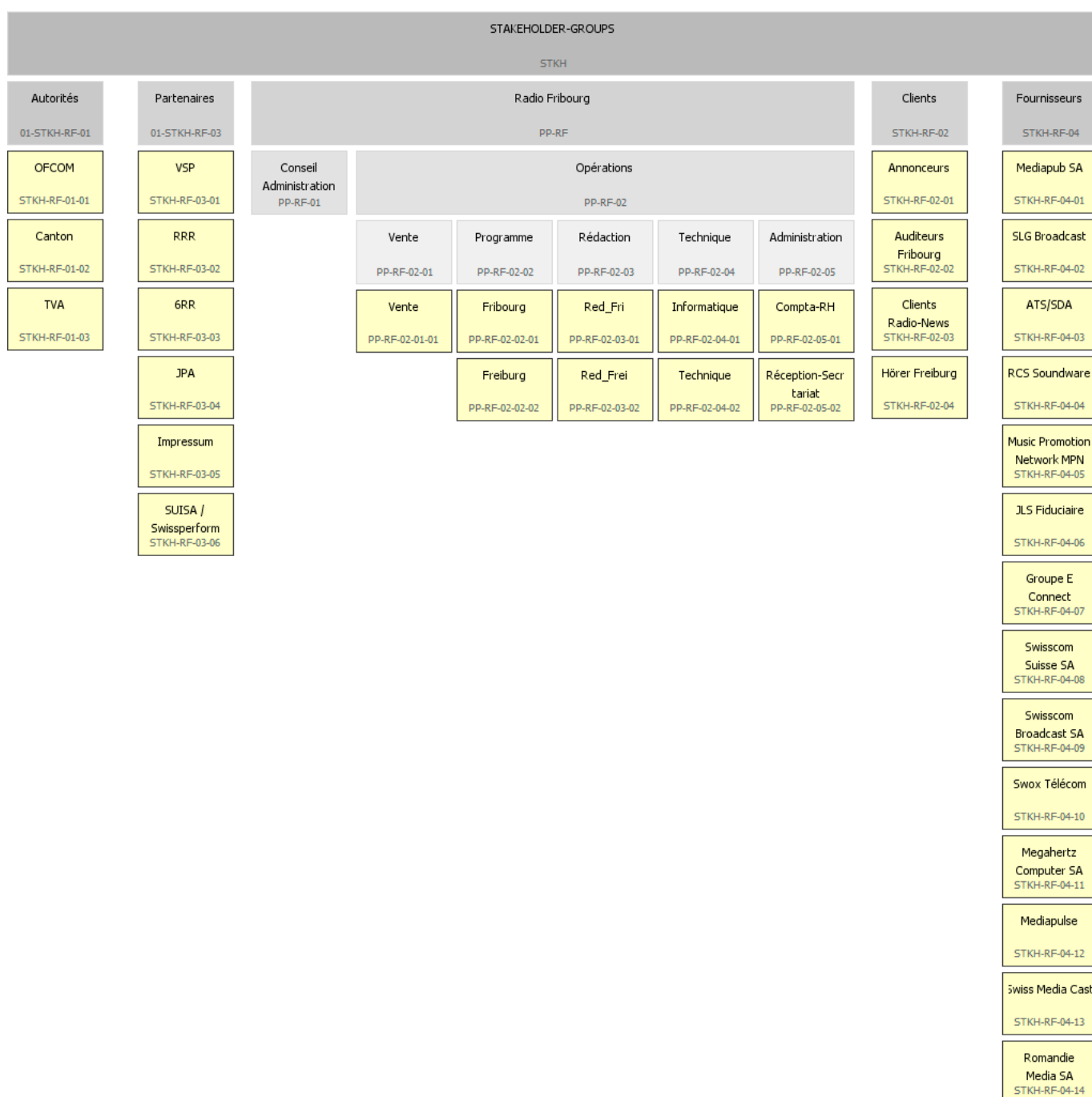
2. Relations de la Radio avec ses parties prenantes

Beziehungen des Radios mit seinen verschiedenen Partnern

RadioFr. entretient des relations avec les autorités politiques, les annonceurs, les auditeurs, le personnel, les fournisseurs et sous-traitants.

RadioFr. pflegt regelmässige Beziehungen mit den politischen Instanzen, den Werbekunden, den Hörern, den Mitarbeitern und den Lieferanten

Diagramme inter-relationnel de RadioFr.



2. Relations de la Radio avec ses parties prenantes

Beziehungen des Radios mit seinen verschiedenen Partnern

2.1 Relation avec les autorités

Mit den Behörden

Fédérales : L'office fédéral des communications (OFCOM) délivre à RadioFr. sa concession de diffusion et les conditions y relatives.

Das Bundesamt für Kommunikation (BAKOM) vergibt an RadioFr. Die Sendekonzession und die damit verbundenen Auflagen, die es zu erfüllen gilt.

Communales / cantonales: certaines communes reconnaissent la fonction de service public de RadioFr. et soutiennent son action par des subventions.

Gewisse Gemeinden anerkennen das öffentliche Interesse von RadioFr und gewähren Subventionen.

2.2 Relation avec les annonceurs

Mit den Werbekunden

Les relations avec les annonceurs sont régies par les directives de l'OFCOM sur la publicité et le parrainage pour la radio et la télévision (cf LRTV)

Die Beziehungen zu den Werbekunden werden durch die Direktive des BAKOM «Werbe- und Sponsoringrichtlinien» geregelt (siehe RTVG)

L'acquisition des annonceurs se fait par l'intermédiaire de la société MediaPub SA.

Die Werbekunden werden über die Firma MediaPub AG vermittelt.

En outre, il existe une séparation claire entre la publicité et les contenus éditoriaux dans la mesure où chacun de ces contenus est géré par une entreprise différente. En aucun cas, les annonceurs ne sont en mesure d'interférer en termes d'influence sur la prise de décision éditoriale.

Im übrigen gibt es eine klare Trennung zwischen der Werbung und redaktionellen Inhalten. Dies insofern als die jeweiligen Inhalte durch zwei verschiedene Firmen produziert werden. Die Werbekunden können keinesfalls Einfluss auf die redaktionellen Entscheide nehmen.

