

INTERNATIONAL STANDARD
Executive Summary
NORME INTERNATIONALE
Résumé exécutif

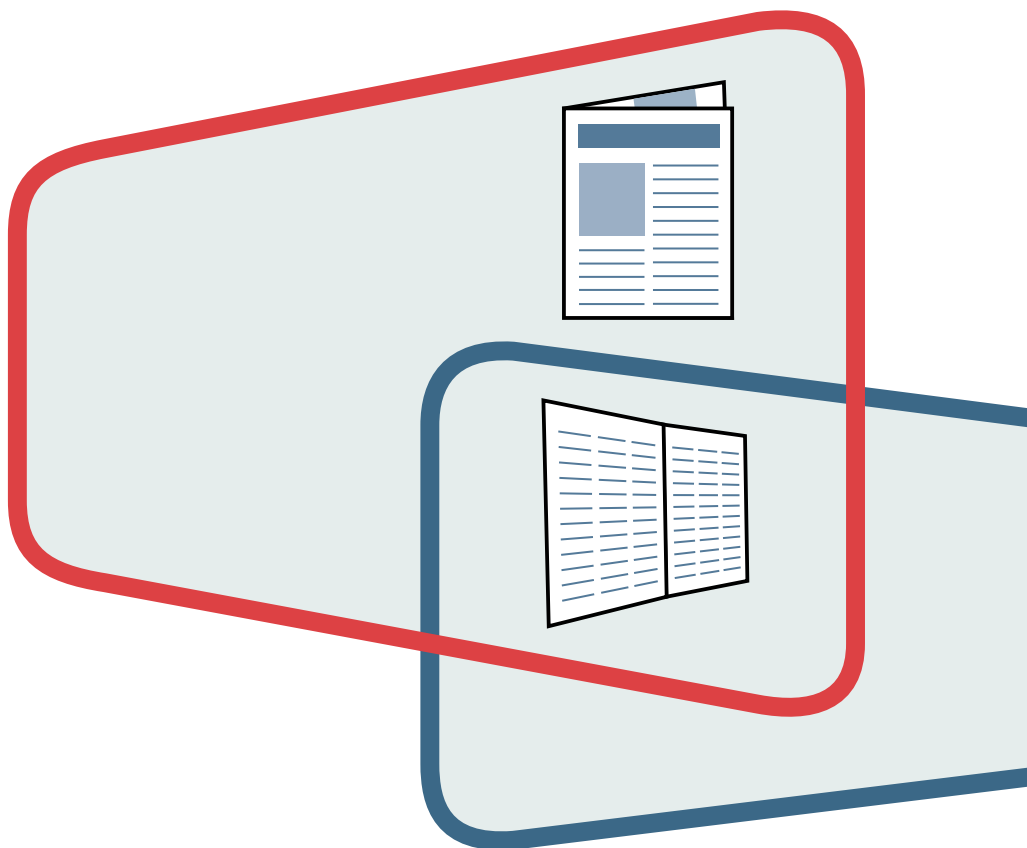
P-9001 | version 1.0 | 18.Feb.2005

QUALITY MANAGEMENT SYSTEMS

Requirements for the press

SYSTEMES DE MANAGEMENT DE LA QUALITE

Exigences pour la presse





Norme Internationale P-9001 : 2005

16

INTERNATIONAL STANDARD
Executive Summary
NORME INTERNATIONALE
Résumé exécutif

QUALITY MANAGEMENT SYSTEMS

Requirements for the press

SYSTEMES DE MANAGEMENT DE LA QUALITE

Exigences pour la presse

BACKGROUND

Since the early eighties, companies and other institutions around the world have sought independent recognition of the quality of their management systems. The objective was twofold: (1) to benefit from unbiased, external reviews of their activities, (2) to create an ongoing process making sure that the highest standards of quality continue to be pursued.

ISAS is a private company that specializes in standardization and accreditation services. Its mission is to assist private, public and governmental institutions that seek to establish and maintain quality standards and to accredit the certification bodies that verify compliance with these standards. All ISAS data are accessible online at www.isasgroup.com. ISAS is particularly active in voluntary certification. Its services complement those of official and governmental standardization and accreditation bodies such as ISO.

