



QUESTIONNAIRE D'AUTO-EVALUATION BASE SUR LES NORMES ISAS BC/ P 9001

Exigences ISAS BC/ P 9001	Pas du tout/ non	Faible/ parfois	Fort/ souvent	Très fort/ OUI	Commentaires/ suggestions
4- SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE					
4-1- Exigences générales					
4-1-a- Dans quelle mesure l'entreprise applique-t-elle une approche par processus?					
4-1-b- Existe-t-il au sein de l'entreprise une description formelle des processus ayant un impact direct sur :					
4-1-b-1- la qualité des contenus?					
4-1-b-2- les relations avec les autorités publiques (autorités nationales de régulation, gouvernement, etc.)?					
4-1-b-3- les relations avec un organisme de régulation indépendant (s'il existe) ?					
4-1-b-4- les relations avec les annonceurs?					
4-1-b-5- les relations avec les fournisseurs?					
4-1-b-6- la mesure (quantitative et qualitative) de l'audience/ du lectorat?					
4-1-b-7- la gestion des ressources humaines?					
4-1-c- Les processus sont-ils compris par les collaborateurs?					
4-2- Exigences documentaires					
4-2-a- Dans quelle mesure les documents du système de management sont-ils utilisés pour permettre la mise en œuvre efficace et efficiente des processus de l'entreprise?					
4-2-b- Les procédures de l'entreprise spécifient-elles les points critiques à contrôler?					
4-2-c- Existe-t-il un Manuel de qualité au sens de la norme ISAS BC 9001 / P 9001?					

4-2-d- A quel point est-il appliqué par les collaborateurs?					
4-2-e- Existe-t-il un code de déontologie ou des lignes directrices éthiques?					
4-2-f- A quel point est-il (sont-elles) appliqué(es) par les collaborateurs?					
4-2-g- Existe-t-il une charte éditoriale (ou code des programmes ou mission)?					
4-2-h- Comment est-elle appliquée par les collaborateurs?					
4-2-i- Existe-t-il des lignes directrices éditoriales?					
4-2-j- A quel point sont-elles appliquées par les collaborateurs?					
4-2-k- Existe-t-il un code de publicité ou un code structurant les relations avec les annonceurs?					
4-2-l- A quel point est-il appliqué par les collaborateurs?					

5- RESPONSABILITE DU MANAGEMENT

5-1- Engagement du management

5-1-a- A quel point la direction montre-t-elle son leadership et son implication?					
5-1-b- Existe-t-il une séparation entre la direction administrative et les responsables éditoriaux?					
5-1-c- Dans quelle mesure les directeurs et les rédacteurs respectent-ils les valeurs clés, telles :					
5-1-c-1- l'indépendance éditoriale?					
5-1-c-2- la transparence?					
5-1-c-3- l'éthique dans la gestion des ressources humaines?					
5-1-c-4- la précision dans le compte-rendu des faits?					
5-1-c-5- la distinction entre les faits et les opinions?					
5-1-c-6- la séparation entre contenus éditoriaux et promotion/ publicité?					
5-1-c-7- le respect des lignes directrices éthiques?					