2.3 Relation avec les auditeurs

Mit den Hörer

Un formulaire de contact WEB permet à tout auditeur de faire part de ses observations, commentaires, réclamations ou autre.

Ein Webformular ermöglicht es allen Hörern ihre Bemerkungen, Kommentare und Beschwerden mitzuteilen.

La radio surveille régulièrement l'évolution des programmes de ses concurrents afin de suivre les tendances du marché RadioFr. überwacht regelmässig die Programmentwicklung der Konkurrenz um die Markttendenzen zu verfolgen.

Une enquête quantitative permet de mesurer une fois par semestre la part de marché de la radio

Eine quantitative Höرمessung ermöglicht es, jedes Semester die Entwicklung der Marktanteile zu verfolgen.

Les auditeurs qui contestent le contenu éditorial peuvent soumettre leur remarque au journaliste en remplissant le formulaire de contact WEB ou en utilisant l'adresse email de la rédaction qui se trouve sur le site de la radio. Un droit de réponse peut être accordé aux intervenants insatisfaits de la façon dont leur intervention a été mise à l'antenne et si l'objet de leur demande est justifié.

Hörer, die den redaktionellen Inhalt in Frage stellen, können ihre Beschwerde über das Webformular oder direkt an die Email-Adresse der Redaktion mitteilen. Im Falle einer berechtigten Reklamation kann eine Richtigstellung gewährt werden.

Au cas où aucune solution amiable ne serait possible, l'auditeur peut solliciter le médiateur mis en place par l'OFCOM pour les radios concessionnées. Le Médiateur de Radio Fribourg est M. Denis Sulliger qui peut être joint aux coordonnées suivantes : Organe de Médiation AIEP, rue du Simplon 13, 1800 Vevey 1

Falls keine einvernehmliche Lösung gefunden wird, kann der Hörer den vom BAKOM beauftragten Ombudsmann zur Vermittlung einberufen. Ombudsmann für Radio Freiburg ist Herr Guglielmo Bruni, mit folgender Adresse: Ombudsstelle UBI, Drosselstrasse 26, 4059 Basel.

2.4 Relation avec le personnel

Mit den Mitarbeitern

Formulaire d'action et d'amélioration D-QUA-01-01 sur C'n'M (see §5.5.2) / Formular Verbesserungsvorschläge D-QUA-01-01 auf Click'n'Manage
Evaluation du personnel / Mitarbeitergespräche
Formation / Aus- und Weiterbildung

2.5 Relations avec les fournisseurs et sous-traitants

Mit den Lieferanten und Subunternehmen

Les fournisseurs stratégiques sont définis par le comité qualité (P-BUY-01) et évalués, respectivement ré-évalués annuellement dans le logiciel C'n'M

Die strategisch wichtigen Lieferanten von RadioFr. Werden vom Qualitäts-Komitee (P-BUY-01) ermittelt und jährlich mit der Software C'n'M evaluiert.

3. Champ et périmètre de certification Anwendungsbereich der Zertifizierung

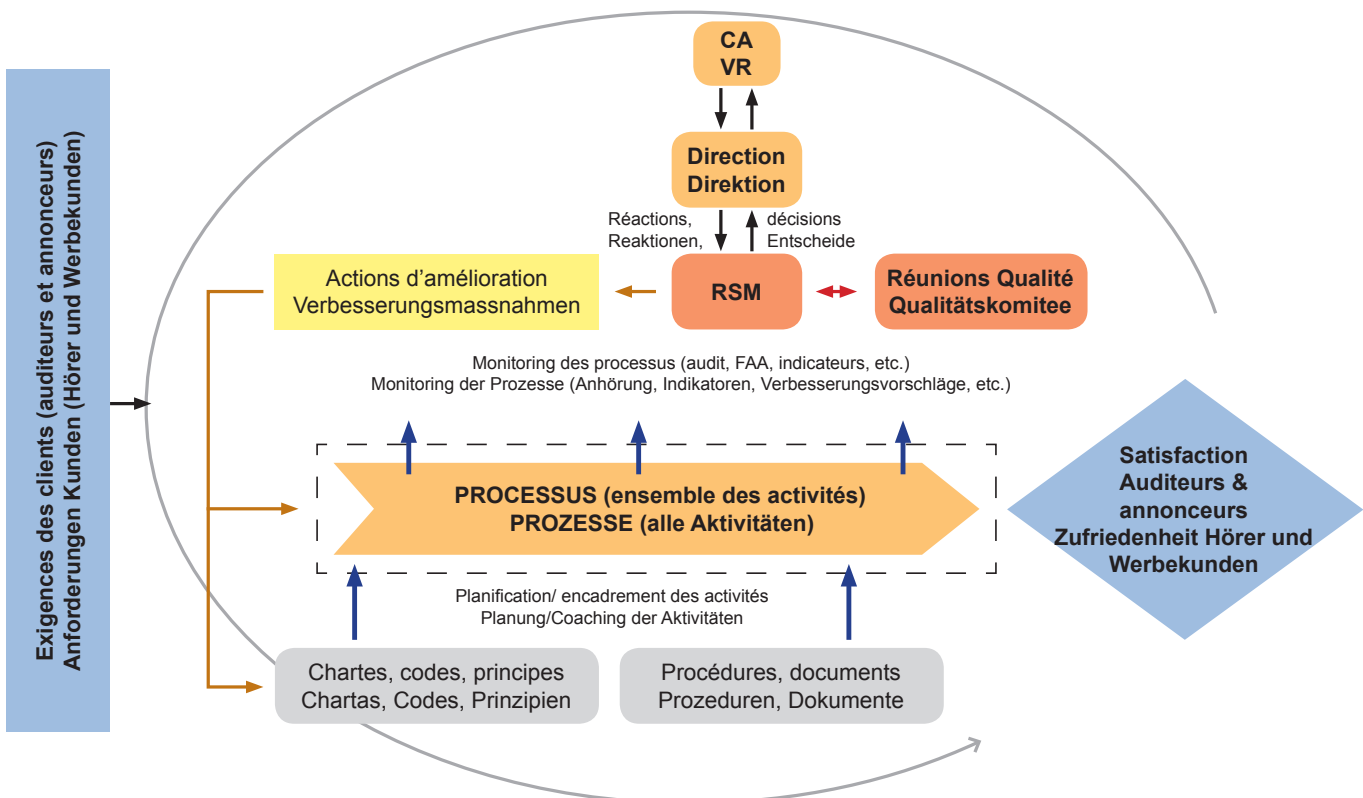
Le périmètre de certification inclut toutes les activités de la radio, assujetties à la LRTV. L'ensemble des exigences du standard ISAS MEDIAS 9001:2016 sont applicables.