The Geneva-based Media & Society Foundation (MSF) is a Swiss not-for-profit organization whose mission is to encourage the development of quality standards in broadcasting and the press. The foundation's initial funding was provided by the Swiss Agency for Development and Cooperation. MSF created the BC-9001 standard for broadcasting and is the main impetus behind the creation of this P-9001 standard for the press. Its ongoing role consists of maintaining the standards and promoting the related certification systems worldwide.

PREFACE

Depuis le début des années 80, les entreprises et les autres institutions du monde entier ont recherché la reconnaissance impartiale de la qualité de leurs systèmes de management. L'objectif recherché était double: (1) bénéficier de revues de leurs activités indépendantes et externes, (2) créer un processus continu garantissant que les plus hauts standards de qualité continuent à être poursuivis.

ISAS est une société privée de standardisation et d'accréditation. Sa mission consiste à assister des institutions privées, publiques et gouvernementales qui cherchent à établir et à maintenir des standards qualité et à accréditer les organismes de certification responsables de l'évaluation de conformité par rapport à ces standards. Toutes les données gérées par ISAS sont accessibles en ligne à l'adresse suivante: www.isasgroup.com. ISAS est particulièrement active dans le domaine de la certification volontaire. Ses services sont complémentaires de ceux proposés par les organismes officiels ou gouvernementaux de standardisation et d'accréditation tels que ISO.

La Fondation Médias & Société est une fondation de droit suisse sans but lucratif dont la mission est d'encourager le développement de standards qualité dans la radiodiffusion et la presse. Le financement d'origine de la Fondation a été assuré par la Direction du Développement et de la Coopération (DDC) des autorités suisses. La FMS a élaboré un premier standard ISAS BC-9001 destiné aux radiodiffuseurs créant ainsi l'élan nécessaire au développement du standard P-9001 dédié à la presse. Son rôle consiste à maintenir ces standards et à promouvoir les systèmes de certification associés dans le monde entier.

ACKNOWLEDGMENTS

We would like to thank all the persons who have actively contributed in the construction of this new international standard, namely :

Members of Board of the Media & Society Foundation:

Chairman:

- Antonio Riva, lawyer, chairman of the Swiss National Sound Archives, media consultant in Bosnia-Herzegovina and Kosovo, former CEO of the Swiss Broadcasting Corporation

Members:

- Thérèse Gastaut, former Director of Strategic Communication, United Nations
- Joëlle Kuntz, lead writer "Le Temps"
- Marco Blaser, journalist, chairman of the board, Ringier-Rezzonico Publishing, Locarno, communication officer for Unesco Switzerland, former CEO of Radio-Televisione della Svizzera Italiana
- Claude Monnier, columnist, author, advisor to the general management of Edipresse Suisse, former chief editor of "Le Journal de Genève" and "Le Temps stratégique"
- Henry Muller, journalist and media consultant, former editor-in-chief Time magazine and editorial director of Time Warner Group, former member of the boards of trustees of Stanford University and the Carnegie Corporation and the American Society of Magazine Editors

REMERCIEMENTS

Nous souhaiterions remercier toutes les personnes qui ont apporté une contribution active à la réalisation de ce standard international, plus précisément :

Membres du Conseil de la Fondation Médias & Société:

Président :

- Antonio Riva, juriste, président des Archives Nationales Sonores de la Suisse, conseiller pour les médias en Bosnie-Herzégovine et au Kosovo, ancien directeur général de la Société Suisse de Radio-Télévision (SSR)

Membres :