5-1-c-8- la promotion/ responsabilisation des femmes?					
5-1-c-9- la promotion/ responsabilisation des citoyens?					
5-1-c-10- le respect des minorités?					
5-1-c-11- l'innovation et la création?					
5-1-c-12- la promotion des cultures locales, régionales, nationales et de la diversité culturelle ?					
5-1-c-13- la qualité de l'information?					
5-1-c-14- le pluralisme des opinions et points de vue?					
5-2- Prise en compte des parties prenantes					
5-2-a- L'entreprise identifie-t-elle de manière récurrente les besoins et attentes de l'audience/ du lectorat?					
5-2-b- L'entreprise identifie-t-elle de manière récurrente les besoins et attentes des annonceurs/ sponsors?					
5-2-c- L'entreprise identifie-t-elle les besoins de ses collaborateurs en matière de reconnaissance, de satisfaction par rapport à leur travail et de développement personnel?					
5-2-d- L'entreprise considère-t-elle la mise en place de partenariats avec ses fournisseurs comme bénéfique?					
5-2-e- L'entreprise identifie-t-elle les attentes et besoins des autres parties prenantes et en tient-elle compte dans la détermination de ses objectifs?					
5-2-f- L'entreprise s'assure-t-elle que les exigences statutaires et réglementaires sont prises en compte ?					
5-3- Politique qualité					
5-3-a- La politique qualité permet-elle d'assurer que les besoins et attentes de toutes les parties prenantes sont entendus et pris en compte?					
5-3-b- Dans quelle mesure la politique qualité conduit-elle à des améliorations permanentes et perceptibles?					
5-3-c- Dans quelle mesure la politique qualité est-elle en adéquation avec la vision future de l'entreprise?					

5-3-d- La politique qualité est-elle revue annuellement et mise à jour ?					
5-3-e- Dans quelle mesure est-elle connue et comprise par les collaborateurs ?					
5-4- Planification					
5-4-a- La politique qualité se traduit-elle en objectifs mesurables en termes de qualité de l'information ?					
5-4-b- La politique qualité se traduit-elle en objectifs mesurables au niveau de la qualité du contenu des programmes?					
5-4-c- La politique qualité se traduit-elle en objectifs mesurables en termes d'innovation et de création de programmes?					
5-4-d- Dans quelle mesure les objectifs sont-ils déployés à chaque niveau de management pour s'assurer de la contribution de chacun à leur réalisation?					
5-4-e- La direction assure-t-elle la disponibilité des ressources nécessaires pour atteindre les objectifs?					
5-5- Responsabilité, autorité et communication					
5-5-a- La direction s'assure-t-elle que les responsabilités sont fixées et communiquées aux collaborateurs ?					
5-5-b- Les droits et devoirs respectifs de l'entreprise de média et du pouvoir politique sont-ils clairement définis?					
5-5-c- Existe-t-il des réunions périodiques entre la direction et les employés ?					
5-5-d- Existe-t-il un comité qualité?					
5-5-e- Existe-t-il un responsable qualité qui rapporte à la direction et au rédacteur en chef?					
5-5-f- Existe-t-il au niveau de l'entreprise un mécanisme de médiation ou un ombudsman ?					
5-5-g- Quel est le degré de transparence des règles de recrutement et d'évolution professionnelle de ces deux cadres (responsable qualité & ombudsman) ?					

5-6- Revue de direction					
5-6-a- La Revue de direction prend-elle en compte :					
5-6-a-1- les rapports du Comité qualité?					
5-6-a-2- les rapports venus du mécanisme de médiation ou de l'ombudsman					
5-6-a-3- les rapports de l'organisme de régulation indépendant (quand il existe)					
5-6-a-4- les rapports provenant des citoyens et de la société civile?					
5-6-a-5- les chiffres détaillés de circulation/ d'audience/ de lectorat ?					
5-6-a-6- les enquêtes de satisfaction détaillées de l'audience/ du lectorat ?					
5-6-a-7- les enquêtes de satisfaction détaillées sur les annonceurs ?					
5-6-a-8- les rapports d'évaluation des fournisseurs et des partenaires?					
5-6-a-9- les retours provenant des collaborateurs ?					
5-6-a-10- les rapports sur l'investissement social d'entreprise?					
5-6-a-11- les rapports sur l'innovation et la créativité des programmes ?					
5-6-a-12- le tableau de bord qualité ?					
5-6-b- Dans quelle mesure le management revoit-il l'activité et évalue-t-il l'information en vue d'améliorer l'efficacité et l'efficience des processus?					
5-7- Investissement social d'entreprise					
5-7-a- Dans quelle mesure l'entreprise se livre-t-elle à des investissements sociaux d'entreprise (off-air)?					
5-7-b- L'entreprise soutient-elle des projets culturels, sociaux et/ ou humanitaires (comme sponsor) ?					

