

INTERNATIONAL STANDARD NORME INTERNATIONALE

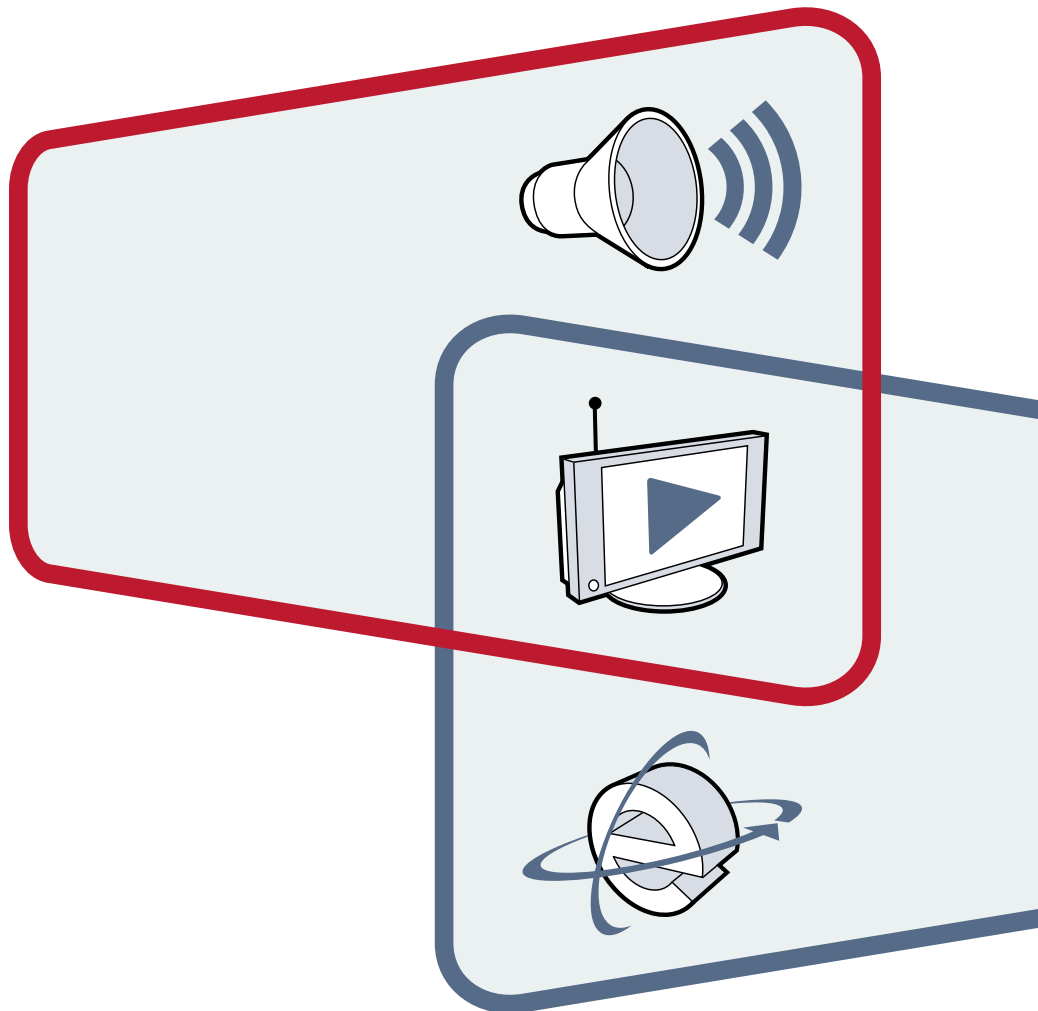
BC-9001 | version 1.0 | 15.Nov.03

QUALITY MANAGEMENT SYSTEMS

Requirements for Radio, TV Broadcasters
and Internet Content Producers

SYSTEMES DE MANAGEMENT DE LA QUALITE

Exigences pour les Radiodiffuseurs
(Radio, TV et sites internet associés)



SUMMARY**SOMMAIRE**

Chapter N°	N° de Chapitre	Title	Titre	Page
0		Introduction	Introduction	11
0.1		General	Généralités	11
0.2		Process approach	Approche par processus	12
0.3		Specifics of the broadcasting industry	Spécificités de l'industrie de la radio diffusion	15
0.4		Compatibility with ISO 9001:2000 and other management systems	Compatibilité avec ISO 9001:2000 et les autres systèmes de management	18
1		Scope	Domaines d'application	19
1.1		General	Généralités	19
1.2		Application	Périmètre d'application	20
2		Normative reference	Référence normative	21
3		Terms and Definitions	Termes et définitions	22
4		Quality Management System	Système de management de la qualité	25
4.1		General requirements	Exigences générales	25
4.2		Documentation requirements	Exigences relatives à la documentation	26
5		Management responsibility	Responsabilité de la direction	27
5.1		Management commitment	Engagement de la direction	27
5.2		Customer focus	Ecoute client	28
5.3		Quality policy	Politique qualité	28
5.4		Planning	Planification	29
5.5		Responsibility, authority and communication	Responsabilité, autorité et communication	30
5.6		Management review	Revue de Direction	30
6		Resource management	Management des ressources	33
6.1		Provision of resources	Mise à disposition des ressources	33
6.2		Human resources	Ressources humaines	33
6.3		Infrastructure	Infrastructures	34
6.4		Work environment	Environnement de travail	34

Chapter N°	N° de Chapitre	Title	Titre	Page
7		Product realization	Réalisation du produit	35
7.1		Planning of product realization	Planification de la réalisation du produit	35
7.2		Customer related processes	Processus relatifs aux clients	35
7.3		Design and development	Conception et développement	37
7.4		Purchasing	Achats	38
7.5		Production and service provision	Production et préparation du service	40
7.6		Control of monitoring and measuring devices	Maîtrise des dispositifs de surveillance et de mesure	42
8		Measurement, analysis and improvement	Mesures, analyses et amélioration	43
8.1		General	Généralités	43
8.2		Monitoring and measurement	Surveillance et mesures	43
8.3		Control of non-conforming product	Maîtrise du produit non-conforme	45
8.4		Analysis of data	Analyse des données	45
8.5		Improvement	Amélioration continue	45
APPENDICES		ANNEXES		
Appendix N°	N° d'annexe	Title	Titre	Page
A		Bibliography	Bibliographie	46

FOREWORD

ISAS is a private company specialized in standardisation and accreditation services. Its mission consists to assist private enterprise and public institutions, professional and consumer associations as well as public administrations in the establishment and maintenance of quality standards and in the accreditation of certification bodies in charge of verifying conformity with these standards. All ISAS data are accessible on-line at the following address: www.isasgroup.com.

ISAS is particularly active in the domain of voluntary certification and offers complementary services to those proposed by official and government standardization and accreditation bodies.

The World Radio and Television Council (WRTVC) is an independent NGO promoting public broadcasting values through civil society; its membership includes representatives of civil society movements, broadcasters' associations, broadcasting regulation authorities, and academic circles.

The decision to create this standard is a consequence of the WRTVC strategic plan of November 2001.

Taken over in 2002 by the Media & Society Foundation in Geneva and with the financial support from the following organizations:

- HOSO BUNKA FOUNDATION TOKYO,
- UNESCO PARIS,
- OFFICE FEDERAL DE LA COMMUNICATION (OFCOM) BERN
- DIRECTION DEVELOPPEMENT COOPERATION (DDC) BERN

PREFACE

ISAS est une société privée de standardisation et d'accréditation. Sa mission consiste à assister des entreprises privés, des institutions publiques, des associations professionnelles et de consommateurs aussi bien que des administrations publiques dans l'établissement et la maintenance de standards qualité et dans l'accréditation d'organismes de certification responsables de l'évaluation de conformité par rapport à ces standards. Toutes les données sont accessibles en ligne à l'adresse suivante: www.isasgroup.com.

ISAS est particulièrement active dans le domaine de la certification volontaire et offre des services complémentaires de ceux proposés par les organismes officiels ou gouvernementaux de standardisation et d'accréditation.

Le Conseil Mondial de la Radio et de la Télévision (CMRTV) est une organisation non gouvernementale indépendante assurant la promotion des valeurs du service public de radiodiffusion auprès des structures de la société civile, des associations de radiodiffuseurs, des autorités de régulation de l'audiovisuel, et des cercles académiques.

La décision de créer ce standard est la conséquence du plan stratégique du CMRTV de Novembre 2001.

Relayé en 2003 par la Fondation Média & Société de Genève et avec l'aide financière des organismes suivants :

- HOSO BUNKA FOUNDATION TOKYO,
- UNESCO PARIS,
- OFFICE FEDERAL DE LA COMMUNICATION (OFCOM) BERNE,
- DIRECTION DEVELOPPEMENT COOPERATION (DDC) BERNE

The ISAS BC 9001 standard is based on best practices in the world broadcasting industry. A survey has been conducted in five countries (Canada, Columbia, India, South Africa and Switzerland); three working groups in each country answered the following question :

“What should be the evaluation criteria of the electronic media (Radio, TV and Internet) in terms of contents, structure and infrastructure in their contribution to social development and democracy”.

In order to ensure the best coherence to the results of the survey, the same methodology has been followed in each of the five countries. It is based on three groups in each country which have been working in parallel, according to the Affinity Diagram Methodology. This methodology inspired from the famous works of Prof. Jiro and Shiba in Japan brings the guarantee of a comprehensive and stringent survey of the needs of three major stakeholders in terms of evaluation criteria:

- Group 1: The Providers (Radio and TV operators and professionals)
- Group 2: The Users (representatives of the audience)
- Group 3: The Experts (non-providers renowned for their expertise in this field such as regulators, journalists of the written press, philosophers, sociologists, etc.).

Le standard ISAS BC 9001 est fondé sur les meilleures pratiques de l'industrie de la radiodiffusion. Une étude a été réalisée dans cinq pays (Canada, Colombie, Inde, Afrique du Sud et Suisse); trois groupes de travail dans chaque pays ont répondu à la même question :

« Quels devraient être les critères d'évaluation des médias électroniques (Radio, TV et Internet) en termes de contenus, structure et infrastructure de leur contribution au développement social et à la démocratie. »

Afin d'assurer la meilleure cohérence possible aux résultats de l'étude, la même méthodologie a été suivie dans chacun des cinq pays. Elle est fondée sur trois groupes dans chaque pays qui ont travaillé en parallèle en s'appuyant sur la méthodologie du Diagramme des Affinités. Inspirée des travaux des célèbres Professeurs Jiro et Shiba du Japon, elle apporte la garantie d'une étude complète et rigoureuse des besoins des trois parties prenantes principales en termes de critères d'évaluation :

- Groupe 1: Les Fournisseurs (opérateurs et professionnels de la Radio et de la TV)
- Groupe 2: Les Utilisateurs (représentants des auditeurs et des téléspectateurs)
- Groupe 3: les Experts (n'appartenant pas à la catégorie des Fournisseurs et reconnus pour leur expertise dans ce domaine tels que représentants des autorités de régulation, journalistes de la presse écrite, philosophes, sociologues, etc.)