- Thérèse Gastaut, ex-Directrice de la Communication Stratégique des Nations Unies
- Joëlle Kuntz, éditorialiste au journal "Le Temps"
- Marco Blaser, journaliste, président du Conseil d'administration de Ringier-Rezzonico Publishing à Locarno, conseiller en communication pour la commission suisse de l'Unesco, ex-directeur de la Radio Télévision de la Suisse Italienne
- Claude Monnier, chroniqueur, écrivain, conseiller de la direction générale d'Edipresse Suisse, ancien rédacteur en chef du "Journal de Genève" et du "Temps stratégique"
- Henry Muller, journaliste et conseil en médias, ancien rédacteur en chef de Time magazine et directeur éditorial du Time Warner Group, ancien membre du Conseil de l'université de Stanford, de la Fondation Carnegie et de l'American Society of Magazine Editors

- Jean-Paul Rüttimann, former journalist at DRS (German speaking national public radio of Switzerland)
- Gérald Sapey, president of Reporters Without Borders (Switzerland), former CEO of Tribune de Genève and of Radio Suisse Romande (French national public service radio of Switzerland)
- Peter Studer, president of the Swiss Press Council, former information director DRS, Swiss German Television
- Claude Torracinta, journalist, producer, chairman Hospice Général Geneva. Former Information Director Swiss Television
- Henrikas Yuschkiavitshus, International Consultant (Paris), former Assistant Director-General of UNESCO for Information and Communication.
- Jean-Paul Rüttimann, ancien journaliste à la DRS, la radio publique suisse de langue allemande
- Gérald Sapey, président de Reporters sans frontières (Suisse), ancien directeur général de la Radio Suisse Romande et de la Tribune de Genève
- Peter Studer, président du Conseil de la presse suisse, ancien directeur de l'information de SFDRS, la télévision nationale suisse en langue allemande
- Claude Torracinta, journaliste, producteur, président de l'Hospice Général de Genève, ex-directeur de l'information de la Télévision Suisse Romande
- Henrikas Yuschkiavitshus, Consultant international, ex-directeur général adjoint de l'UNESCO chargé de l'Information et de la Communication.

Collaborators of the Media and Society Foundation :

- Guillaume Chenevière, chairman of the World Radio and Television Council, director of the Media and Society Foundation, former director of TSR (French speaking national television of Switzerland)
- Alain Modoux, president of Internews Europe, president of Orbicom, the International Network of UNESCO Chairs in Communication, Former Assistant Director-General of UNESCO, Communication Director of the Media and Society Foundation.

Advisor to the Board of the Foundation:

- Louis Balme, professor at Institut National Polytechnique de Grenoble (France), vice-president of International Standardization and Accreditation Services.

Collaborateurs et conseillers de la Fondation Médias et Société :

- Guillaume Chenevière, président du Conseil Mondial de la Radio-Télévision, directeur de la Fondation Médias et Société, ancien directeur de la Télévision Suisse Romande
- Alain Modoux, président d' Internews Europe, président d'Orbicom, le réseau international des chaires de communication de l'UNESCO, ancien directeur général adjoint de l'UNESCO, directeur de la communication de la Fondation Médias et Société.

Conseiller du Conseil de la Fondation :

Louis Balme, professeur à l'Institut National Polytechnique de Grenoble (France), vice-président d'International Standardization and Accreditation Services.

Technical Committee:

Chairman:

- Pierre Caillibot, Metallurgical Engineer, Master's degree and Doctorate in Applied Sciences. President of the training center Accademia Qualitas in Montreal. Former executive at Hydro-Québec. Former Chairman of ISO/TC176, the International Organization for Standardization committee responsible for the ISO 9000 series.

Members:

- Kavi Chongkittavorn, Assistant Group Editor of The Nation (Bangkok, Thailand), Chairman of the Southeast Asian Press Alliance (SAEPA), Board member of the International Press Institute (IPI)
- Mia Doornaert, diplomatic correspondent of De Standaard (Belgium), former President of the International Federation of Journalists
- Guy Drouot, professor of Information and Communication sciences at Paul-Cézanne University and Institute of Political Sciences at Aix-en-Provence (France)
- Javad Mottaghi, Director of the Asia-Pacific Institute for Broadcasting Development (Kuala Lumpur, Malaysia), organizer of the Asia Media Summit and of the Arab-Asia, Afro-Asia and Europe-Asia Media Dialogues, member of the Board of the World Radio and Television Council
- Alejandro Miró Quesada Director of El Comercio, Lima, Peru, President of the Inter American Press Association (IAPA), member of the World Editors Forum (WEF)
- Joe Thloloe, chief editor of e-tv (South Africa), former editor of Sowetan and of SABC Television news

Special thanks to Alain Modoux, who convened the standard's first technical committee, and to Henry J.Muller, who conceived and wrote the standard's Executive Summary.