6- MANAGEMENT DES RESSOURCES

6-1- Prévision des ressources

6-1-a- La direction planifie-t-elle les ressources pour en assurer la disponibilité au moment nécessaire ?

6-1-b- La direction prend-elle les mesures pour garantir la couverture géographique la meilleure (au niveau de la réception/ diffusion du média)?

6-2- Ressources humaines

6-2-a- Quel est le degré de transparence des règles de recrutement des collaborateurs, particulièrement des journalistes, des présentateurs et des producteurs?

6-2-b- Quel est le degré de transparence des règles d'évolution professionnelle des collaborateurs, particulièrement des journalistes, des présentateurs et des producteurs?

6-2-c- Existe-t-il une procédure pour assurer le suivi et la mise à jour des dossiers des collaborateurs ?

6-2-d- Les descriptions des postes et des responsabilités sont-elles disponibles en interne ?

6-2-e- Sont-elles régulièrement mises à jour?

6-2-f- Existe-t-il une procédure pour faciliter l'intégration des nouveaux collaborateurs ?

6-2-g- Existe-t-il un système d'évaluation annuelle des collaborateurs ?

6-2-h- Les critères d'évaluation sont-ils en relation directe avec les objectifs opérationnels ?

6-2-i- Les évaluations annuelles permettent-elles de définir les formations complémentaires nécessaires ?

6-2-j- A quel point les demandes des collaborateurs en formations sont-elles prises en compte ?

6-2-k- A quel point les collaborateurs peuvent-ils participer à l'amélioration de l'organisation de l'entreprise ?

6-2-l- Cette participation est-elle reconnue de manière particulière ?					
6-2-m- Existe-t-il un mécanisme par lequel les employés ont la possibilité d'exprimer leur opinion/ satisfaction/ mécontentement?					
6-3- Infrastructures					
6-3-a- Dans quelle mesure la direction s'assure-t-elle que les infrastructures sont appropriées pour atteindre les objectifs de l'entreprise ?					
6-3-b- A quel point la direction s'assure-t-elle de la sécurité sur le lieu de travail ?					
6-3-c- Dans quelle mesure la direction garantit-elle la qualité technique des programmes/ des publications ?					
6-3-d- Quel est le degré d'efficacité du système d'information interne ?					
6-4- Environnement de travail					
6-4-a- A quel point le management s'assure-t-il que l'environnement de travail favorise la motivation, la satisfaction, le développement et la performance des collaborateurs ?					
6-4-b- Les locaux de l'entreprise favorisent-ils une bonne communication interne ?					
7- PRODUIT					
7-1- Planification					
7-1-a- Existe-t-il des documents standardisés pour faciliter la planification de la production et l'opérationnel?					
7-1-b- Les sous-traitants sont-ils tenus au courant et impliqués dans la planification des nouvelles productions?					
7-1-c- Le planning de production est-il bien respecté?					

7-2- Processus liés aux clients/ consommateurs					
7-2-a- Dans quelle mesure la direction a-t-elle défini des processus assurant la prise en compte des besoins de l'audience/ des lecteurs?					
7-2-b- Dans quelle mesure la direction a-t-elle défini des processus assurant la prise en compte des besoins des annonceurs/ sponsors?					
7-2-c- Dans quelle mesure la direction a-t-elle défini des processus assurant la prise en compte des besoins et attentes des autres parties prenantes?					
7-2-d- Existe-t-il un comité des programmes et quel est son degré d'efficience ?					
7-2-e- Si l'entreprise a de la difficulté à respecter les termes de son contrat avec un client, existe-t-il une communication adéquate entre son client et elle?					
7-2-f- A quel point l'entreprise mesure-t-elle les taux d'audience/ le nombre de lecteurs ?					
7-2-g- A quel point l'entreprise mesure-t-elle la satisfaction de ses clients?					
7-2-h- Existe-t-il des canaux par lesquels le public peut communiquer avec la rédaction ?					
7-2-i- A quel point l'entreprise mesure-t-elle les réclamations de ses clients ?					
7-2-j- Existe-t-il un mécanisme pour traiter des réclamations émanant du public ?					
7-3- Création et développement					
7-3-a- Dans quelle mesure les nouveaux programmes répondent-ils aux demandes des clients et autres parties prenantes?					
7-3-b- Comment les processus de création et de développement sont-ils gérés dans la pratique, y compris au niveau de la gestion des sous-traitants ?					
7-3-c- A quel point les activités telles la critique, la vérification, la validation sont-elles prises en compte dans la conception des nouveaux programmes?					