Der Zertifizierungsbereich umfasst sämtliche Aktivitäten des Radios die dem RTVG unterstellt sind. Alle Anforderungen des Standards ISAS MEDIAS 9001:2016 sind anwendbar.

Les objectifs qualité sont atteints à l'aide de la boucle d'amélioration continue.

Die Ziele des Qualitätsmanagements werden mit Hilfe des Kreises der kontinuierlichen Verbesserung erreicht.

Boucle de l'amélioration continue



4. Politique Qualité & Ethique

Mission

Nous sommes une radio généraliste qui propose un service public continu d'information politique, économique, culturelle et sociale, d'éducation et de divertissement en deux langues sur toute la région fribourgeoise.

Vision

Notre volonté est de faire de RadioFr. une entreprise média de référence pour les auditeurs, les annonceurs et les autorités de l'ensemble du canton de Fribourg, en considérant notre bilinguisme comme un atout indéniable et un exemple en la matière.

Nous visons 3 objectifs principaux :

- 1) la qualité irréprochable de nos contenus éditoriaux par:
 - a. une information indépendante et vérifiée
 - b. la pluralité des opinions et la diversité des sujets abordés
 - c. la représentation des minorités, sans distinction de race ou de confession.
 - d. la surveillance continue de leur conformité à notre charte rédactionnelle, à notre charte d'entreprise, aux directives sur la publicité et le parrainage pour la radio et la télévision de l'OFCOM et à la déclaration des droits et devoirs des journalistes.

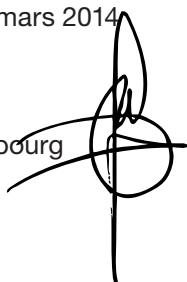
- 2) l'excellence de nos activités à travers :
 - a. l'innovation pour renforcer notre offre de contenus et optimiser nos activités
 - b. l'actualisation continue des compétences internes et la formation de nos collaborateurs afin d'être à la pointe dans notre secteur d'activité
 - c. un système d'amélioration continue auquel chacune des parties prenantes contribue par la prise en considération de toute sollicitation, quelle que soit sa nature ou la personne qui en est à l'origine, éventuellement à travers un mécanisme de médiation indépendant (Ombudsman mis en place par l'OFCOM pour les médias concessionnés).

- 3) le strict respect des réglementations en vigueur (OFCOM, LRTV).

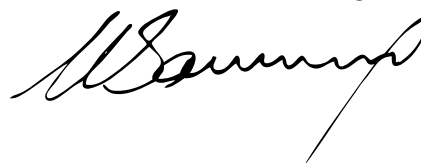
Afin d'atteindre ces objectifs, nous nous engageons à faire vivre notre système de gestion de la qualité, à le partager avec chaque collaborateur et à le faire évoluer en fonction de l'évolution de nos métiers.

Radio Fribourg /Freiburg SA, le 14 mars 2014

Thierry Savary
Directeur général
Chef des programmes RadioFr. Fribourg



Markus Baumer
Directeur administratif et financier
Vorsteher RadioFr. Freiburg



Les documents suivants sont disponibles sur l'intranet qualité de RadioFr. (Click'n'Manage®) aux adresses suivantes :

Charte d'entreprise
Charte rédactionnelle

D-DIR-01-11
D-PROG-01-20

4. Qualitäts-und Ethische Politik

Mission

Wir sind ein Radio, das sich an die gesamte Bevölkerung richtet, mit einem durchgehenden „Service public“, bestehend aus politischer, wirtschaftlicher, kultureller sozialer und gesellschaftlicher Information, sowie Unterhaltung. Wir senden in zwei Sprachen für die gesamte Region des Kantons Freiburg.

Vision

RadioFr. ist ein Medium, das für die Hörer, die Kunden und die politischen Instanzen des gesamten Kantons Freiburg als Referenz gilt. Wir sehen unsere Zweisprachigkeit als Chance und Beispiel.

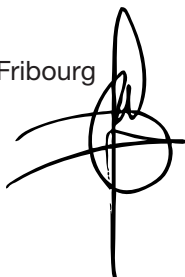
Wir haben 3 prioritäre Ziele :

- 1) Die absolute Qualität unserer redaktionellen Inhalte durch:
 - a. eine unabhängige und überprüfte Information,
 - b. die Vielfalt der Meinungen und die Verschiedenheit der Themen
 - c. die Repräsentation der Minderheiten, ohne Diskriminierung von Rasse oder Konfession.
 - d. die ständige Überprüfung ihrer Konformität mit unserer Redaktionscharta, unserer Unternehmenscharta, der Direktive des BAKOM zur Werbung und Sponsoring für Radio und Fernsehen sowie der Deklaration der Rechte und Pflichten für Journalisten.
- 2) die Exzellenz unserer Tätigkeiten durch :
 - a. Innovation um unser Angebot an Inhalten zu stärken und unsere Aktivitäten zu optimieren.
 - b. Die Aktualisierung der internen Kompetenzen und die Aus- und Weiterbildung unserer Mitarbeiter um an der Spitze unseres Berufsstandes zu stehen.
 - c. Ein System der kontinuierlichen Verbesserung an dem alle beteiligten Parteien teilhaben, durch die Verarbeitung sämtlicher Inputs und Feedbacks, welcher Art und von wem auch immer, falls nötig durch eine unabhängige Ombudsstelle.
- 3) die strikte Einhaltung sämtlicher bestehender Reglementate und Gesetze (BAKOM, RTVG).