Comité Technique :

Président :

- Pierre Caillibot, Ingénieur métallurgiste, Maîtrise et Doctorat en sciences appliquées. Président du Centre de Formation Accademia Qualitas à Montréal. Ancien cadre à Hydro-Québec. Ancien président du Comité ISO/TC176 de l'Organisation internationale de normalisation responsable des normes ISO 9000.

Membres :

- Kavi Chongkittavorn, rédacteur en chef adjoint de The Nation (Bangkok, Thaïlande), président de la Southeast Asian Press Alliance (SAEPA), membre du Conseil de l'International Press Institute (IPI)
- Mia Doornaert, correspondante diplomatique, De Standaard (Belgique), ex-présidente de la Fédération Internationale des Journalistes
- Guy Drouot, professeur en Sciences de la Communication et de l'Information à l'Université Paul-Cézanne et à l'Institut d'Etudes Politiques d'Aix-en-Provence (France)
- Javad Mottaghi, Directeur de l'Asia-Pacific Institute for broadcasting development (Kuala Lumpur, Malaisie), organisateur de l'Asia Media Summit et des Arab-Asia, Afro-Asia et Europe-Asia Media Dialogues, administrateur du Conseil mondial de la Télévision et de la Radio
- Alejandro Miró Quesada, directeur de El Comercio, Lima (Pérou), président de l'Inter American Press Association (IAPA), membre du World Editors Forum WEF
- Joe Thloloe, rédacteur en chef de e-tv (Afrique du Sud), ancien éditeur du Sowetan et de SABC Television news

Remerciements particuliers à Alain Modoux, qui a convoqué le premier comité technique du standard, et à Henry J.Muller, qui a conçu et écrit le résumé exécutif du standard.

INTRODUCTION

The adoption of a quality-management system by a newspaper, magazine, online or other medium of the press is strictly voluntary. It should be a strategic decision taken by senior management with the support of staff.

The aim of such a system is to make sure that a press organization is managed in such a way as to meet the highest quality standards in the following areas:

- Service to its readers and the general public
- Service to the society in which it operates, notably by promoting the open flow of information essential in a democracy
- Service to other important stakeholders, including staff and advertisers.

This document is an executive summary of the full ISAS P-9001:2005 standard, which follows the ISO 9001:2000 format. It focuses on aspects of particular interest to editorial staff.

INTRODUCTION

L'adoption d'un système de management par la qualité, par un journal, un magazine, un média de presse en ligne ou autre, est une démarche strictement volontaire. Elle doit être une décision stratégique prise par la direction générale, avec l'appui du personnel.

Un tel système vise à s'assurer qu'un organe de presse est dirigé de façon à satisfaire les standards les plus hauts en matière de qualité dans les domaines suivants :

- Le service aux lecteurs et au public dans son ensemble
- Le service à la société dans laquelle il fonctionne, notamment en promouvant la libre circulation de l'information, essentielle dans une démocratie
- Le service aux autres parties prenantes d'importance, y compris le personnel et les annonceurs.

Ce document est un résumé exécutif du standard ISAS P-9001:2005, qui suit le format ISO 9001:2000. Il met l'accent sur les aspects particulièrement intéressants pour la rédaction.

THE PRESS: SPECIFIC CHARACTERISTICS

Any quality-management system applied to the press must recognize that the press, as an industry, has specific characteristics:

- Its social role cannot be measured with the usual financial yardsticks
- It is subject to pressure from owners, governments and other powerful institutions that may seek to influence its content
- Its business model usually depends on the support of both readers and advertisers, whose interests may not necessarily converge.