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

CANADA

Coordinators:

Micheline VAILLANCOURT,
Carole BOISVERT

Users:

Dominic CYR,
Anne FRADETTE,
Jacques POIRIER,
Jules PATENAUDE,
Jacques CHAMBERLAND

Providers:

Denis PELLERIN,
Louise LENTEIGNE,
Jean-Claude LABRECQUE,
Jean HEBERT,
Lucie LALUMIERE

Experts:

Marc RABOY,
Claude BEDARD,
Lise CARDINAL,
Daniel GIROUX,
Diane LAFLAMME,
Charles VALLERAND

Nous souhaitons remercier une fois encore toutes les personnes qui ont activement contribué à la réalisation de ce standard, plus précisément :

CANADA

Coordinateurs:

Micheline VAILLANCOURT,
Carole BOISVERT

Utilisateurs:

Dominic CYR,
Anne FRADETTE,
Jacques POIRIER,
Jules PATENAUDE,
Jacques CHAMBERLAND

Fournisseurs:

Denis PELLERIN,
Louise LENTEIGNE,
Jean-Claude LABRECQUE,
Jean HEBERT,
Lucie LALUMIERE

Experts:

Marc RABOY,
Claude BEDARD,
Lise CARDINAL,
Daniel GIROUX,
Diane LAFLAMME,
Charles VALLERAND

COLUMBIA

Coordinator:

Prof. Ana Maria MIRALLES

Users:

Victor DAZA,
William DOUSDEBES,
Pablo Emilio TORRES,
Myriam VELASCO,
Carlos CORDOBA,
Hugo GONZALEZ,
Daniel BERNATE,
Manuel ESTEVEZ

Providers:

Clemencia CHIAPPE,
Amparo PEREZ,
Mauricio MIRANDA,
Ana Cristina NAVARRO,
Kathy OSORIO,
Daniel CORONEL,
Alvaro OSORIO,
Fernando RAMIREZ

Experts:

Fernando CALERO,
Patricia TELLEZ,
Omar RINCON,
German MUNOZ,
Luis Fernando GUTIERREZ,
Luz Amalia CAMACHO

COLOMBIE

Coordinateur:

Prof. Ana Maria MIRALLES

Utilisateurs:

Victor DAZA,
William DOUSDEBES,
Pablo Emilio TORRES,
Myriam VELASCO,
Carlos CORDOBA,
Hugo GONZALEZ,
Daniel BERNATE,
Manuel ESTEVEZ

Fournisseurs:

Clemencia CHIAPPE,
Amparo PEREZ,
Mauricio MIRANDA,
Ana Cristina NAVARRO,
Kathy OSORIO,
Daniel CORONEL,
Alvaro OSORIO,
Fernando RAMIREZ

Experts:

Fernando CALERO,
Patricia TELLEZ,
Omar RINCON,
German MUNOZ,
Luis Fernando GUTIERREZ,
Luz Amalia CAMACHO

INDIA

Coordinator:

Dr. Hara Prasad Padhy

Users:

Padma SEN,
Aparna DEBNALH,
Shiv DAYAL,
Mohan LAL,
Shapuntala GUPTA,
Sunil GUPTA

Providers:

P.S. MURTY,
M.S. RUGMINI,
Y.K. SHARMA,
T. DOLKAR,
Noreen NAQVI,
Rattan SALDI,
N.S. MAROD

Experts:

P.N. VASANTI,
Prof. Devesh KISHORE,
Divya RAINA,
Madhu MALTI,
Jyoti Pati DHRUBA,
A.R. KRISHNAMURTHI,
B.R. CHALAPATHIRAO

INDE

Coordinateur:

Dr. Hara Prasad Padhy

Utilisateurs:

Padma SEN,
Aparna DEBNALH,
Shiv DAYAL,
Mohan LAL,
Shapuntala GUPTA,
Sunil GUPTA

Fournisseurs:

P.S. MURTY,
M.S. RUGMINI,
Y.K. SHARMA,
T. DOLKAR,
Noreen NAQVI,
Rattan SALDI,
N.S. MAROD

Experts:

P.N. VASANTI,
Prof. Devesh KISHORE,
Divya RAINA,
Madhu MALTI,
Jyoti Pati DHRUBA,
A.R. KRISHNAMURTHI,
B.R. CHALAPATHIRAO

SOUTH AFRICA

Coordinator:

Sherelle SCHMULIAN

Users:

Sharon KOTTLER,
Christoff BLAAUW,
Jolandé NEL,
Lumumba SIBAYA,
Angy HAMMOND

Providers:

Zweli MTHEMBU,
Zamambo MKIZE,
Sherelle SCHMULIAN,
Dorothy VAN TONDER,
Judi NWOKEDI,
Helen GRAHAM,
Lesley NTLOKO

Experts:

Peet VAN STADEN,
Chris BISHOP,
Masa Khane NGE ANGATA,
Manasseh MORAPEDI,
Ben RAKUBU

AFRIQUE DU SUD

Coordinateur:

Sherelle SCHMULIAN

Utilisateurs:

Sharon KOTTLER,
Christoff BLAAUW,
Jolandé NEL,
Lumumba SIBAYA,
Angy HAMMOND

Fournisseurs:

Zweli MTHEMBU,
Zamambo MKIZE,
Sherelle SCHMULIAN,
Dorothy VAN TONDER,
Judi NWOKEDI,
Helen GRAHAM,
Lesley NTLOKO

Experts:

Peet VAN STADEN,
Chris BISHOP,
Masa Khane NGE ANGATA,
Manasseh MORAPEDI,
Ben RAKUBU

SWITZERLAND

Coordinator:

Yasmine RICHARDET

Users:

Benoit DUBUIS,
Dominique DESMANGLES,
Ilona PONGRACZ,
Gilles Emmanuel TRUTAT,
Caroline GUEISSAZ,
Michel DOUSSE,
Berthe JUILLERAT

Providers:

Gilles MARCHAND,
Gérald TSCHOPP,
Pascal SCHOUWEY,
Bernard BARUT,
Costa HARALAMBIS,
Isabelle BINGGELI

Experts:

Peter TSCHOPP,
Alain MODOUX,
Marie-Hélène MIAUTON,
Charly SCHWARZ,
Pierre SMOLIK,
Nicolas HENCHOZ,
Yves DACCORD

Using the input of the above working groups, a Technical Committee composed of twelve members has drafted this international standard. The decision has been made to make it fully compatible with the ISO 9001:2000 requirements in order to facilitate its adoption on the ground. The same Technical Committee takes the responsibility to maintain this standard at the highest level of professional relevance in the future.

Annex of this present document is for information only.

SUISSE

Coordinateur:

Yasmine RICHARDET

Utilisateurs:

Benoit DUBUIS,
Dominique DESMANGLES,
Ilona PONGRACZ,
Gilles Emmanuel TRUTAT,
Caroline GUEISSAZ,
Michel DOUSSE,
Berthe JUILLERAT

Fournisseurs:

Gilles MARCHAND,
Gérald TSCHOPP,
Pascal SCHOUWEY,
Bernard BARUT,
Costa HARALAMBIS,
Isabelle BINGGELI

Experts:

Peter TSCHOPP,
Alain MODOUX,
Marie-Hélène MIAUTON,
Charly SCHWARZ,
Pierre SMOLIK,
Nicolas HENCHOZ,
Yves DACCORD

Sur la base des données recueillies auprès de ces groupes de travail, un Comité de Standardisation composé de douze membres a élaboré cette première version du standard. La décision a été prise de le rendre entièrement compatible avec les exigences de la norme ISO 9001:2000 de manière à faciliter son adoption par le marché. Le même Comité de Standardisation a pris la responsabilité de maintenir ce standard au plus haut niveau de pertinence professionnelle dans le futur.

L'annexe du présent document est donnée à titre indicatif uniquement.

0. INTRODUCTION

0.1 General

The adoption of a quality management system should be a strategic decision by the top management of a broadcasting organization.

By quality management system, this standard means a management system which:

- 1 permits the broadcasting industry to bring a significant contribution to social development and democracy in the geographical zone where it operates.
- 2 integrates complementary objectives such as social management, societal impact, product / service quality, employee empowerment and recognition.
- 3 takes into consideration the needs and expectations of all the stakeholders of a broadcasting industry, namely:
 - Audience /Viewers
 - Personnel of the broadcasting company
 - Shareholders
 - Advertisers
 - Sub-contractors
 - Citizens, Civil Society
 - National Regulation Authority
 - Government
 - Parliament
 - Judiciary

Terms used in the above statements are defined at Chapter 3.

Information marked "NOTE" is for guidance in understanding or clarifying the associated requirement.

0. INTRODUCTION

0.1 Généralités

Il est souhaitable que l'adoption d'un système de management de la qualité relève d'une décision stratégique de l'organisme.

Par système de management de la qualité, ce standard entend un système de management qui :

- 1 permet à l'industrie de radiodiffusion d'apporter une contribution significative au développement social et à la démocratie dans la zone géographique où il opère.
- 2 intègre des objectifs complémentaires tels que management social, impact sociétal, qualité du produit / service, implication et reconnaissance des employés.
- 3 prend en considération les besoins et les attentes de toutes les parties prenantes de l'industrie de la radiodiffusion, et plus précisément :
 - Auditeurs / Téléspectateurs
 - Personnel du radiodiffuseur
 - Actionnaires
 - Annonceurs
 - Sous-traitants
 - Citoyens, société civile
 - Autorité Nationale de Régulation
 - Gouvernement
 - Parlement
 - Pouvoir judiciaire

Les termes utilisés plus haut sont définis au chapitre 3.

Toute information précédée d'un «NOTE» dans le texte est donnée à titre indicatif pour faciliter la compréhension ou pour clarifier les exigences associées.

0.2 Process approach

In line with ISO 9001:2000 requirements, this International Standard *promotes the adoption of a process approach when developing, implementing and improving the effectiveness of a quality management system, to enhance all stakeholders' satisfaction and expectations.*

For a broadcasting organization to function effectively, it has to identify and manage numerous linked activities. An activity using resources, and managed in order to enable the transformation of inputs into outputs, can be considered as a process. Often the output from one process directly forms the input of the next.

The application of a system of processes within a broadcasting organization, together with the identification and interactions of these processes, and their management, can be referred to as the "process approach".

An advantage of the process approach is the ongoing control that it provides over the linkage between the individual processes within the system of processes, as well as over their combination and interaction.

When used within a quality management system, such an approach emphasizes the importance of:

- a. understanding and meeting requirements*
- b. the need to consider processes in terms of added value,*
- c. obtaining results of process performance and effectiveness.*
- d. continual improvement of processes based on objective measurement*

The model of a process-based quality management system shown in Figure 1 illustrates the process linkages presented in clauses 4 to 8.