7-4- Achat					
7-4-a- Dans quelle mesure la direction a-t-elle défini des processus d'achat qui assurent que les produits et services achetés satisfont les besoins du média ?					
7-4-b- Dans quelle mesure l'entreprise assure-t-elle la conformité des produits et services achetés (de leur définition à leur validation finale)?					
7-4-c- Les commandes aux fournisseurs sont-elles bien documentées et explicitées, notamment en termes de qualité et autres exigences?					
7-4-d- L'entreprise applique-t-elle des critères formels/ des étalons de mesure quand elle choisit un nouveau fournisseur?					
7-4-e- L'entreprise favorise-t-elle les fournisseurs déjà certifiés ISO 9001?					
7-4-f- L'entreprise pratique-t-elle une politique d'évaluation annuelle de ses fournisseurs ?					
7-4-g- L'entreprise évalue-t-elle systématiquement chaque nouvelle production ou publication achetée à l'extérieur en termes de satisfaction de l'audience/ du lectorat ?					
7-4-h- Dans quelle mesure la direction promeut-elle des accords de partenariat avec ses fournisseurs ?					
7-4-i- Dans quelle mesure l'entreprise vérifie-t-elle que ses fournisseurs et partenaires respectent les lois du travail?					
7-4-j- Dans quelle mesure l'entreprise vérifie-t-elle que ses fournisseurs et partenaires respectent les exigences en termes de santé et de sécurité au travail?					
7-4-k- Dans quelle mesure l'entreprise vérifie-t-elle que ses fournisseurs et partenaires respectent l'égalité entre femmes et hommes ?					
7-4-l- Quand ils sont à l'étranger, l'entreprise vérifie-t-elle que ses fournisseurs et partenaires respectent les Conventions relatives aux droits de l'homme et aux droits des enfants?					
7-4-m- Dans quelle mesure l'entreprise respecte-t-elle les copyrights dans son processus d'achat ?					

7-5- Production et services					
7-5-a- Les processus de réalisation sont-ils encadrés de A à Z (des éléments entrants aux éléments sortants) ?					
7-5-b- Dans quelle mesure les activités de vérification et de validation sont-elles prises en considération dans le processus de création ?					
7-5-c- Les critères de qualité à atteindre au niveau de la production sont-ils bien définis et formulés dans des tableaux de bord qualité?					
7-5-d- A quel point sont-ils proches de la liste définie en 7-5-1?					
7-5-e- En se basant sur ces critères, l'entreprise évalue-t-elle la qualité de ses programmes/ publications avant de les diffuser ?					
7-5-f- En se basant sur ces mêmes critères, l'entreprise évalue-t-elle la qualité de ses programmes/ publications après les avoir diffusés?					
7-5-g- A quel point l'indépendance éditoriale résiste-t-elle aux ingérences ?					
7-5-h- Si l'entreprise a un système de traçabilité qui permet d'identifier la cause des problèmes, quel est son degré d'efficacité ?					
7-5-i- Quelle est l'efficacité de l'évaluation de la publicité avant sa diffusion, particulièrement au regard du Code de publicité ?					
7-5-j- L'entreprise assure-t-elle la participation de l'audience/ du lectorat aux programmes/ publications selon les règles de non-discrimination, de respect des réglementations sociales et de respect de la personne ?					
7-5-k- Comment l'entreprise assure-t-elle l'archivage à long terme de ses publications et programmes ?					
7-6- Contrôle des instruments de mesure					
7-6-a- A quel point la direction contrôle-t-elle les instruments de mesure et de surveillance pour assurer la véracité des données produites et utilisées?					