The quality of a press medium is subjective. It cannot be evaluated by relying merely on the data routinely used in business: distribution, revenue or profit. Moreover, determining quality in the press requires more than assessing the quality of such individual functions as writing, photography or production. A press medium of quality must above all have integrity. It must be honest, fair and trustworthy.

LA PRESSE : CARACTERISTIQUES SPECIFIQUES

Tout système de management par la qualité appliqué à la presse doit reconnaître que la presse, en tant qu'industrie, a des caractéristiques spécifiques :

- Son rôle social ne peut pas être mesuré par les critères financiers habituels
- Elle est soumise à la pression de ses propriétaires, des gouvernements et d'autres institutions de pouvoir qui peuvent avoir tendance à influencer ses contenus
- Son équilibre économique dépend à la fois des lecteurs et des annonceurs, dont les intérêts ne sont pas nécessairement convergents.

La qualité d'un média de presse est de bien des manières subjective. Elle ne peut être évaluée en ne comptant que sur les données habituellement utilisées dans les affaires : tirage, chiffre d'affaires ou profitabilité. De plus, la mesure de la qualité dans ce domaine demande plus que l'évaluation de fonctions techniques telles que la rédaction, la photographie ou la production. Par dessus tout, un média de presse doit faire montre d'intégrité. Il doit être honnête, juste et digne de confiance.

Any press organization that aspires to this standard of quality must be:

- Editorially independent
- Transparent with regard to ownership and other connections that could impact content
- Governed by editorial guidelines understood internally as well as externally

Its internal culture and processes should include:

- A clear mission and editorial viewpoint for each publication within the organization
- An emphasis on reporting facts accurately
- Effective mechanisms for identifying and correcting errors
- Distinction between opinion and fact
- Responsiveness to feedback from readers and other stakeholders
- Widely disseminated guidelines on ethics
- High-quality training and evaluation of staff
- An unambiguous separation of advertising and editorial content.

Toute entreprise de presse qui aspire à se mettre en conformité avec ce standard doit être :

- Indépendante sur le plan éditorial
- Transparente pour ce qui concerne la propriété du média et autres liens qui pourraient influencer ses contenus
- Régie par une ligne éditoriale qui soit comprise aussi bien en interne qu'à l'externe

Sa culture interne et ses processus devraient inclure :

- Une mission claire et une ligne éditoriale bien définie pour chaque publication à l'intérieur de l'organisation
- L'accent mis sur l'exactitude dans la couverture des faits
- Des mécanismes efficaces pour identifier et corriger les erreurs
- Une claire distinction entre opinion et fait
- La prise en compte des réactions des lecteurs et autres parties prenantes
- Un code d'éthique largement diffusé
- Une formation et une évaluation du personnel au plus haut niveau de qualité
- Une séparation non ambiguë entre la publicité et les contenus éditoriaux.

1. SCOPE

International Standard ISAS P-9001:2005 is designed to help a press organization develop a management system that can consistently produce quality content. It includes processes for continuous improvement of the system in the interest of readers and other stakeholders.

All requirements of International Standard ISAS P-9001:2005 are specific to the press and intended to be applied by all press organizations, regardless of type (newspapers, magazines, online, etc.), size and editorial approach.

Press organizations that specialize in content that cannot meet the general aims of this standard, such as pornography or hate propaganda, will not be considered for certification.

International Standard ISAS P-9001:2005 is based on ISO 9001:2000 and, unless otherwise stated, the relevant sections of ISO 9001:2000 will apply. They will not be repeated in this document, which will mention only a summary of the requirements specific to the press.

Any requirement of International Standard ISAS P-9001:2005 that cannot be applied due to the nature of an organization or its products can be considered for exclusion, subject to the limitations contained in ISO 9001-2000.

The evaluation and certification of a press medium will be undertaken through the "process approach" developed by the International Organization for Standardization under its ISO 9001:2000 requirements. Further details on the "process approach" and other aspects of the practical implementation of this standard can be found in ISO documents.