0.2 Approche processus

En conformité avec les exigences de la norme ISO 9001:2000, ce standard international *encourage l'adoption d'une approche processus lors du développement, de la mise en œuvre et de l'amélioration de l'efficacité d'un système de management de la qualité, afin d'accroître la satisfaction et les attentes de toutes les parties prenantes.*

Pour qu'un organisme de radiodiffusion fonctionne de manière efficace, il doit identifier et gérer de nombreuses activités corrélées. Toute activité utilisant des ressources et gérée de manière à permettre la transformation d'éléments d'entrée en éléments de sortie, peut-être considérée comme un processus. L'élément de sortie d'un processus constitue souvent l'élément d'entrée du processus suivant.

«L'approche processus» désigne l'application d'un système de processus au sein d'un organisme, ainsi que l'identification, les interactions et le management de ces processus.

L'un des avantages de l'approche processus est la maîtrise permanente qu'elle permet sur les relations entre les différents processus au sein du système des processus, ainsi que sur leurs combinaisons et interactions.

Lorsqu'elle est utilisée dans un système de management de la qualité, cette approche souligne l'importance

- a. de comprendre et de satisfaire les exigences;*
- b. de considérer les processus en termes de valeur ajoutée;*
- c. de mesurer la performance et l'efficacité des processus;*
- d. d'améliorer en permanence les des processus sur la base de mesures objectives.*

Le modèle de système de management de la qualité basé sur les processus présenté en Figure 1 illustre les relations entre les processus décrits dans les articles 4 à 8.

This illustration shows that customers (the audience and the citizens in the case of the broadcasting industry) play a significant role in defining requirements as inputs. Monitoring of customer satisfaction requires the evaluation of information relating to customer perception as to whether the organization has met the customer requirements. The model shown in Figure 1 covers all the requirements of this International Standard, but does not show processes at a detailed level.

Note:
in addition, the methodology known as "Plan – Do – Check – Act" (PDCA) can be applied to all processes. PDCA can be described as follows:

PLAN: *establish the objectives and processes necessary to deliver results in accordance with audience requirements, organization's policies and society's requirements.*

DO: *implement the process*

CHECK: *monitor and measure processes and product against policies, objectives and requirements for the product and report the results*

ACT: *take actions to continually improve process performance.*

Cette figure montre le rôle significatif joué par les clients (l'audience et les citoyens dans le cas de l'industrie de la radiodiffusion) lors de la définition des exigences en tant qu'éléments d'entrée. La surveillance de la satisfaction des clients exige l'évaluation des informations concernant la perception des clients sur le niveau de réponse de l'organisme à leurs exigences. Ce modèle couvre toutes les exigences de la présente Norme internationale mais ne présente pas les processus à un niveau détaillé.

Note:
De plus, le concept de la «roue de Deming», désigné en anglais par «Plan, Do, Check, Act (PDCA)» s'applique à tous les processus. La roue de Deming peut être décrite succinctement comme suit:

PLANIFIER: *établir les objectifs et les processus nécessaires pour fournir des résultats correspondant aux exigences des clients, aux politiques de l'organisme, et aux exigences de la société.*

FAIRE: *mettre en oeuvre les processus.*

VERIFIER: *surveiller et mesurer les processus et le produit par rapport aux politiques, objectifs et exigences vis à vis du produit et rendre compte des résultats.*

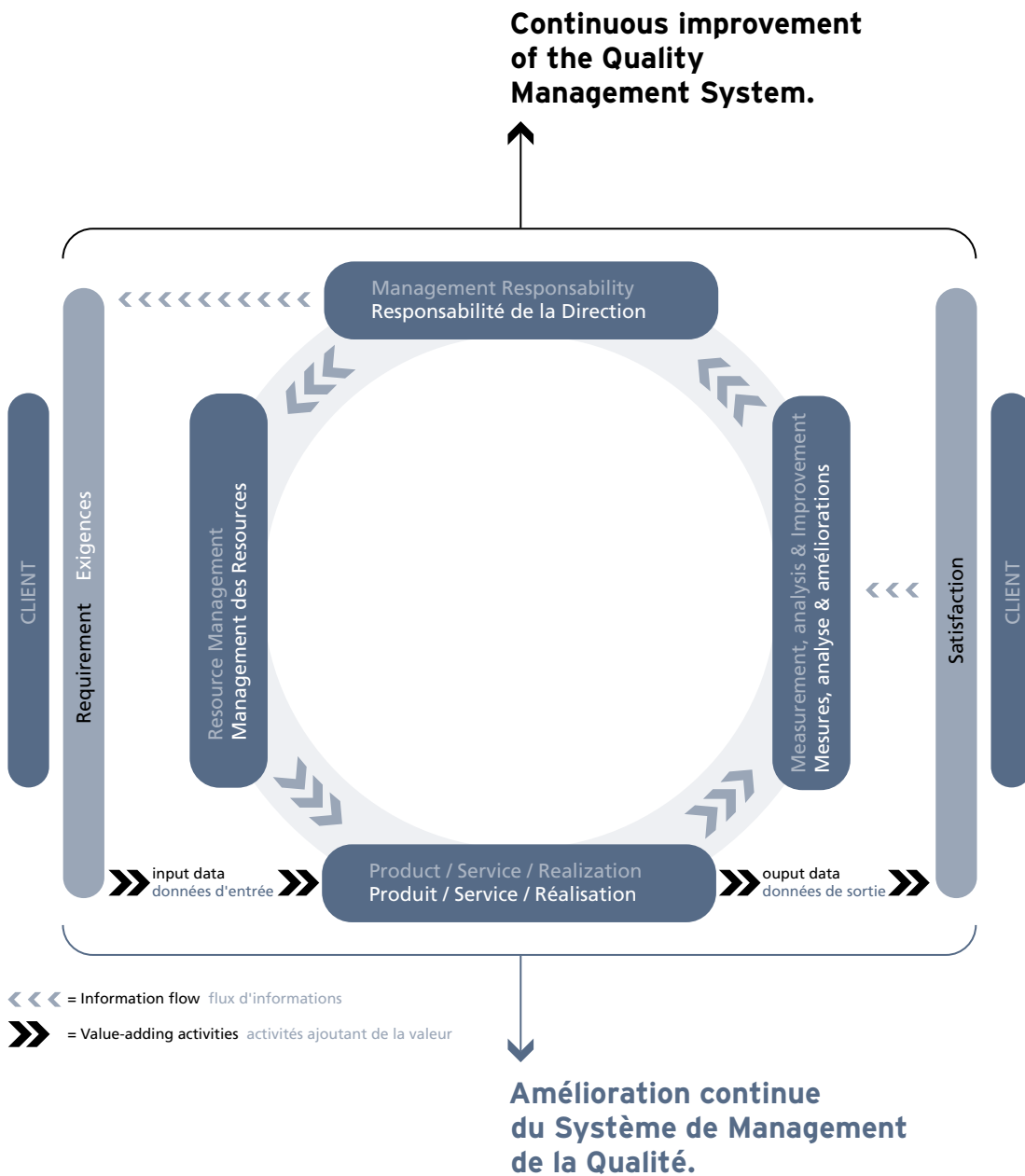
AGIR: *entreprendre des actions pour améliorer en permanence les performances des processus.*

Figure 1:

Model of a management system based on processes

Figure 1:

Modèle d'un système de management de la qualité basé sur les processus



0.3 Specifics of the broadcasting industry

In order to satisfy the needs and expectations of all the above stakeholders, a lot of requirements specific to the broadcasting industry, found relevant in the five countries selected in the survey and completed by the Technical Committee, have been introduced in the present standard such as:

- Independence & Transparency
- Ethics & Policies
- Proximity to Cultural Identities
- Audience Satisfaction
- Accessibility to the Media
- Innovation and Creation

Other topics have also been found significant such as:

- Quality of Information
- Social Relevance
- Quality of Contents
- Diversity of Contents
- Citizen Empowerment
- Educative Mission
- Participation & Interactivity
- Pluralism
- Opening to the World
- Competence of Broadcaster Staff
- Corporate Social Investment
- Religion
- Programs Scheduling
- Quality of Equipment

Figure 2 below shows the complexity of the broadcasting industry. It shows an ideal representation of the main stakeholders involved in the broadcasting industry with their interactions sorted in three categories:

0.3 Specificités de l'industrie de radiodiffusion

Dans le but de satisfaire les besoins et les attentes de toutes les parties prenantes mentionnées plus haut, de nombreuses exigences spécifiques à l'industrie de radiodiffusion, considérées comme pertinentes dans l'étude réalisée dans les cinq pays sélectionnés et complétées par le Comité de Standardisation, ont été introduites dans le présent standard, telles que:

- Indépendance & Transparence
- Ethique et Politiques
- Proximité des identités culturelles
- Satisfaction de l'audience
- Accessibilité des média
- Innovation et Création

D'autres sujets ont également été jugés significatifs tels que :

- Qualité de l'information
- Pertinence sociale
- Qualité des contenus
- Diversité des contenus
- Contribution à la citoyenneté
- Mission éducative
- Participation et interactivité
- Pluralisme
- Ouverture au monde
- Compétence du personnel du radiodiffuseur
- Investissement social de l'entreprise
- Religion
- Programmation des émissions
- Qualité des équipements

La figure 2 ci-dessous montre la complexité de l'industrie de radiodiffusion. Elle montre une représentation idéale des principales parties prenantes impliquées dans l'industrie de la radiodiffusion avec leurs interactions réparties en trois catégories:

The reality in many countries often differs from this ideal representation. The main divergences with this ideal model are:

1. A strong dependency of the broadcasters from government, which represents a significant, often dominant source of financing and can exert pressure through legal and political measures, as well as through direct intervention .
2. A strong dependency of the broadcasters from the advertisers, which represent the other major source of financing, dominant in the private broadcasting industry.
3. A weak consideration for audience satisfaction which is at the moment essentially measured in terms of quantity according to the rule: "a good program is a program watched or listened by the biggest audience". From a general point of view, the feed-back loops coming from the audience and citizens have a weak influence on the strategy of the broadcasters.
4. On the contrary, other non-official feed-back loops not shown on the diagram, such as the one from the advertisers and/or media owners to the Government are strongly influential.

This International Standard has the ambition to help broadcasters and all associated stakeholders to comply with this balanced representation of the business.

La réalité diffère souvent de cette représentation idéale dans de nombreux pays. Les principales divergences avec ce modèle idéal concernent:

1. Une forte dépendance des radiodiffuseurs vis à vis de leurs gouvernements, qui représentent une source de revenus significative, souvent dominante et qui peuvent exercer des pressions par un ensemble de dispositions légales et politiques ainsi que par des interventions directes.
2. Une forte dépendance des radiodiffuseurs vis à vis des annonceurs, qui représentent l'autre source de revenus majeure, particulièrement pour les radiodiffuseurs privés.
3. Une faible considération pour la satisfaction de l'audience qui est aujourd'hui essentiellement mesurée en termes de quantité selon la règle "une bonne émission est une émission qui est regardée ou écoutée par le plus grand nombre". D'une manière générale, les retours d'information en provenance de l'audience et des citoyens ont une faible influence sur la stratégie des radiodiffuseurs.
4. A contrario, d'autres retours d'information non-officiels qui ne sont pas montrés sur le diagramme, tels que ceux en provenance des annonceurs et/ou des propriétaires des médias en direction des gouvernements jouent un rôle capital en termes d'influence.