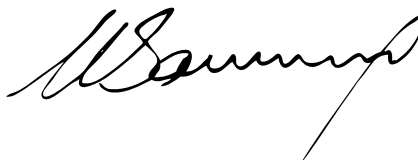
Um diese Ziele zu erreichen, verpflichten wir uns, unser Qualitätsmanagement aktiv umzusetzen, es mit allen Mitarbeitern zu teilen, es ständig zu verbessern und der Entwicklung unseres Berufes anzupassen.

Radio Fribourg Freiburg SA, den 14. märz 2014

Thierry Savary
Directeur général
Chef des programmes RadioFr. Fribourg



Markus Baumer
Directeur administratif et financier
Vorsteher RadioFr. Freiburg



Folgende Dokumente stehen auf dem Intranet von RadioFr. (Click'n'Manage®) an folgender Adresse zur Verfügung:

Unternehmenscharta
Redaktionscharta

D-DIR-01-11
D-PROG-01-20

5. Système de management de la qualité de RadioFr.

Das Qualitätsmanagement von RadioFr.

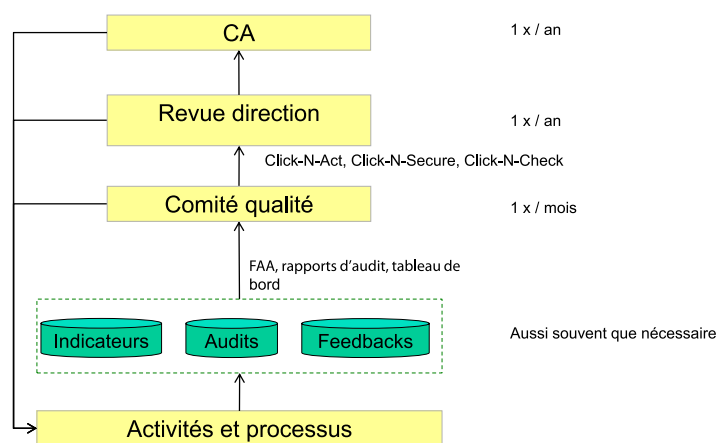
5.1 La structure de prise de décision

Die Entscheidungsfindung

Toutes les activités critiques de la radio sont identifiées et décrites dans un logiciel dédié (Click-N-Manage®). Ces activités ou procédures décrivent l'organisation de la radio sous la forme de tâches, de rôles, de responsabilités, de documents, d'enregistrements permettant d'assurer le bon fonctionnement de l'entreprise. Tout écart entre ce qui est décrit dans les procédures et ce qui est fait en réalité peut être détecté par les outils suivants :

- à travers les audits internes qualité au cours desquels les auditeurs internes vont vérifier la conformité des activités au système documentaire tout en recensant les potentiels d'amélioration.
- à travers les retours d'information (feedback) en provenance des auditeurs, des collaborateurs ou de toute autre partie prenante de la radio à travers un formulaire en ligne.
- à travers le tableau de bord (les indicateurs de performance) qui permet de suivre l'efficacité et/ou l'efficacité opérationnelle.

le diagramme des boucles de décisions



Alle kritischen Aktivitäten von RadioFr. sind in der Software „Click-N-Manage®“ identifiziert und detailliert beschrieben. Diese Prozeduren beschreiben die Organisation des Radios in Form von Aufgaben, Rollen, Verantwortlichkeiten, Dokumenten und Abspeicherungen, die ein erfolgreiches Funktionieren der Firma garantieren. Etwaige Abweichungen zwischen den beschriebenen Abläufen und der Realität können anhand folgender Werkzeuge erfasst werden:

- Durch interne Anhörungen anhand derer die Auditoren die Konformität der dokumentierten Abläufe überprüfen und Verbesserungsvorschläge aufnehmen.
- Durch die systematische Bearbeitung von Feedbacks der Hörer, Mitarbeiter oder anderer interessierter Kreise anhand von standardisierten Formularen.
- Durch die regelmässige Überwachung und Nachführung von sogenannten Performance-Indikatoren, welche die operative Effizienz anzeigen.

Ces 3 sources d'information sont suivies en continu par le responsable qualité qui répercute les informations les plus pertinentes au comité qualité ou à la direction.

Diese 3 Informationsquellen werden ständig vom Quality Manager überwacht der die relevanten Vorschläge falls nötig dem Qualitäts-Komitee oder der Direktion vorgelegt.