1. CHAMP D'APPLICATION

Le standard international ISAS P-9001:2005 est conçu pour aider une entreprise de presse à développer un système de gestion qui puisse produire constamment un contenu de qualité. Il comprend des processus d'amélioration continue du système dans l'intérêt des lecteurs et des autres parties prenantes.

Toutes les exigences du standard international ISAS P-9001:2005 sont spécifiques à la presse et destinées à être mises en œuvre par toutes les organisations de presse, quels qu'en soient le type (journaux, magazines, online, etc.), la taille et l'approche éditoriale.

Les entreprises de presse spécialisées dans des contenus qui ne peuvent satisfaire aux objectifs généraux de ce standard, telles que la pornographie ou la propagation de la haine, ne seront pas prises en compte pour la certification.

Le standard international ISAS P-9001:2005 est basé sur ISO 9001:2000 et, sauf autre changement indiqué, les sections correspondantes d'ISO 9001:2000 seront mises en application. Elles ne feront pas l'objet de rappels dans ce document, qui ne mentionne qu'un résumé des exigences spécifiques à la presse.

L'exclusion peut être envisagée pour toute exigence du Standard international ISAS P-9001:2005 qui ne pourrait s'appliquer en raison de la nature d'une entreprise ou de ses produits, dans les limites du standard ISO 9001-2000.

L'évaluation et la certification d'un média de presse seront entreprises à travers l'approche processus développée par l'International Organization for Standardization conformément aux exigences ISO 9001:2000. On peut trouver d'autres détails sur l'approche processus et les aspects de la mise en œuvre de ce standard dans les documents ISO.

2. REFERENCES

The following documents contain provisions that are integral to International Standard ISAS P-9001:2005, even when they are not repeated in this text.

ISO 9000:2000: Quality Management Systems – Essential Principles and Vocabulary

ISO 9001:2000: Quality Management Systems – Requirements

ISO 19011:2002: Guidelines for Quality and/or Environmental Management Systems Auditing

ISAS maintains registers of International Standards that fall within its competence. They are available online at www.isasgroup.com.

3- TERMS & DEFINITIONS

Terms specific to the press - such as publisher, advertiser or reader - will be defined in the manner generally understood within the industry.

2- REFERENCES

Les documents suivants contiennent des dispositions qui font intégralement partie du Standard international ISAS P-9001:2005, même si elles ne sont pas reproduites dans ce texte.

ISO 9000:2000 : Systèmes de gestion par la qualité – Principes essentiels et vocabulaire

ISO 9001:2000 : Systèmes de gestion par la qualité – Exigences

ISO 19011:2002 : Directives pour la Qualité et/ou l’Audit des systèmes de gestion environnementale

ISAS met à jour les registres des Standards internationaux qui tombent dans son domaine de compétence. Ils sont disponibles en ligne sur www.isasgroup.com.

3- TERMES & DEFINITIONS

Les termes spécifiques à la presse - comme éditeur, annonceur, ou lecteur - seront définis dans l’acception générale de l’industrie.

4. THE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM

Management shall identify and document all the critical processes having a direct impact on:

- The quality of content
- The relationship with an independent self-regulation body, if any
- The relationship with public authorities
- The relationship with advertisers
- The relationship with external suppliers of content
- The measurement of readership numbers and satisfaction
- The management of human resources

The Certification Body will evaluate the publishing environment of the country in which the medium operates, with a specific focus on freedom of expression. It will document government involvement, regulatory conditions, the status of any press councils, the control of publishing equipment and other factors that can influence the quality of media. If necessary, it will adjust the requirements of this chapter accordingly.

Documentation shall include:

- An editorial charter and/or mission statement
- Editorial guidelines
- A code for advertising
- Ethical guidelines
- A quality manual.