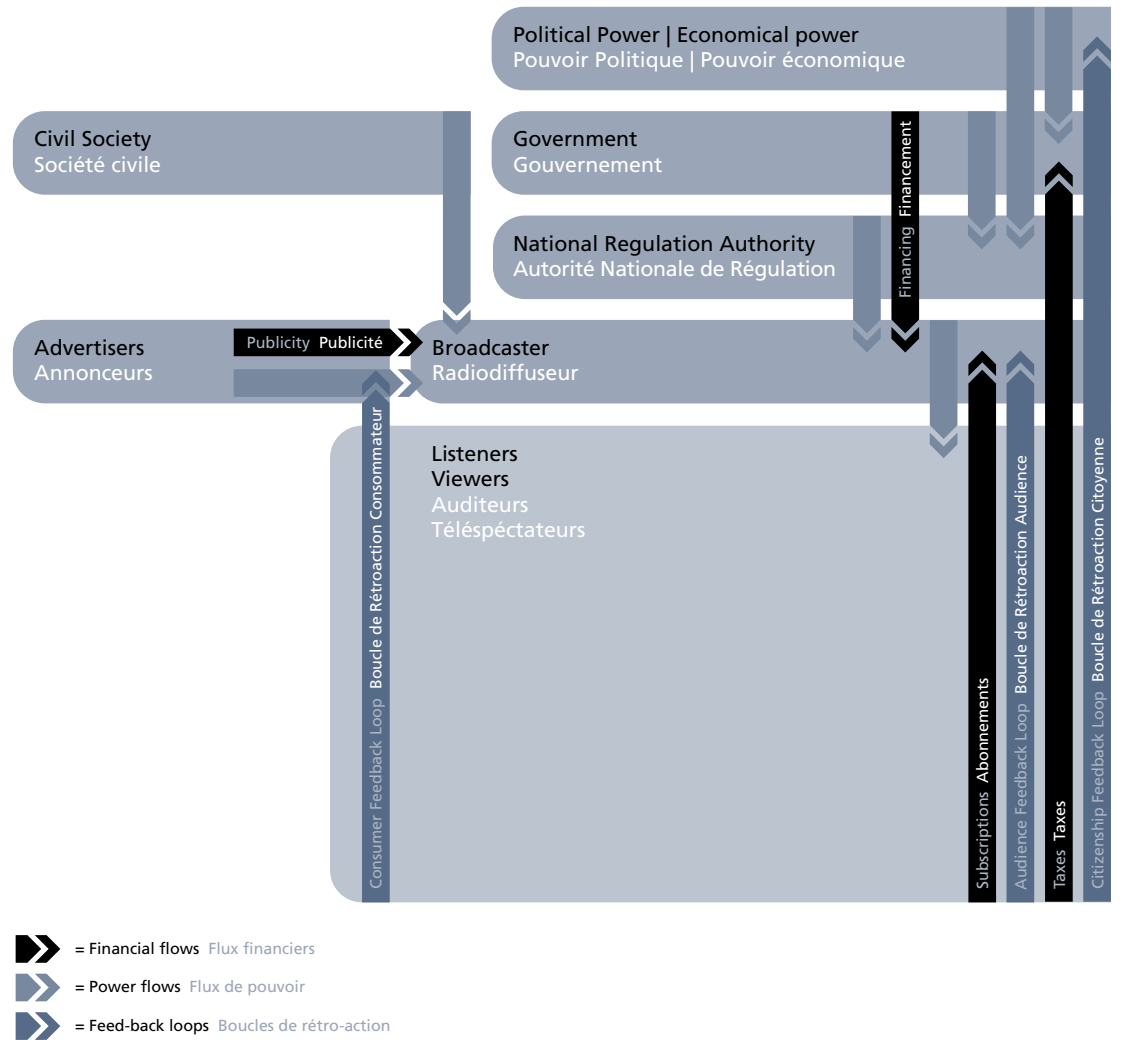
Ce standard international a l'ambition d'aider les radiodiffuseurs et toutes les parties prenantes associées à se mettre en conformité avec cette représentation équilibrée de l'industrie de radio-diffusion.

Figure 2

Interactions of the broadcasting industry with its environment.

Figure 2

Interactions de l'industrie de radiodiffusion avec son environnement.



0.4 Compatibility with the ISO 9001:2000 norm and other management systems

In order to facilitate the practical implementation of this standard on the ground, a lot of references are made to the ISO 9001:2000 standard all through this text. The sentences directly borrowed from the ISO 9001:2000 standard are pointed out by italic characters.

A bibliography is joined in appendix.

It is possible for an organization to adapt its existing management system(s) in order to establish an integrated management system that complies with the requirements of this International Standard.

0.4 Compatibilité avec la norme ISO 9001:2000 et les autres systèmes de management

Pour faciliter la mise en oeuvre pratique de ce standard sur le terrain, de nombreuses références sont faites au standard ISO 9001:2000 tout au long de ce document.

Les phrases directement empruntées au standard ISO 9001:2000 sont indiquées en caractères itali-ques.

Une bibliographie est jointe en annexe.

Il est possible pour un organisme d'adapter son (ses) système(s) de management existant(s) afin d'établir un système de management satisfaisant aux exigences de la présente Norme Internationale.

1. SCOPE

1.1 General

This international standard specifies requirements for a quality management system where a broadcasting organization:

- a. *aims to contribute to social development and democracy*
- b. *demonstrates its ability to consistently provide radio, television and Internet content that meet audience and citizen requirements as well as applicable regulatory requirements.*
- c. *aims to enhance stakeholders satisfaction through the effective, transparent and independent application of the system, including processes for continual improvement of the system and the assurance of conformity to stakeholders and applicable regulatory requirements.*

1. DOMAINE D'APPLICATION

1.1 Généralités

La présente norme internationale spécifie les exigences relatives au système de management de la qualité par lequel un organisme de radiodiffusion:

- a. *visé à contribuer au développement social et à la démocratie*
- b. *démontre son aptitude à fournir régulièrement des contenus de radio, télévision et Internet qui sont conformes aux exigences de l'audience et des citoyens ainsi qu'aux exigences réglementaires applicables*
- c. *visé à accroître la satisfaction des parties prenantes par l'application efficace, transparente et indépendante du système, y compris les processus pour l'amélioration continue du système et l'assurance de la conformité aux exigences des parties prenantes et aux exigences réglementaires applicables.*

1.2 Application

All requirements of this International Standard mentioned as such in the text are specific to the broadcasting industry and are intended to be applicable to all broadcasting organizations and their suppliers, regardless of type (Radio, Television Broadcasters and Internet Content Producers), status (public or private, free to air or subscription), size and programs provided.

Where any requirement(s) of this International Standard cannot be applied due to the nature of a broadcasting organization and its product, this can be considered for exclusion.

As per ISO 9001: 2000 requirements, *where exclusions are made, claims of conformity to this International Standard are not acceptable unless these exclusions are limited to requirements within clause 7, and such exclusions do not affect the organization's ability, or responsibility, to provide product that meets customer, citizen and applicable regulatory requirements.*

CAUTION: Broadcasters and Internet producers who specialize in contents which cannot meet the general aim of this standard, such as pornography or hate propaganda, may not be accepted for certification.

1.2 Périmètre d'application

Toutes les exigences de la présente Norme Internationale, identifiées comme telles dans le texte, sont spécifiques à l'industrie de la radiodiffusion et prévues pour s'appliquer à tous les radiodiffuseurs ainsi que leurs fournisseurs, quel que soit le type (Radio, Télévision et producteurs de contenus sur l'Internet), leur statut (public ou privé, avec ou sans abonnement), leur taille et leur programme d'émissions.

Lorsqu'une ou plusieurs exigences de la présente Norme Internationale ne peuvent être appliquées en raison de la nature d'un organisme de radiodiffusion et de ses émissions, leur exclusion peut être envisagée.

En conformité avec les exigences de ISO 9001: 2000, *lorsque des exclusions sont faites, les demandes de conformité à la présente Norme Internationale ne sont acceptables que si ces exclusions se limitent aux exigences de l'article 7 et qu'elles n'affectent pas l'aptitude de l'organisme à fournir un produit conforme aux exigences des clients et aux exigences réglementaires applicables, ni ne le dégagent de sa responsabilité à cet égard.*

ATTENTION: les radiodiffuseurs et producteurs de contenus Internet spécialisés dans des contenus incompatibles avec les objectifs de la présente norme, tels que les productions à caractère pornographique ou entretenant la haine raciale, ne sont pas éligibles à la certification.

2. NORMATIVE REFERENCE

The following normative documents contain provisions which, through reference in this text, constitute provisions of this International Standard. For dated references, subsequent amendments to, or revisions of, any of these publications do not apply.

ISAS maintains registers of International Standards which are of its competence. They are available on-line at www.isasgroup.com.

ISO 9000:2000: Quality Management Systems – Fundamental and vocabulary

ISO 19011-2002: Guidelines for quality and/or environmental management systems auditing

2. REFERENCE NORMATIVE

Les documents normatifs suivants contiennent des dispositions qui, par suite de la référence qui y est faite, constituent des dispositions valables pour la présente Norme internationale. Pour les références datées, les amendements ultérieurs ou les révisions de ces publications ne s'appliquent pas. ISAS met à jour régulièrement le registre des Normes Internationales qui relèvent de sa compétence. Elles sont disponibles en ligne à l'adresse www.isasgroup.com.

ISO 9000:2000, Systèmes de management de la qualité — Principes essentiels et vocabulaire

ISO 19011-2002: Lignes directrices pour l'audit de systèmes de management qualité et/ou environnemental.

3. TERMS & DEFINITIONS

For the purpose of this International Standard, the terms and definitions given in ISO 9000:2000 apply.

In addition, the following terms are defined:

3.1 Broadcaster

Radio TV and/or web site operator

3.2 Internet Content Producer

Producer of internet content either directly related to radio or TV programmes, or pursuing similar objectives in the fields of information, entertainment and/or education.

3.3 Advertiser / Sponsor

External entity buying broadcasted advertising from the broadcaster.

3.4 Audience

TV viewers, radio listeners and internet users of web contents.

3.5 Democracy

A political system which permits

- a. change without violence in society
- b. control over those in power
- c. citizens' right to participate in political decisions
- d. identification of opposite views through which society can build consensus

3. TERMES & DÉFINITIONS

Pour les besoins de la présente Norme Internationale, les termes et définitions données dans ISO 9000:2000 sont applicables.

En complément, les termes suivants sont définis:

3.1 Radiodiffuseur

Opérateur de Radio TV et/ou de sites internet.

3.2 Producteur de contenu Internet

Producteur de contenu Internet en relation directe avec des émissions de radio ou de TV, ou poursuivant des objectifs similaires dans les domaines de l'information, du divertissement et/ou de l'éducation.

3.3 Annonceur

Entité externe achetant des espaces publicitaires au radiodiffuseur.