5.2 Le responsable qualité Der Leiter Qualität

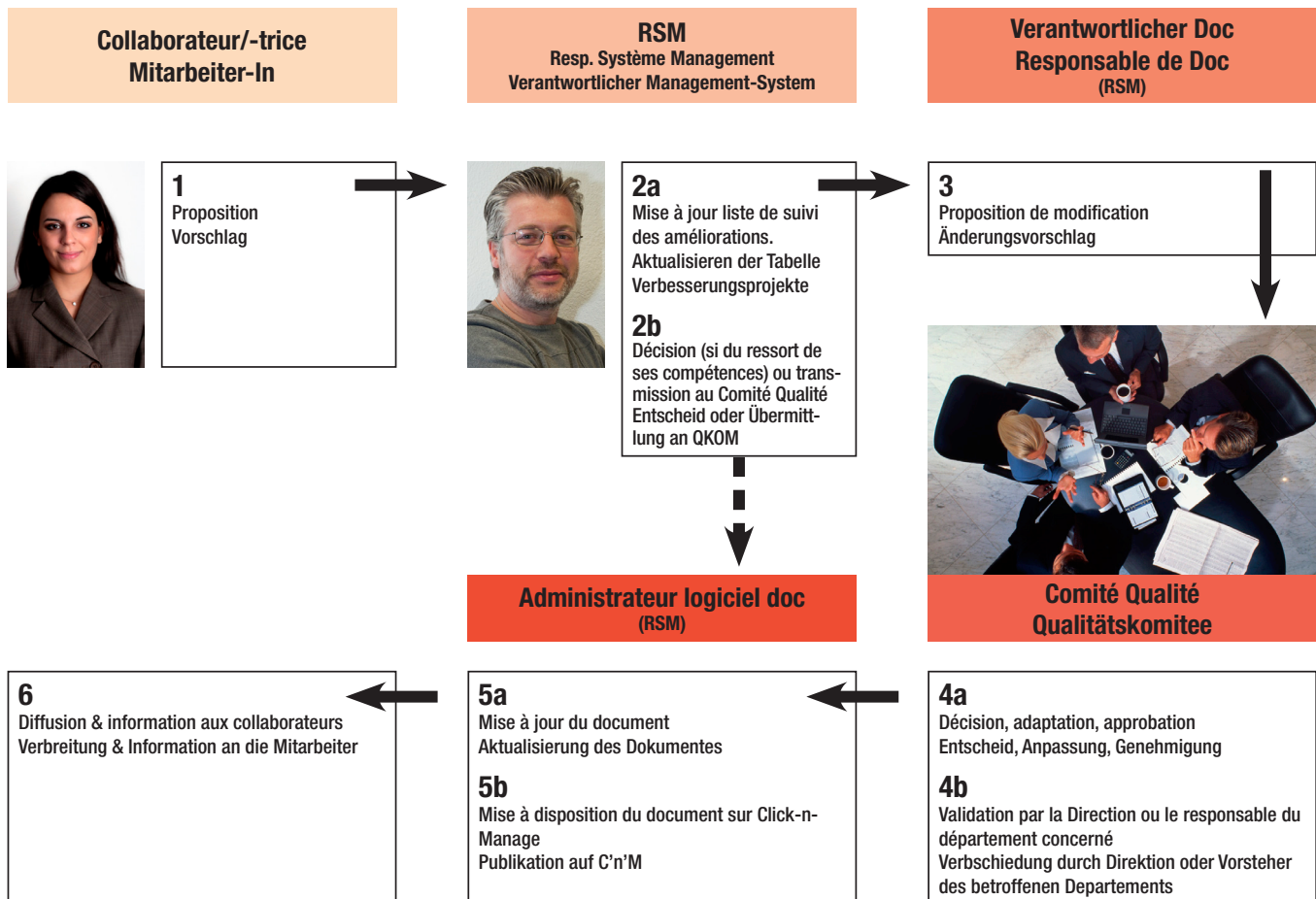
Le comité qualité est présidé par le responsable qualité (RSM) qui fait partie de la direction. Il a la responsabilité d'enregistrer tout potentiel d'amélioration résultant des informations reçues en provenance des indicateurs de performance, des auditeurs internes et feedbacks internes et externes.

Das Qualitäts-Komitee wird vom Quality Manager (RSM) präsiert, der der Direktion angehört. Seine Aufgabe besteht darin, potentielle Verbesserungsvorschläge zu bearbeiten, die über die internen Anhörungen, Feedbacks oder die Performance-Indikatoren eingegangen sind.

La dernière version du système qualité selon logiciel Click-N-Manage est accessible à tous les collaborateurs sur l'intranet de la radio sur le serveur Q:\

Die aktuelle Version der Qualitätsmanagement-Software von RadioFr. « Click-N-Manage » ist allen Mitarbeitern auf dem Intranet auf dem Server Q:

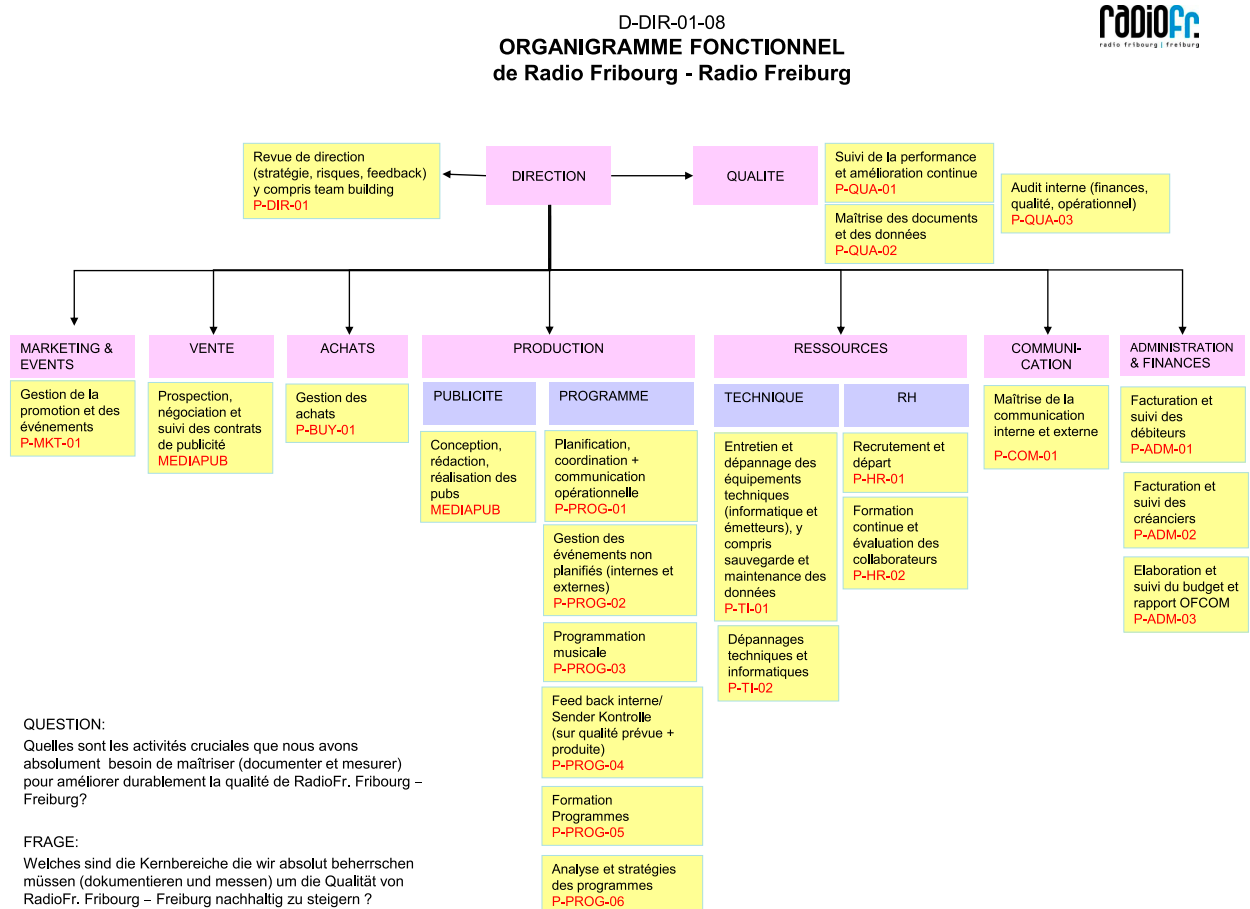
Retours d'informations en provenance des collaborateurs