7-6-b- La direction assure-t-elle un bon équilibre entre résultats quantitatifs et qualitatifs lors de la mesure de la satisfaction et du taux d'audience/ nombre de lecteurs ?					
8- MESURE, ANALYSE ET AMELIORATION					
8-1- Généralités					
8-1-a- La direction met-elle l'accent sur l'importance des activités de mesure et de surveillance (monitoring) ?					
8-2- Mesure et monitoring					
8-2-a- A quel point la direction utilise-t-elle les chiffres de l'audience/ du lectorat et les données relatives à la satisfaction pour s'améliorer ?					
8-2-b- Dans quelle mesure la direction assure-t-elle la collecte des données relatives à la satisfaction des annonceurs/ sponsors ?					
8-2-c- Dans quelle mesure la direction assure-t-elle la collecte des données relatives aux autres parties prenantes?					
8-2-d- Dans quelle mesure l'entreprise vérifie-t-elle l'exactitude de l'information diffusée/ publiée ?					
8-2-e- Quelle est l'efficacité du système d'audit interne?					
8-2-f- Dans quelle mesure l'entreprise fait-elle appel aux techniques d'auto-évaluation du système de management de la qualité?					
8-2-g- Existe-t-il un tableau de bord global en termes d'indicateurs qualité et quel est son degré d'efficience ?					
8-3- Contrôle des non-conformités					
8-3-a- Dans quelle mesure l'entreprise maîtrise-t-elle ses non-conformités relatives aux produits et aux processus ?					
8-3-b- Dans quelle mesure l'entreprise analyse-t-elle ses non-conformités en vue d'améliorer ses produits et processus ?					

8-3-c- Existe-t-il un système formalisé de gestion des non-conformités permettant d'enregistrer, de garder la trace et de consolider les plaintes des auditeurs/ lecteurs?					
8-3-d- Existe-t-il un système formalisé de gestion des non-conformités permettant d'enregistrer, de garder la trace et de consolider les plaintes des annonceurs?					
8-3-e- Existe-t-il un système formalisé de gestion des non-conformités permettant d'enregistrer, de garder la trace et de consolider les plaintes des autres clients/ consommateurs ?					
8-3-f- Existe-t-il un système formalisé de gestion des non-conformités permettant d'enregistrer, de garder la trace et de consolider les non-conformités internes ?					
8-3-g- Existe-t-il un système formalisé de gestion des non-conformités permettant d'enregistrer, de garder la trace et de consolider les plaintes des fournisseurs ?					
8-3-h- Existe-t-il un système formalisé de gestion des non-conformités permettant d'enregistrer, de garder la trace et de consolider les plaintes des autres parties prenantes?					
8-4- Analyse des données					
8-4-a- Dans quelle mesure l'entreprise analyse-t-elle les données en vue de mesurer ses performances et identifier les domaines d'amélioration ?					
8-4-b- Des indicateurs sont-ils en place permettant de mesurer notamment de manière fiable les coûts de la non-qualité ?					
8-5- Amélioration					
8-5-a- Existe-t-il un tableau général qui recense les actions correctives et les projets d'amélioration?					
8-5-b- Dans quelle mesure l'entreprise utilise-t-elle l'action corrective pour évaluer et éliminer les problèmes identifiés qui nuisent à sa performance ?					
8-5-c- Dans quelle mesure l'entreprise utilise-t-elle l'action préventive pour prévenir les pertes ?					

8-5-d- La direction utilise-t-elle des outils et méthodes pour garantir l'amélioration continue des performances de l'entreprise ?					
--	--	--	--	--	--