3.4 Audiance

Télespectateurs, auditeurs et utilisateurs de contenus Internet.

3.5 Démocratie

Système politique qui permet:

- a. le changement sans violence dans la société
- b. le contrôle de ceux qui exercent le pouvoir
- c. le droit des citoyens à participer aux décisions politiques
- d. l'identification de vues opposées par lesquelles la société peut construire un consensus

3.6 Social Development

Improvement in life conditions due to social environment, as measured in UNDP Human Development Indexes (life expectancy by gender, adult literacy and school enrolment ratios by gender, per capita income by gender, percent of access to safe water and health services and other living standard criteria) or in World Bank Institute studies (school attainment and enrolment, pupil/teacher ratio, life expectancy, infant mortality, daily calories per capita). In developed countries, gender equality, housing quality, unemployment rate and other criteria of life quality will be used in addition.

3.7 Civil Society

Citizens and social non-profit initiatives organizing themselves, autonomously from the State, around objectives, constituencies and thematic interests.

3.8 Citizen

Subject of a State, free person, taking part in the political life.

3.9 National Broadcasting Regulation Authority

Public authorities in charge of broadcast licensing regulation. It should be protected against political and economic interference, notably by an open and transparent appointment process, involving civil society participation without control by any political party.

3.10 Program

Output of the broadcast process in terms of educational, information or entertainment content.

3.6 Développement social

Amélioration des conditions de vie liées à l'environnement social, telles que mesurées dans les Indicateurs du Développement Humain du PNUD (espérance de vie par sexe, degré d'alphabétisation et de scolarisation par sexe, revenu par tête et par sexe, pourcentage d'accès à l'eau potable, aux services de santé et à d'autres critères de niveau de vie) ou dans les études de l'Institut de la Banque Mondiale (réalisation et recrutement, ratio élève/professeur, espérance de vie, mortalité infantile, nombre de calories journalières par tête). Dans les pays développés, l'égalité homme-femme, la qualité de l'habitat, le taux de chômage et d'autres critères de la qualité de vie seront utilisés en complément.

3.7 Société Civile

Initiatives citoyennes et sociales autonomes par rapport à l'Etat, sans but lucratif, s'organisant elles-mêmes autour d'objectifs, de communautés d'élections et d'intérêts thématiques.

3.8 Citoyen

Sujet d'un Etat, personne libre, prenant part à la vie politique.

3.9 Autorité Nationale de Régulation

Autorité publique responsable de la réglementation de la radiodiffusion. Elle doit être protégée de toute ingérence politique ou économique, notamment par un système de recrutement ouvert et transparent, impliquant la participation de la société civile sans contrôle d'aucun parti politique.

3.10 Programme

Résultat du processus de radiodiffusion en termes de contenus (d'éducation, d'information ou de divertissement).

3.11 Public service broadcaster

A broadcaster, whether private or state owned, which has a transparent and clearly defined public service mandate, either legal or self proclaimed, and fulfills essential Public Service Broadcast (PSB) conditions such as:

- accountability to all strata of the people,
- universal access,
- audience and citizen participation,
- editorial independence,
- avoidance of one-sided reporting and programming in regard to religion, political belief, culture, race and gender,
- promotion of local, regional, national culture as well as cultural diversity,
- representation of minorities,
- representation of citizens living abroad.

3.12 Private broadcaster

A privately owned broadcaster which is independent from state subsidy.

3.13 State Broadcaster

A state owned broadcaster where the government has means of direct intervention in program contents.

3.14 Sustainable development

Development which permits to all populations presently living on Earth to satisfy their needs without compromising the ability of future generations to meet their own needs.

3.11 Radiodiffuseur de service public

Radiodiffuseur, privé ou appartenant à l'Etat, qui dispose d'un mandat de service public clairement défini et transparent, soit légal soit auto-proclamé, et qui remplit les conditions essentielles de la radiodiffusion de service public, telles que:

- responsabilité vis à vis de toutes les couches de la société,
- accès universel,
- participation de l'audience et des citoyens,
- indépendance éditoriale,
- impartialité rigoureuse dans les émissions et reportages touchant à la religion, aux convictions politiques, culturel, à la race et au sexe
- promotion à la cultures locales, régionales et nationales et de la diversité culturelle,
- représentation des minorités,
- représentation de citoyens vivant à l'étranger.

3.12 Radiodiffuseur privé

Radiodiffuseur appartenant au secteur privé, indépendant des subventions d'Etat.

3.13 Radiodiffuseur d'Etat

Radiodiffuseur appartenant à l'Etat où le gouvernement a les moyens d'intervenir directement dans le contenu des émissions.

3.14 Développement durable

Développement qui permet à toutes les populations vivant actuellement sur Terre de satisfaire leurs besoins sans compromettre la capacité des générations futures à combler leurs propres besoins.

4. QUALITY MANAGEMENT SYSTEM

4.1 General requirements

Section 4.1 of ISO 9001:2000 shall be applied.

Specific requirements for broadcasters:
The broadcaster shall identify and document all the critical processes having a direct impact on:

- The quality of the contents of the broadcast programs (from design to audience feed-back)
- The relationship with the National Regulation Authority and/or the Government
- The relationship with advertisers
- The relationship with suppliers
- The measurement of audience numbers and satisfaction
- The management of human resources

Each of these critical processes shall be fully determined in terms of sequences of activities, interactions, inputs and outputs with clear pre-defined criteria for measuring their effectiveness and efficiency.

N.B.: The Certification Body will identify and document the broadcasting ecology of the country in which the broadcaster operates, notably legal conditions with regard to freedom of expression and broadcasting regulation, status of broadcasting regulation authority if any, independence of broadcasting system, ownership of broadcast equipment and will adjust the requirements of this chapter accordingly.

4. SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE

4.1 Exigences générales

Les dispositions du chapitre 4.1 de la norme ISO 9001:2000 sont applicables en totalité.

Exigences spécifiques aux radiodiffuseurs:
Le radiodiffuseur doit identifier et documenter tous les processus critiques qui ont un impact sur:

- La qualité des contenus des émissions diffusées (de la conception à la mesure de satisfaction de l'audience)
- La relation avec l'Autorité Nationale de Régulation et/ou le Gouvernement
- La relation avec les annonceurs
- La relation avec les fournisseurs
- La mesure de l'audience et de la satisfaction de celle-ci
- La gestion des ressources humaines

Chacun de ces processus critiques doit être complètement déterminé en termes de séquençage de ses activités, interactions, intrants et extrants avec des critères pré-définis transparents pour mesurer leur efficacité et leur efficience.

N.B.: L'Organisme de Certification devra identifier et documenter le paysage audiovisuel du pays dans lequel le radiodiffuseur opère, pour ce qui concerne notamment les conditions légales d'exercice de la liberté d'expression, le statut de l'Autorité Nationale de Régulation si elle existe, l'indépendance du système de radiodiffusion, la propriété des équipements de radiodiffusion et devra ajuster les exigences de ce chapitre en conséquence.

4.2 Documentation requirements

4.2.1 General

Section 4.2.1 of ISO 9001:2000 shall be applied.

Specific requirements for broadcasters: In addition to the requirements of section 4.2.1 of ISO 9001:2000, the management system documentation shall include:

- a Code for Programs, an Editorial Charter
- a Code for Advertising
- a Code of Ethics (for Journalists, Presenters, Producers, etc)

4.2.2 Quality Manual

Section 4.2.2 of ISO 9001:2000 shall be applied.

Specific requirements for broadcasters: The Quality Manual shall clearly follow the structure of this International Standard in order to cover the entire topics specific to the broadcasting industry and facilitate the evaluation by Certification Bodies.

4.2.3 Control of documents

Section 4.2.3 of ISO 9001:2000 shall be applied.

4.2.4 Control of Records

Section 4.2.4 of ISO 9001:2000 shall be applied.

4.2 Exigences relatives à la documentation

4.2.1 Généralités

Les dispositions du chapitre 4.2.1 de la norme ISO 9001:2000 sont applicables en totalité.

Exigences spécifiques aux radiodiffuseurs: En complément aux exigences du chapitre 4.2.1 de la norme ISO 9001:2000, la documentation du système de management doit inclure:

- Des principes de programme, une Charte Editoriale
- Un Code pour la Publicité
- Un Code d’Ethique (pour les journalistes, présentateurs, producteurs, etc.)

4.2.2 Manuel Qualité

Les dispositions du chapitre 4.2.2 de la norme ISO 9001:2000 sont applicables en totalité.

Exigences spécifiques aux radiodiffuseurs: Le Manuel Qualité doit suivre clairement la structure de cette Norme Internationale de manière à couvrir la totalité des exigences spécifiques aux radiodiffuseurs et faciliter l’évaluation par les Organismes de Certification.

4.2.3 Maîtrise des documents

Les dispositions du chapitre 4.2.3 de la norme ISO 9001:2000 sont applicables en totalité.

4.2.4 Maîtrise des enregistrements

Les dispositions du chapitre 4.2.4 de la norme ISO 9001:2000 sont applicables en totalité.

5. MANAGEMENT RESPONSIBILITY

5.1 Management commitment

Section 5.1 of ISO 9001:2000 shall be applied.

Specific requirements for broadcasters: In addition to the requirements of section 5.1 of ISO 9001:2000, the top management of the broadcaster shall provide evidence of its commitment to well-defined core-values including, but not limited to:

- Independence of the organization against any kind of economical or political interest
- Transparency in terms of financial reporting and decision making
- Ethics in terms of human resources management
- Women empowerment
- Citizen empowerment
- Respect of minorities
- Innovation and creation in all core broadcasting activities i.e. information, education and entertainment.
- Promotion of local, regional, national culture(s) as well as cultural diversity
- Quality of information, pluralism of opinions and points of view.

5. RESPONSABILITE DE LA DIRECTION

5.1 Engagement de la Direction

Les dispositions du chapitre 5.1 de la norme ISO 9001:2000 sont applicables en totalité.

Exigences spécifiques aux radiodiffuseurs: En complément aux exigences du chapitre 5.1 de la norme ISO 9001:2000, la direction générale du radiodiffuseur doit apporter la preuve de son engagement à des valeurs fondamentales bien définies telles que, entre autres:

- L'indépendance de l'organisme vis-à-vis de toute forme d'intérêt économique ou politique
- La transparence en termes de reporting financier et de prise de décision
- L'éthique en termes de gestion des ressources humaines
- Contribution à l'amélioration du statut de la femme
- Contribution à la citoyenneté
- Le respect des minorités
- L'innovation et la création dans toutes les activités de base de radiodiffusion, c'est à dire l'information, l'éducation et le divertissement.
- La promotion des cultures locales, régionales et nationales ainsi que de la diversité culturelle
- La qualité de l'information, le pluralisme des opinions et des points de vue.

5.2 Stakeholder focus

Section 5.2 of ISO 9001:2000 shall be applied.

Specific requirements for broadcasters: In addition to the requirements of section 5.2 of ISO 9001:2000, top management of the broadcaster shall ensure that all stakeholders' requirements and expectations are determined and are met with the aim of enhancing their satisfaction.