5.3 Organigramme fonctionnel Das funktionale Organigramm

L'organigramme fonctionnel (à ne pas confondre avec l'organigramme hiérarchique) est la cartographie des activités principales de l'entreprise classées par grandes fonctions (marketing, production, etc.) ; c'est le « dictionnaire » des activités critiques de l'entreprise ; chacune des activités correspond à une procédure.

Das funktionale Organigramm (nicht zu verwechseln mit dem hierarchischen Organigramm) ist die „Kartografie“ der wichtigsten Aktivitäten des Unternehmens (Marketing, Produktion,...); es ist das „Wörterbuch“ der kritischen Aktivitäten der Firma, jede Aktivität entspricht einer Prozedur.

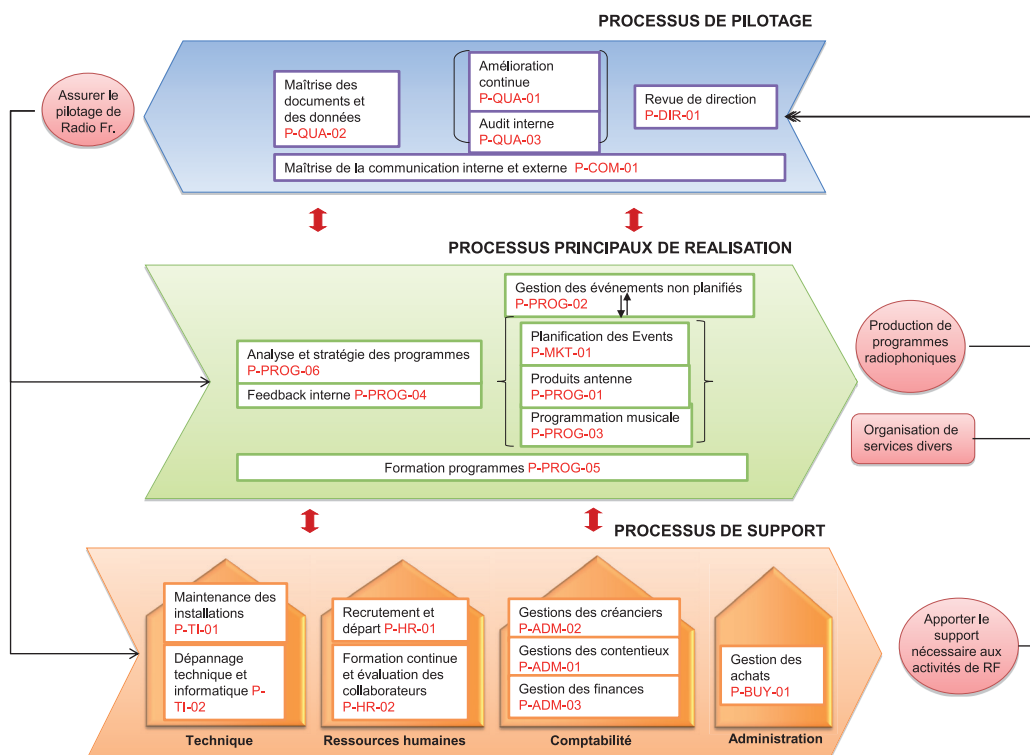


5.4 Diagramme des processus Das Prozessdiagramm

Le diagramme des processus est construit sur la base de l'organigramme fonctionnel : il permet de visualiser comment la radio enchaîne ses activités pour offrir des prestations à leurs clients respectifs. Le catalogue de prestations est constitué de :

Das Prozessdiagramm baut auf dem Funktionalen Organigramm auf. Es visualisiert die Verkettung der Aktivitäten von RadioFr., um den Kunden die versprochenen Leistungen zu erbringen. Der Leistungskatalog besteht aus:

- 1 – la production de programmes radiophoniques / der Produktion von Radio-Programmen
- 2 – l'organisation de services divers / der Organisation verschiedener Dienstleistungen



5.5. Outils d'amélioration continue

Werkzeuge der kontinuierlichen Verbesserung

La boîte à outils d'amélioration continue est constituée de :

- cinq procédures de management de la qualité : audit interne et auto-évaluation, maîtrise documentaire, amélioration continue, revue de direction et gestion du risque et d'image
- Un formulaire WEB de collecte des feedbacks internes et externes
- Les indicateurs de performance
- Une matrice de risques et un plan de maîtrise
- Un plan de formation
- Un registre d'actions d'amélioration continue

Die Werkzeuge der fortlaufenden Verbesserung sind :

- *Fünf Prozeduren des Qualitätsmanagements: Interne Anhörungen und Auto-Evolution, Dokumentation, kontinuierliche Verbesserung, Direktionsrevue, Risikomanagement*
- *Ein Webformular um interne oder externe Feedbacks einzusammeln*
- *Performance-Indikatoren*
- *Eine Risikomatrix*
- *Ein Register der Verbesserungsvorschläge.*

5.5.1 Procédures de management de la qualité

Prozeduren des Qualitätsmanagements

La procédure d'audit interne du système de management de la qualité sert à déterminer dans quelle mesure les activités réalisées par la radio sont conformes aux procédures décrites. Les indicateurs et les remontées d'information (feedbacks) concernant ces mêmes activités peuvent également mettre en évidence les défaillances ou les opportunités éventuelles. Ces 3 sources d'information sont revues à intervalle régulier par le responsable qualité ou le comité qualité qui prennent les décisions voulues ou qui choisissent de charger le comité de direction de prendre la décision le cas échéant en revue de direction. Les risques sont évalués aussi souvent que nécessaire et au moins une fois par an. Les procédures de revue de direction et de gestion du risque permettent de définir les objectifs pour la période à venir et de mettre à jour le plan de formation.