4. LE SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE

La Direction doit identifier et documenter les processus critiques qui ont un impact direct sur:

- La qualité du contenu
- La relation avec un organisme indépendant d'auto-régulation, s'il existe
- La relation avec les pouvoirs publics
- La relation avec les annonceurs
- La relation avec les fournisseurs extérieurs de contenu
- La mesure du nombre de lecteurs et de leur satisfaction
- La gestion des ressources humaines

L'Organisme de certification devra identifier et documenter l'environnement médiatique du pays dans lequel le média opère et devra porter une attention particulière à la liberté d'expression. Il devra documenter l'implication du gouvernement, le système de régulation s'il existe, le contrôle des équipements techniques et tout autre facteur qui influence la qualité du média. Il ajustera les exigences de ce chapitre en fonction des réalités.

La Documentation comprendra :

- Une charte éditoriale et/ou une déclaration de mission
- Des directives éditoriales
- Un code pour la publicité
- Un code déontologique
- Un manuel qualité.

5. MANAGEMENT RESPONSIBILITY

Management shall provide evidence of its commitment to the core values cited in the introduction to this document. Its quality policy shall be formalized in the form of a widely disseminated document that is reviewed at least once a year.

Management shall put in place :

- A Quality Committee under the chairmanship of a Quality Manager. The committee will meet at least once a month
- A mediation mechanism to deal with external complaints about the content

Management shall clearly describe the organization's relationship to such constituencies as owners/shareholders, political authorities and advertisers. It will establish and clearly communicate to the staff how the organization should interact with these groups.

Management's annual review meetings shall include the following inputs:

- Reports from the Quality Committee
- Report about the mediation mechanism
- Report from an independent self-regulation body if any
- Detailed readership and circulation numbers
- Detailed readership satisfaction surveys
- Reports on staff feedback.

Management's annual review shall result in the following:

- Updates of the quality policy, if necessary
- New objectives for quality improvement
- A quality report available to all stakeholders
- Audit planning for the next period.

5. RESPONSABILITE DE LA DIRECTION

La Direction produira la preuve de son engagement en faveur des valeurs fondamentales citées dans l'introduction de ce document. Sa politique qualité fera l'objet d'un document largement diffusé et revu au moins une fois par année.

La Direction mettra en place :

- Un Comité qualité sous la présidence d'un Directeur Qualité. Le Comité se réunira au moins une fois par mois
- Un Mécanisme de médiation pour traiter des réclamations externes relatives au contenu

La Direction décrira de façon claire la relation de l'entreprise avec les principaux acteurs tels que les propriétaires/actionnaires, les autorités politiques et les annonceurs. Elle déterminera et communiquera de façon claire au personnel la manière dont l'entreprise doit interagir avec ces groupes.

Les Revues annuelles de Direction doivent s'appuyer sur les données suivantes :

- Les rapports du Comité qualité
- Le rapport du mécanisme de médiation
- Le rapport de l'organisme indépendant d'auto-régulation, s'il existe
- Les chiffres détaillés relatifs au lectorat et à la circulation du média
- Des études de satisfaction détaillées du lectorat
- Des rapports sur les points de vue du personnel.

La Revue annuelle de Direction devra fournir comme résultats :

- Des mises à jour de la politique qualité, si nécessaire
- De nouveaux objectifs pour l'amélioration de la qualité
- Un rapport qualité accessible à toutes les parties prenantes
- La planification des audits pour la période suivante.

6. RESOURCE MANAGEMENT

Human resources

The organization shall have clear rules of recruitment and professional development for all its employees.

Specifically, the organization shall have:

- Training opportunities
- Transparent recruitment and lay-off procedures
- Comprehensive labor contracts
- A yearly comprehensive performance evaluation of each employee
- Encouragement to employees to suggest quality improvements.

Infrastructure

The organization shall pay particular attention to the quality of its equipment, with a particular emphasis on safety and on producing publications of the highest technical quality.

6. GESTION DES RESSOURCES

Ressources humaines

L'entreprise aura des règles claires de recrutement et de développement professionnel pour tous ses employés.

Spécifiquement, l'entreprise aura :

- Des possibilités de formation
- Des procédures transparentes de recrutement et de licenciement
- Des contrats de travail complets
- Une évaluation annuelle complète des résultats de chaque employé
- Une politique d'encouragement des employés à suggérer des améliorations de la qualité.