Stakeholders shall include, part or all and more of:

- Audience
- Personnel of the broadcasting company
- Shareholders
- Advertisers / Sponsors
- Suppliers
- Citizens, Civil Society
- National Regulation Authority
- Government

5.3 Quality & Ethics policy

Section 5.3 of ISO 9001:2000 shall be applied.

Specific requirements for broadcasters: The notion of Quality Policy of section 5.3 of ISO 9001:2000, shall emphasize critical issues in the broadcasting industry, such as:

- Independence, Transparency and Ethics as mentioned in section 5.1.
- Mission & Vision
- Minority representation
- Audience satisfaction
- Public service broadcasting mandate (if any)

The quality policy shall be formalized in the form of a document widely spread by all means in the business environment of the broadcaster, as shown on Figure 2. It shall be reviewed at least once a year so as to ensure its adequacy with the annual quality objectives as defined in the management review meetings (see section 5.6)

5.2 Ecoute des parties prenantes

Les dispositions du chapitre 5.2 de la norme ISO 9001:2000 sont applicables en totalité.

Exigences spécifiques aux radiodiffuseurs: En complément aux exigences du chapitre 5.2 de la norme ISO 9001:2000, la direction générale du radiodiffuseur doit s'assurer que toutes les exigences et attentes des parties prenantes soient déterminées et respectées afin d'accroître leur satisfaction.

Les parties prenantes comprennent tout ou partie de :

- L'audience
- Le personnel de l'organisme de radiodiffusion
- Les actionnaires
- Les annonceurs
- Les fournisseurs
- Les citoyens, la société civile
- L'autorité nationale de régulation
- Le gouvernement

5.3 Politique qualité & éthique

Les dispositions du chapitre 5.3 de la norme ISO 9001:2000 sont applicables en totalité.

Exigences spécifiques aux radiodiffuseurs: La notion de Politique Qualité du chapitre 5.3 de la norme ISO 9001:2000 doit mettre l'accent sur les questions critiques de l'industrie de radiodiffusion, telles que:

- Indépendance, transparence et éthique comme cela a déjà été mentionné au chapitre 5.1
- Mission & Vision
- Représentation des minorités
- Satisfaction de l'audience
- Mandat de service public de radiodiffusion (si applicable)

La politique qualité doit être formalisée sous la forme d'un document largement diffusé par tous les moyens dans l'environnement d'affaires du radiodiffuseur, comme indiqué sur la Figure 2. Elle doit être revue au moins une fois par an de manière à assurer son adéquation avec les objectifs qualité annuels, tels que définis dans les revues de direction (voir Chapitre 5.6).

5.4 Planning

5.4.1 Quality Objectives

Section 5.4.1 of ISO 9001:2000 shall be applied.

Specific requirements for broadcasters: Quality objectives shall be measurable, consistent with the quality policy and cover at least the following domains:

- Quality of information
- Quality of programs contents
- Innovation & creation in programs dealing with information, education and entertainment

They shall be established at all relevant functions and levels within the organization and used as a reference for the periodic appraisal of the personnel (see section 6.2.2)

5.4.2 Quality management system planning

Section 5.4.2 of ISO 9001:2000 shall be applied.

5.4 Planification

5.4.1 Objectifs qualité

Les dispositions du chapitre 5.4.1 de la norme ISO 9001:2000 sont applicables en totalité.

Exigences spécifiques aux radiodiffuseurs: Les objectifs qualité doivent être mesurables, cohérents avec la politique qualité et couvrir au moins les domaines suivants :

- Qualité de l'information
- Qualité des contenus des programmes
- Innovation et création dans les émissions touchant à l'information, l'éducation et au divertissement.

Ils doivent être établis dans toutes les fonctions et à tous les niveaux appropriés et utilisés comme référence dans les évaluations périodiques du personnel (voir le chapitre 6.2.2)

5.4.2 Planification du système de management de la qualité

Les dispositions du chapitre 5.4.2 de la norme ISO 9001:2000 sont applicables en totalité.

5.5 Responsibility, authority and communication

5.5.1 Responsibility and authority

Section 5.5.1 of ISO 9001:2000 shall be applied.

Specific requirements for broadcasters: In addition to the requirements of section 5.5.1 of the ISO 9001:2000 norm, top management of the broadcasting company shall

- Appoint a Quality Committee under the chairmanship of a Quality Manager (see section 5.5.2) composed of operational managers and, where applicable, representatives of stakeholders (audience, advertisers, National Regulation Authority, citizens and civil society)
- Appoint an Ombudsman in charge of solving conflicts between the organization and its environment. The rules of recruitment and professional evolution of this ombudsman shall be transparent and bring the guarantee of total impartiality in conflicts solving.

Top management shall also clearly define the relationships with the government, the political parties, the National Regulation Authority, citizen and civil society initiatives as well as advertisers, especially in terms of rights and duties vis a vis these authorities and social groups and make these rules clearly communicated and understood by the personnel of the company as well as the public at large.

5.5.2 Management representative

Section 5.5.2 of ISO 9001:2000 shall be applied.

Specific requirements for broadcasters: Top management of the broadcasting company shall appoint a Quality Manager, separate from the "Ombudsman" and reporting directly to the head of the company. The rules of recruitment and professional evolution of this Quality Manager shall be transparent without any kind of discrimination.

5.5 Responsabilité, autorité et communication

5.5.1 Responsabilité et autorité

Les dispositions du chapitre 5.5.1 de la norme ISO 9001:2000 sont applicables en totalité.

Exigences spécifiques aux radiodiffuseurs: En complément aux exigences du chapitre 5.5.1 de la norme ISO 9001:2000, la direction générale du radiodiffuseur doit :

- Nommer un Comité Qualité placé sous la présidence d'un Directeur Qualité (voir section 5.5.2) composé de responsables opérationnels et, si possible, de représentants des parties prenantes (audience, annonceurs. Autorité Nationale de Régulation, citoyens et société civile)
- Nommer un Ombudsman responsable de la résolution des conflits entre l'organisme et son environnement. Les règles de recrutement et d'évolution professionnelle de cet ombudsman doivent être transparentes et apporter la garantie d'une totale impartialité dans la résolution des conflits.

La direction générale doit aussi clairement définir ses relations avec le gouvernement, les partis politiques, l'autorité nationale de régulation, les initiatives citoyennes et de la société civile ainsi qu'avec les annonceurs, spécialement en termes de droits et devoirs vis-à-vis de ces autorités et groupes sociaux et faire en sorte que ces règles soient clairement communiquées et comprises par le personnel de l'organisme aussi bien que par le grand public au sens large.

5.5.2 Représentant de la direction

Les dispositions du chapitre 5.5.2 de la norme ISO 9001:2000 sont applicables en totalité.

Exigences spécifiques aux radiodiffuseurs: La direction générale du radiodiffuseur doit nommer un Directeur Qualité, séparé de l'ombudsman et rapportant directement à la tête de l'organisme. Les règles de recrutement et d'évolution professionnelle de ce directeur qualité doivent être transparentes sans aucune sorte de discrimination.

5.5.3 Internal communication

Section 5.5.3 of ISO 9001:2000 shall be applied.

5.6 Management review

5.6.1 General

Section 5.6.1 of ISO 9001:2000 shall be applied.

Specific requirements for broadcasters: Management review meetings shall take place at least once a year under the chairmanship of the head of the broadcasting company.

The Quality Committee shall hold a meeting at least once a month under the chairmanship of the Quality Manager

5.6.2 Review input

Section 5.6.2 of ISO 9001:2002 shall be applied.

Specific requirements for broadcasters: In addition to the requirements of section 5.6.2 of ISO 9001:2000 norm, the input to management review of broadcasting companies shall include:

- Report from the National Regulation Authority
- Report from the Ombudsman
- Notes and reports from citizen and civil society initiatives
- Detailed audience numbers
- Detailed audience satisfaction survey
- Detailed advertisers satisfaction survey
- Evaluation reports of suppliers and partners
- Periodic appraisal reports from the personnel
- Report on corporate social investments (see section 5.7)
- Report on programs in terms of innovation and creation
- Quality dash-board

5.5.3 Communication interne

Les dispositions du chapitre 5.5.3 de la norme ISO 9001:2000 sont applicables en totalité.

5.6 Revue de Direction

5.6.1 Généralités

Les dispositions du chapitre 5.6.1 de la norme ISO 9001:2000 sont applicables en totalité.

Exigences spécifiques aux radiodiffuseurs: Les revues de direction doivent se tenir au moins une fois par an sous la présidence du directeur de l'entreprise de radiodiffusion.

Le Comité Qualité doit se réunir au moins une fois par mois sous la présidence du directeur qualité.

5.6.2 Éléments d'entrée de la revue

Les dispositions du chapitre 5.6.2 de la norme ISO 9001:2000 sont applicables en totalité.

Exigences spécifiques aux radiodiffuseurs: En complément des exigences du chapitre 5.6.2 de la norme ISO 9001:2000, les éléments d'entrée des revues de direction doivent inclure :

- Un rapport de l'Autorité Nationale de Régulation
- Un rapport de l'Ombudsman
- Des notes et rapports des représentants des citoyens et de la société civile
- Des statistiques quantitatives détaillées d'audience
- Une étude détaillée de la satisfaction de l'audience
- Une étude détaillée de mesure de la satisfaction des annonceurs
- Des rapports d'évaluation des fournisseurs et partenaires
- Les rapports périodiques d'évaluation du personnel
- Un rapport sur les investissements sociaux d'entreprise (voir le chapitre 5.7)
- Un rapport sur le programme en termes d'innovation et de création
- Un tableau de bord qualité

5.6.3 Review output

Section 5.6.3 of ISO 9001:2000 shall be applied.

Specific requirements for broadcasters: In addition to the requirements of section 5.6.3 of ISO 9001:2000 norm, the output from management review of broadcasting companies shall include:

- Quality policy
- Quality objectives
- Quality report to all stakeholders as defined in section 0.1
- Audit planning for the next period
- Decisions on corporate social investment (see section 5.7)
- Decisions on new creation and innovation programs

5.7 Corporate social investment

This requirement is specific to broadcasting companies.

Broadcasting companies shall devote part of their revenue in corporate social investment "off air", linked to the broadcasting domain, aiming at a direct impact on social development and democracy.

The corresponding actions shall be properly identified and evaluated especially in terms of effectiveness, at least once a year, on the occasion of the management review meetings.

5.6.3 Éléments de sortie de la revue

Les dispositions du chapitre 5.6.3 de la norme ISO 9001:2000 sont applicables en totalité.

Exigences spécifiques aux radiodiffuseurs: En complément aux exigences du chapitre 5.6.3 de la norme ISO 9001:2000, les éléments de sortie des revues de direction de sociétés de radiodiffusion doivent inclure :

- Politique qualité
- Objectifs qualité
- Rapport qualité à toutes les parties prenantes telles que définies en 0.1
- Planification des audits pour la prochaine période
- Décisions en matière d'investissement social d'entreprise (voir le chapitre 5.7)
- Décisions sur de nouveaux programmes de création et d'innovation

5.7 Investissement social d'entreprise

Cette exigence est spécifique aux entreprises de radiodiffusion.