Die Prozedur der internen Anhörungen ermöglicht es festzustellen, wie stark die von RadioFr. bewerkstelligten Aktivitäten mit den im Click-N-Manage beschriebenen Prozeduren übereinstimmen. Die Performance-Indikatoren und die internen oder externen Feedbacks können ebenfalls etwaige Fehler im System oder Verbesserungspotential signalisieren. Diese drei Informationsquellen werden regelmässig vom Quality Manager oder vom Qualitäts-Komitee überprüft, und die notwendigen Massnahmen direkt getroffen, oder der Direktion vorgeschlagen. Die Risiken werden so oft wie nötig aber mindestens ein Mal pro Jahr evaluiert. Die Prozeduren der Direktions-Revue und des Risiko-Managements ermöglichen klare Zielformulierungen für die nächste Zeitspanne (Jahresplanung) und helfen Prioritäten im Aus- und Weiterbildungsplan für Mitarbeiter zu setzen

5.5.2 Formulaire de feedback WEB

Feedbackformular WEB

Quiconque souhaite faire part de son avis sur les programmes et leur contenu éditorial peut le faire grâce à un formulaire en ligne disponible à l'adresse : www.radiofr.ch -> entrée -> contact.

Wer seine Meinung zum redaktionellen Inhalt oder zum Programm allgemein kundtun will, kann dies anhand eines Webformulars an folgender Adresse tun : www.radiofr.ch -> eintritt -> kontakt.

Les collaborateurs peuvent aussi utiliser le formulaire Feedback interne D-QUA-01-01 (Fiche d'action et d'amélioration)

Mitarbeiter von RadioFr. können auch das interne Feedbackformular (D-QUA-01-01) verwenden (Formular Verbesserungsvorschläge)

Bemerkung oder Vorschlag

Name :

Vorname :

Tel :

Email :

Ihr Kommentar :

Vielen Dank für Ihr Interesse an unserer Station. Ihr Feedback hilft uns die Qualität unserer Inhalte fortlaufend zu verbessern. Damit wir eventuelle interne Massnahmen umsetzen können, könnte es sein, dass wir mit Ihnen Kontakt aufnehmen und Sie bitten, Ihren Standpunkt zu präzisieren.

Mit freundlichen Grüßen vom Radio-Fr. -Team

Remarque ou suggestion

Nom :

Prénom :

Tél :

Email :

Votre commentaire :

Merci beaucoup de l'intérêt que vous portez à notre radio. Votre feedback est la clé pour nous permettre d'améliorer en permanence la qualité de nos contenus. Il est possible que nous vous contactions pour préciser votre point de vue, afin de prendre les mesures appropriées en interne.

Meilleures salutations de toute l'équipe de RadioFr.

Les remontées d'information sont traitées par le responsable qualité qui évalue la pertinence du feedback, entreprend les actions correctives et préventives et soumet pour approbation au comité qualité si nécessaire. Le responsable qualité communique les décisions prises à l'initiateur de la demande.

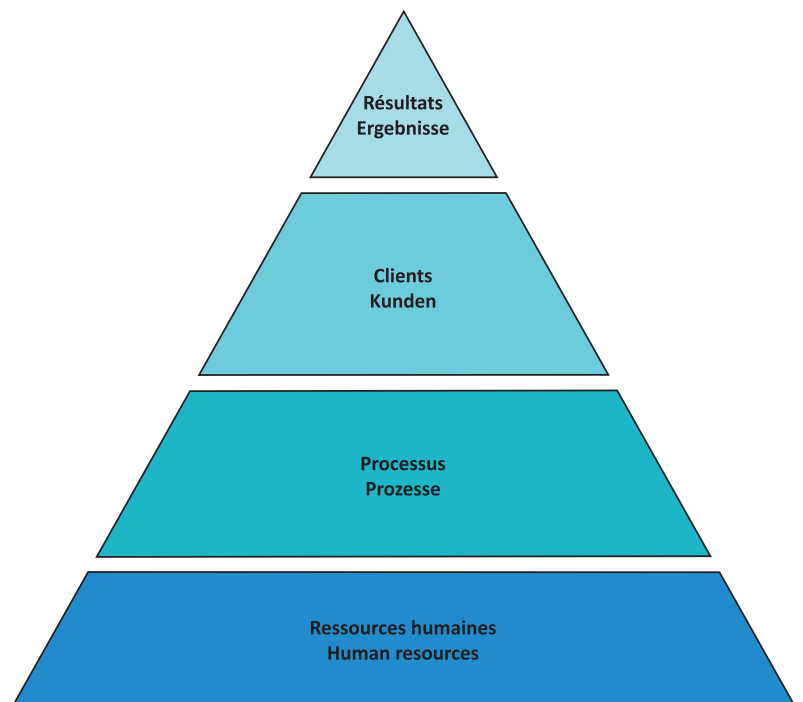
Die so erhaltenen Informationen werden vom Quality Manager geprüft. Je nach Relevanz trifft er die eventuell nötigen Massnahmen oder unterbreitet den Fall dem Qualitäts-Komitee. Der Autor des Vorschlags wird über die getroffenen Massnahmen informiert.

5.5.3 Indicateurs de performance Performance-Indikatoren

Les 20 indicateurs suivants sont régulièrement surveillés afin d'obtenir une vision de l'état de l'entreprise.

Die 20 folgenden Indikatoren werden regelmässig überprüft um sich ein Bild des Zustandes der Firma zu machen.