Infrastructure

L'entreprise accordera une attention particulière à la qualité de son équipement, en mettant l'accent sur la sécurité et sur la production de publications de la plus haute qualité technique.

7- PRODUCTION

The organization shall pay particular attention to:

- The risk of non-compliance when content is partially or fully produced by an external supplier. The requirements of ISO 9001:2000 should be understood and applied by all external suppliers
- The reliability of readership and circulation figures
- Qualitative surveys of readers' satisfaction
- Customer complaints, through the mediation mechanism or the quality-management system.

The organization shall make sure that each publication meets the requirements of the organization's Editorial Charter, Editorial Guidelines, Ethical Guidelines and any other documents relevant to the overall quality of the organization and its products.

7. PRODUCTION

L'entreprise accordera une attention particulière aux éléments suivants :

- Le risque de non-conformité quand le contenu est partiellement ou complètement produit par un fournisseur externe. Les exigences de ISO 9001:2000 doivent être comprises et appliquées par tous les fournisseurs externes
- L'exactitude des chiffres du lectorat et du tirage
- Les études qualitatives de satisfaction des lecteurs
- Les réclamations des lecteurs, par le biais d'un mécanisme de médiation ou du système de gestion de la qualité.

L'entreprise s'assurera que chaque publication est en accord avec les exigences de la Charte éditoriale, des directives éditoriales, du code d'éthique et de tout autre document en rapport avec la qualité globale de l'entreprise et de ses produits.

The organization shall formally review the content requirements of each publication through an editorial committee.

The organization shall pay particular attention to the measurement of readership and circulation figures, reader satisfaction, readers' and other stakeholders' complaints.

The organization shall establish clear and formalized rules of evaluation of outside suppliers involved in the design and production of its publications.

The organization shall respect the copyrights, licenses, distribution rights, royalties and other legal rights associated with content obtained from outside sources.

The organization shall develop clear performance indices for accuracy of information, readership and circulation figures, reader complaints, advertiser complaints, self-regulation body's complaints, technical quality, distribution and other factors influencing quality.

The organization shall exercise particular care in making sure that advertisements comply with the organization's Code of Advertising.

L'entreprise procédera à la revue officielle des exigences relatives au contenu de chaque publication par l'intermédiaire d'un comité éditorial.

L'entreprise accordera une attention particulière à la mesure du lectorat et du tirage, à la mesure de la satisfaction des lecteurs, ainsi qu'aux réclamations des lecteurs et des autres parties prenantes.

L'entreprise établira des règles claires et formalisées d'évaluation des fournisseurs externes impliqués dans la conception et la production de ses publications.

L'entreprise respectera les copyrights, licences, droits de distribution, droits d'auteur et autres droits légaux associés aux contenus obtenus de sources externes.

L'entreprise développera des indices de performance clairs pour mesurer l'exactitude des informations publiées, les chiffres du lectorat et de la diffusion, les réclamations des lecteurs, les réclamations des annonceurs, les réclamations des organismes d'auto-régulation, la qualité technique, la diffusion et les autres facteurs influençant la qualité.

L'entreprise accordera un soin particulier à s'assurer que la publicité est conforme avec son Code de Publicité.

8. MEASUREMENT, ANALYSIS AND IMPROVEMENT

The organization shall monitor and respond to all information relating to readers' perception of quality through the following sources: readership numbers, qualitative readership surveys, reports about the mediation mechanism, quality committee reports, self-regulation body's reports and feedback from other constituencies. It will plan corrective and preventive action, when necessary, while preparing the ground for continual improvement.

8. MESURES, ANALYSE ET AMELIORATION

L'entreprise assurera le suivi et une réponse appropriée à toutes les informations sur la perception de la qualité par les lecteurs à travers les sources suivantes : statistiques de lectorat, études qualitatives du lectorat, rapports du mécanisme de médiation, rapports des comités qualité, rapports de l'organisme d'auto-régulation et retours d'autres acteurs. Elle organisera les actions correctives et préventives nécessaires tout en établissant les bases de l'amélioration continue.

ISAS
International Standardization
& Accreditation Services

www.isasgroup.com