Les entreprises de radiodiffusion doivent consacrer une partie de leur chiffre d'affaires à des investissements sociaux d'entreprise "off air", en relation avec le domaine de la radiodiffusion et ayant un impact direct sur le développement social et la démocratie.

Les actions correspondantes doivent être convenablement identifiées et évaluées, particulièrement en termes d'efficacité, au moins une fois par an, à l'occasion des réunions de revue de direction.

6. RESOURCE MANAGEMENT

6.1 Provision of resources

Section 6.1 of ISO 9001:2000 shall be applied.

Specific requirements for broadcasters: In addition to the requirements of section 6.1 of ISO 9001:2000 norm, the resources provided by the organization shall guarantee the best possible geographical accessibility to the media; universal access is key to public service media.

6.2 Human resources

6.2.1 General

Section 6.2.1 of ISO 9001:2000 shall be applied.

Specific requirements for broadcasters: Requirements of section 6.2.1 of ISO 9001:2000 norm shall be extended without any restriction to all the personnel of the broadcasting company.

6.2.2 Competence, awareness and training

Section 6.2.2 of ISO 9001:2000 shall be applied.

Specific requirements for broadcasters: Requirements of section 6.2.2 of ISO 9001:2000 norm shall be extended without any restriction to all the personnel of the broadcasting company.

On top of these requirements, the organization shall guarantee clear rules of recruitment and professional evolution for each and everyone of its employees. In particular, the broadcasting company shall organize, at least once a year, an in depth evaluation of its employees giving them the possibility to express their viewpoints on potential improvements as well as a fruitful bilateral exchange of experience between staff and management.

6. MANAGEMENT DES RESSOURCES

6.1 Mise à disposition des ressources

Les dispositions du chapitre 6.1 de la norme ISO 9001:2000 sont applicables en totalité.

Exigences spécifiques aux radiodiffuseurs: En complément aux exigences du chapitre 6.1 de la norme ISO 9001:2000, les ressources mises à disposition par l'organisme doivent garantir la meilleure accessibilité géographique possible au média ; l'accès universel est fondamental pour un média de service public.

6.2 Ressources humaines

6.2.1 Généralités

Les dispositions du chapitre 6.2.1 de la norme ISO 9001:2000 sont applicables en totalité.

Exigences spécifiques aux radiodiffuseurs: Les exigences du chapitre 6.2.1 de la norme ISO 9001:2000 doivent être étendues sans restriction à tout le personnel de l'entreprise de radiodiffusion.

6.2.2 Compétence, sensibilisation et formation

Les dispositions du chapitre 6.2.2 de la norme ISO 9001:2000 sont applicables en totalité.

Exigences spécifiques aux radiodiffuseurs: Les exigences du chapitre 6.2.2 de la norme ISO 9001:2000 doivent être étendues sans restriction à tout le personnel de l'entreprise de radiodiffusion.

En complément de ces exigences, l'organisme doit garantir des règles claires de recrutement et d'évolution professionnelle pour chacun et chacune de ses employés. En particulier, l'organisme de radiodiffusion doit organiser, au moins une fois par an, une évaluation approfondie de ses employés, leur donnant la possibilité d'exprimer leur point de vue sur des améliorations potentielles et permettant un échange bilatéral d'expériences entre le personnel et la direction.

6.2.3 Independence and non-discrimination of journalists, presenters and producers

This requirement is specific to broadcasting companies.

Broadcasting companies shall bring the guarantee of independence and non-discrimination to journalists, presenters and producers through:

- Transparent recruitment / lay-off procedures
- Legal clauses in labor contracts
- Appropriate appeal procedures
- A strict respect of National Labor Laws
- Non discrimination of any kind (age, religion, gender)
- Code of ethics and editorial charters

6.3 Infrastructure

Section 6.3 of ISO 9001:2000 shall be applied.

Specific requirements for broadcasters:
On top of the requirements of section 6.3 of ISO 9001:2000 norm the organization shall pay a particular attention to the quality of the equipment used in broadcasting activities, particularly in view of :

- The safety in use for the personnel of the broadcasting company
- The accessibility of the media for the population
- The technical quality of the broadcast programmes

These key parameters shall be constantly monitored and reported to the Quality Manager.

6.4 Work environment

Section 6.4 of ISO 9001:2000 shall be applied.

6.2.3 Independence et non-discrimination des journalistes, présentateurs et producteurs

Cette exigence est spécifique aux entreprises de radiodiffusion.

Les entreprises de radiodiffusion doivent apporter une garantie d'indépendance et de non-discrimination aux journalistes, animateurs et producteurs par:

- Des procédures transparentes de recrutement et de licenciement
- Des clauses légales dans les contrats de travail
- Des procédures d'appel appropriées
- Un strict respect des lois nationales sur le travail
- Aucune discrimination d'aucune nature (âge, religion, sexe)
- Un code d'éthique et une charte éditoriale

6.3 Infrastructure

Les dispositions du chapitre 6.3 de la norme ISO 9001:2000 sont applicables en totalité.

Exigences spécifiques aux radiodiffuseurs:
En complément des exigences du chapitre 6.3 de la norme ISO 9001:2000, l'organisme doit accorder une attention particulière à la qualité des équipements utilisés dans les activités de radiodiffusion, en vue de garantir :

- La sécurité au travail pour le personnel de l'entreprise de radiodiffusion
- L'accessibilité du média pour la population
- La qualité technique des émissions diffusées

Ces paramètres-clés doivent être constamment surveillés et rapportés au Directeur Qualité.

6.4 Environnement de travail

Les dispositions du chapitre 6.4 de la norme ISO 9001:2000 sont applicables en totalité.

7. PRODUCT REALIZATION

7.1 Planning of product realization

Section 7.1 of ISO 9001:2000 shall be applied.

Specific requirements for broadcasters:

In addition to the requirements of section 7.1 of ISO 9001:2000 norm, the broadcasting company shall pay a particular attention to the risks of non-compliance when the program is partially or fully realized by an external supplier. The same requirements shall apply to these external suppliers who shall be aware of that in a formalized way.

7.2 Customer related processes

7.2.1 Determination of requirements related to the product

Section 7.2.1 of ISO 9001:2000 shall be applied.

Specific requirements for broadcasters:

In addition to the requirements of section 7.2.1 of ISO 9001:2000 norm, the broadcasting company shall determine the requirements related to a new program by the use of one or a combination of the following means:

- Code for Programs, Editorial Charter
- Code of Ethics
- Audience satisfaction surveys
- Other stakeholders' satisfaction surveys
- Requirements made by the National Regulation Authority
- Relevant information on similar past programs
- Relevant information on similar programs proposed by the competition or by other broadcasters at the international level.

7. REALISATION DU PRODUIT

7.1 Planification de la réalisation du produit

Les dispositions du chapitre 7.1 de la norme ISO 9001:2000 sont applicables en totalité.

Exigences spécifiques aux radiodiffuseurs:

En complément des exigences du chapitre 7.1 de la norme ISO 9001:2000, l'organisme doit accorder une attention particulière aux risques de non-conformité quand l'émission est partiellement ou totalement produite par un fournisseur externe. Les mêmes exigences doivent s'appliquer à ces fournisseurs externes qui doivent en être avertis de manière formelle.

7.2 Processus relatifs aux clients

7.2.1 Détermination des exigences relatives au produit

Les dispositions du chapitre 7.2.1 de la norme ISO 9001:2000 sont applicables en totalité.

Exigences spécifiques aux radiodiffuseurs:

En complément des exigences du chapitre 7.2.1 de la norme ISO 9001:2000, l'entreprise de radiodiffusion doit déterminer les exigences relatives à une nouvelle émission par l'utilisation d'un ou plusieurs des moyens suivants :

- Code des émissions, charte éditoriale
- Code d'éthique
- Etude de satisfaction de l'audience
- Etudes de satisfaction des autres parties prenantes
- Exigences formulées par l'Autorité Nationale de Régulation
- Information pertinente sur des émissions similaires
- Information pertinente sur des émissions similaires en provenance de la concurrence ou d'autres radiodiffuseurs au niveau international.

7.2.2 Review of requirements related to the product (program)

Section 7.2.2 of ISO 9001:2000 shall be applied.

Specific requirements for broadcasters: In addition to the requirements of section 7.2.2 of ISO 9001:2000 norm, the broadcasting company shall proceed with the review of requirements in a formalized way, by means of a specific Programs Committee gathering in a fair way, representatives from:

- The voice of the management
- The voice of the personnel
- The voice of the customers (audience and advertisers)
- The voice of the society (regulation authority, citizen and civil society initiatives)

This requirement shall apply to any kind of program (information, education and entertainment)

7.2.3 Customer communication

Section 7.2.3 of ISO 9001:2000 shall be applied.

Specific requirements for broadcasters: In addition to the requirements of section 7.2.3 of ISO 9001:2000 norm, the broadcasting company shall pay a particular attention to the measurement of:

- Audience numbers (quantitative measurement)
- Customer satisfaction (qualitative surveys)
- Customer complaints (either through the Ombudsman's channel or through the quality management system)

7.2.2 Revue des exigences relatives au produit (émission)

Les dispositions du chapitre 7.2.2 de la norme ISO 9001:2000 sont applicables en totalité.

Exigences spécifiques aux radiodiffuseurs: En complément des exigences du chapitre 7.2.2 de la norme ISO 9001:2000, l'entreprise de radio-diffusion doit procéder à la revue des exigences de manière formalisée, par la mise en place d'un Comité des Programmes spécifique, réunissant de manière équilibrée, des représentants de :

- La voix de la direction
- La voix du personnel
- La voix des clients (audience et annonceurs)
- La voix de la société (autorité de régulation, initiatives citoyennes et de la société civile)

Cette exigence s'applique à n'importe quel type d'émission (information, éducation et divertissement)

7.2.3 Communication avec les clients

Les dispositions du chapitre 7.2.3 de la norme ISO 9001:2000 sont applicables en totalité.

Exigences spécifiques aux radiodiffuseurs: En complément des exigences du chapitre 7.2.3 de la norme ISO 9001:2000, l'entreprise de radio-diffusion doit porter une attention particulière à la mesure :

- Des chiffres d'audience (mesures quantitatives)
- De la satisfaction des clients (mesures qualitatives)
- Des réclamations clients (par le canal de l'Ombudsman ou par le système de management de la qualité)

7.3 Design and Development

7.3.1 Design and development planning

Section 7.3.1 of ISO 9001:2000 shall be applied.

Specific requirements for broadcasters: In addition to the requirements of section 7.3.1 of ISO 9001:2000 norm, the broadcasting company shall establish clear rules of sub-contracting and/or working with external entities involved in the design of new programs.

All the requirements of section 7.3 of ISO 9001:2002 shall be known, understood and applied by these external parties.