1- Précision budgétaire (4 x an) / Präzision des Budgets
2- Cash Flow (4 x an)
3- Taux de conformité aux critères OFCOM (4 x an) / BAKOM-Konformität
4- Chiffres d'affaires / Umsatz
5- DSO (Daily Sales Outstanding) 1 x mois
6- Taux de satisfaction annonceurs / Zufriedenheit Werbekunden
7- Taux satisfaction auditeurs / Zufriedenheit Hörer
8- Parts de marché (2 x an) / Auditeurs - Hörerzahlen
9- Carnet de commandes / Auftragsvolumen
10- Nombre de clients nouveaux / Neue Kunden
11- Nombre de clients perdus et raisons de la perte / Verlorene Kunden + Gründe für den Verlust
12- Nombre et nature des feed-backs internes / Anzahl + Art int. FB
13- Nombre et nature des feed-backs externes / Anzahl + Art ext. FB
14- Nombre d'interventions de dépannage sur matériel technique / Anzahl Störungsbehebungen
15- Nombre et temps d'indisponibilité antenne / Anzahl und Dauer Senderausfälle
16- Taux de satisfaction collaborateurs / Zufriedenheit Mitarbeiter
17- Taux de la masse salariale consacrée à la formation continue / Anteil Lohnmasse für Weiterbildung
18- Taux d'absentéisme > 3jours / Absenzen > 3 Tag
19- Taux d'absentéisme < =3 jours / Absenzen < = 3 Tag
20- Turnover



D-QUA-01-04

5.5.4 Plan de maîtrise des risques *Risikomanagement*

Tout danger susceptible de nuire au bon fonctionnement de la radio est répertorié, analysé et évalué afin d'en déduire les risques associés. Les critères d'évaluation reposent sur :

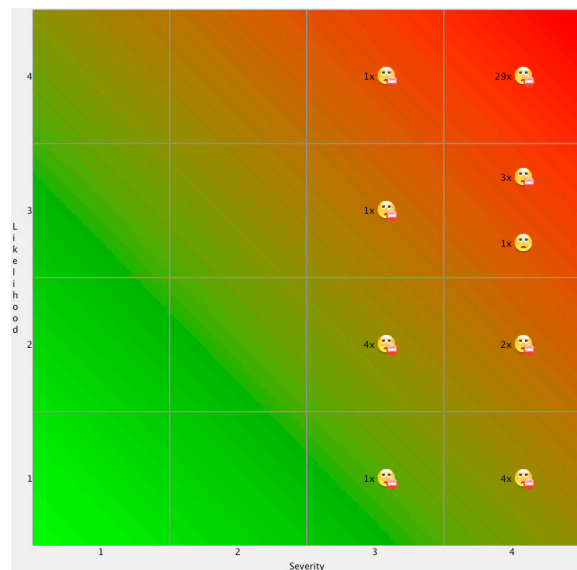
- la probabilité d'exposition au danger
- la gravité de l'événement
- le niveau de maîtrise du risque, basé sur:
 - l'existence ou non d'une procédure qui décrit les mesures nécessaires pour limiter la gravité de la conséquence ou la probabilité de l'événement.
 - l'existence ou non d'un document capable de communiquer le risque aux parties intéressées.
 - l'état des compétences des personnes responsables des tâches exposées aux risques identifiés.

Jede potentielle Gefahr für das Radio wird identifiziert und regelmässig evaluiert um die möglichen Risiken für die Firma abzuschätzen. Die Evaluationskriterien basieren auf:

- *Wahrscheinlichkeit des Ereignisses*
- *Gefährlichkeit des Ereignisses*
- *Wie stark ist das Risiko im Griff (gibt es eine Prozedur? Gibt es ein Dokument um das Risiko den betroffenen Parteien klarzumachen? Sind die vom Risiko betroffenen Personen kompetent genug, um damit umzugehen?)*

Les mesures de maîtrise permettent de réduire le niveau de risque résiduel à un niveau acceptable pour la radio grâce à des actions correctives et préventives. L'analyse de risque permet aussi de mettre à jour le plan de formation et de détecter l'échéance prochaine des qualifications des collaborateurs concernés.

Die Prozeduren der Risikobeherrschung helfen, die Risiken für die Firma erträglich und akzeptabel zu machen. Sie ermöglichen es auch, den Weiterbildungsplan zu aktualisieren und die Zeitspanne bis zu den nächsten Qualifizierungsterminen für die Mitarbeiter zu berechnen.



5.5.5 Plan de formation *Trainingsplan*

Le plan de formation est élaboré sur la base des qualifications des collaborateurs responsables de tâches qui exigent une qualification spécifique. Le principe consiste à tenir à jour les dates d'évaluation et de réévaluation des compétences des collaborateurs concernés.

Der Weiterbildungsplan basiert auf den Kompetenzen der Mitarbeiter, die für eine Aufgabe verantwortlich sind, welche eine spezifische Qualifikation oder Aus-/Weiterbildung benötigt. Das Prinzip besteht darin, Evaluationstermine für die betroffenen Mitarbeiter zu aktualisieren und im Auge zu behalten.

5.5.6 Registre des améliorations *Tabelle Verbesserungsprojekte*

Le registre des améliorations (D-QUA-01-02) est une table de synthèse des actions d'améliorations enregistrées dans le système qualité et décidées par le responsable qualité et/ou le comité qualité. Il présente la nature de l'action corrective et préventive, son lien éventuel avec des risques identifiés, qui est en charge de l'implanter et la date d'échéance pour sa mise en place. Il permet de mesurer les améliorations implantées par la radio.

Das Register der Verbesserungsvorschläge (D-QUA-01-02) ist eine Tabelle welche die vom Quality Manager oder Qualitäts-Komitee angenommenen Verbesserungsvorschläge synthetisiert und in das Qualitätsmanagement-System einfügt. Es zeigt die Art des Verbesserungsvorschlags, seine Verbindung mit eventuellen Risiken, wer dafür verantwortlich ist, und die Frist bis zu seiner Umsetzung. Dieses Dokument ermöglicht es auch, die Verbesserungsmaßnahmen des Radios messbar zu machen.