7.3.2 Design and development inputs

Section 7.3.2 of ISO 9001:2002 shall be applied.

7.3.3 Design and development outputs

Section 7.3.3 of ISO 9001:2002 shall be applied.

7.3.4 Design and development review

Section 7.3.4 of ISO 9001:2000 shall be applied.

Specific requirements for broadcasters: In addition to the requirements of section 7.3.4 of ISO 9001:2000 norm, the broadcasting company shall clearly

- identify and
- monitor the performance of

newly created programs in terms of audience numbers and satisfaction. The corresponding reports will be used as input data of the management review meetings (see section 5.6.1)

7.3 Conception et développement

7.3.1 Planification de la conception et du développement

Les dispositions du chapitre 7.3.1 de la norme ISO 9001:2000 sont applicables en totalité.

Exigences spécifiques aux radiodiffuseurs: En complément des exigences du chapitre 7.3.1 de la norme ISO 9001:2000, l'entreprise de radiodiffusion doit établir des règles claires de sous-traitance et/ou de travail avec des entités externes impliquées dans la conception de nouvelles émissions.

Toutes les exigences du chapitre 7.3 de la norme ISO 9001 :2000 doivent être connues, comprises et appliquées par ces entités externes.

7.3.2 Eléments d'entrée de la conception et du développement

Les dispositions du chapitre 7.3.2 de la norme ISO 9001:2000 sont applicables en totalité.

7.3.3 Eléments de sortie de la conception et du développement

Les dispositions du chapitre 7.3.3 de la norme ISO 9001:2000 sont applicables en totalité.

7.3.4 Revue de la conception et du développement

Les dispositions du chapitre 7.3.4 de la norme ISO 9001:2000 sont applicables en totalité.

Exigences spécifiques aux radiodiffuseurs: En complément des exigences du chapitre 7.3.4 de la norme ISO 9001:2000, l'entreprise de radiodiffusion doit clairement

- identifier et
- surveiller la performance

d'émissions nouvellement créées en termes de chiffres et de satisfaction d'audience. Les rapports correspondants seront utilisés comme données d'entrée des réunions de revue de direction (voir le chapitre 5.6.1)

7.3.5 Design and development verification

Section 7.3.5 of ISO 9001:2000 shall be applied.

7.3.6 Design and development validation

Section 7.3.6 of ISO 9001:2002 shall be applied.

7.3.7 Control of design and development changes

Section 7.3.7 of ISO 9001:2000 shall be applied.

7.4 Purchasing

7.4.1 Purchasing process

Section 7.4.1 of ISO 9001:2000 shall be applied.

Specific requirements for broadcasters: In addition to the requirements of section 7.4.1 of ISO 9001:2000 norm, a particular attention shall be paid to evaluation and the selection of suppliers involved in the design and/or the realization of broadcasted programs. The broadcasting company shall establish clear and formalized rules of evaluation and maintain records of them. Evaluations shall take place at least once a year by combining specific questionnaires, analysis of non-conformities and any other relevant information. Results of these evaluations shall be diligently forwarded and discussed with the suppliers concerned and used as input of the management review meetings (see section 5.6.2).

7.3.5 Vérification de la conception et du développement

Les dispositions du chapitre 7.3.5 de la norme ISO 9001:2000 sont applicables en totalité.

7.3.6 Validation de la conception et du développement

Les dispositions du chapitre 7.3.6 de la norme ISO 9001:2000 sont applicables en totalité.

7.3.7 Maîtrise des modifications de la conception et du développement

Les dispositions du chapitre 7.3.7 de la norme ISO 9001:2000 sont applicables en totalité.

7.4 Achats

7.4.1 Processus d'achat

Les dispositions du chapitre 7.4.1 de la norme ISO 9001:2000 sont applicables en totalité.

Exigences spécifiques aux radiodiffuseurs: En complément des exigences du chapitre 7.4.1 de la norme ISO 9001:2000, une attention particulière devra être portée à l'évaluation et à la sélection des fournisseurs impliqués dans la conception et/ou la réalisation d'émissions radiodiffusées. L'entreprise de radiodiffusion doit établir des règles claires et formalisées d'évaluation et conserver les données correspondantes. Les évaluations doivent se dérouler au moins une fois par an en combinant des questionnaires spécifiques, des analyses de non-conformité et toute autre information pertinente. Les résultats de ces évaluations doivent être adressés et discutés sans délai avec les fournisseurs concernés et utilisés comme éléments d'entrée des réunions de revue de direction (voir le chapitre 5.6.2).

7.4.2 Purchasing information

Section 7.4.2 of ISO 9001:2000 shall be applied.

Specific requirements for broadcasters: In addition to the requirements of section 7.4.2 of ISO 9001:2000 norm, the broadcasting company shall, for any purchase of external productions, validate the chain of rights, including but not limitative, copyrights, reproduction and distribution rights, licenses, languages and territories, medias, royalties and their duration.

7.4.3 Verification of purchased product

Section 7.4.3 of ISO 9001:2000 shall be applied.

Specific requirements for broadcasters: In addition to the requirements of section 7.4.3 of ISO 9001:2000 norm, the broadcasting company shall proceed with an in depth customer satisfaction survey for each and every new production bought from the market or realized on order by external suppliers. The results of these surveys shall be regularly communicated to the Programs Committee.

7.4.2 Informations relatives aux achats

Les dispositions du chapitre 7.4.2 de la norme ISO 9001:2000 sont applicables en totalité.

Exigences spécifiques aux radiodiffuseurs: En complément des exigences du chapitre 7.4.2 de la norme ISO 9001:2000, l'entreprise de radiodiffusion doit, pour tout achat de productions extérieures, valider la chaîne des droits avec notamment les copyrights, les droits de reproduction et de distribution, les licences, les langues et territoires, les medias, les redevances et leur durée.

7.4.3 Vérification du produit acheté

Les dispositions du chapitre 7.4.3 de la norme ISO 9001:2000 sont applicables en totalité.

Exigences spécifiques aux radiodiffuseurs: En complément des exigences du chapitre 7.4.3 de la norme ISO 9001:2000, l'entreprise de radiodiffusion doit réaliser une enquête de satisfaction approfondie pour chaque nouvelle production achetée sur le marché ou réalisée sur commande par des fournisseurs externes. Le résultat de ces enquêtes doit être régulièrement communiqué au Comité des Programmes.

7.5 Production and service provision

7.5.1 Control of production and service provision

Section 7.5.1 of ISO 9001:2000 shall be applied.

Specific requirements for broadcasters: In addition to the requirements of section 7.5.1 of ISO 9001:2000 norm, the broadcasting company shall establish and maintain quality dash-boards giving a clear picture of the evolution of the following Key Performance Indicators:

- Quality of information
- Quality of programs contents
- Diversity of programs contents sorted in three main categories: information, education and entertainment
- Audience numbers
- Audience complaints
- Advertisers' complaints
- National Regulation Authority complaints
- Quality of technical equipment
- Geographical coverage
- Participation rate of citizens and civil society, level of interactivity and citizen empowerment efforts in the broadcast programs
- Social usefulness including women empowerment, cultural promotion, cultural diversity, religion, etc. of broadcast programmes.
- Educational content
- Minorities representation
- Opening to the world

These Key Performance Indicator shall be defined by the Quality Committee in close cooperation with the Programs Committee.

They shall be measured and reported to the Quality Committee on a regular basis.

7.5 Production et preparation du service

7.5.1 Maîtrise de la production et de la préparation du service

Les dispositions du chapitre 7.5.1 de la norme ISO 9001:2000 sont applicables en totalité.

Exigences spécifiques aux radiodiffuseurs: En complément des exigences du chapitre 7.5.1 de la norme ISO 9001:2000, l'entreprise de radiodiffusion doit établir et entretenir des tableaux de bord qualité donnant une image claire de l'évolution des Indicateurs de Performance Clés suivants :

- Qualité de l'information
- Qualité du contenu des émissions
- Diversité des contenus des émissions triés en trois catégories : information, éducation et divertissement
- Chiffres d'audience
- Réclamations de l'audience
- Réclamations des annonceurs
- Réclamations de l'Autorité Nationale de Régulation
- Qualité des équipements techniques
- Couverture géographique
- Taux de participation de citoyens et de la société civile, niveau d'interactivité et contributions spécifiques à la citoyenneté dans les émissions diffusées
- Utilité sociale, y compris contributions spécifiques à l'amélioration du statut de la femme. promotion de la culture de la diversité culturelles, de la religion, etc. des émissions diffusées
- Contenu éducatif
- Représentation des minorités
- Ouverture au monde

Ces Indicateurs de Performance Clés doivent être définis par le Comité Qualité en étroite collaboration avec le Comité des Programmes.

Ils doivent être mesurés et rapportés au Comité Qualité de manière régulière.

7.5.2 Validation of processes for production and service provision

Section 7.5.2 of ISO 9001:2000 shall be applied, where applicable.

7.5.3 Identification and traceability

Section 7.5.3 of ISO 9001:2000 shall be applied.

7.5.4 Customer property

Section 7.5.4 of ISO 9001:2000 shall be applied.

Specific requirements for broadcasters: In addition to the requirements of section 7.5.4 of ISO 9001:2000 norm, the broadcasting company shall exercise particular care with:

- Advertisements, for which a preliminary evaluation shall be conducted in terms of compliance with the Code of Advertising (see section 4.2.1), any gap being timely reported to the Quality Manager and records maintained
- Audience participation in programs, in terms of non-discrimination, respect of social rules, personal image.

7.5.5 Preservation of product

Section 7.5.5 of ISO 9001:2002 shall be applied.

Specific requirements for broadcasters: In addition to the requirements of section 7.5.5 of ISO 9001:2000 norm, the broadcasting company shall exercise particular care with:

- The definition of precise storage durations for each type of broadcast programmes
- The long-term storage of programmes on appropriate technical supports.

7.5.2 Validation des processus de production et de préparation du service

Les dispositions du chapitre 7.5.2 de la norme ISO 9001:2000 sont applicables en totalité.

7.5.3 Identification et traçabilité

Les dispositions du chapitre 7.5.3 de la norme ISO 9001:2000 sont applicables en totalité.

7.5.4 Propriété du client

Les dispositions du chapitre 7.5.4 de la norme ISO 9001:2000 sont applicables en totalité.

Exigences spécifiques aux radiodiffuseurs: En complément des exigences du chapitre 7.5.4 de la norme ISO 9001:2000, l'entreprise de radio-diffusion doit veiller particulièrement:

- Aux annonces publicitaires, pour lesquelles une évaluation préliminaire doit être faite en termes de conformité avec le Code Publicitaire (voir le chapitre 4.2.1), tout écart devant être rapporté sans délai au Directeur Qualité et enregistré.
- A la participation de l'audience dans les émissions, en termes de non-discrimination, de respect de règles sociales, d'image personnelle, etc.

7.5.5 Préservation du produit

Les dispositions du chapitre 7.5.5 de la norme ISO 9001:2000 sont applicables en totalité.

Exigences spécifiques aux radiodiffuseurs: En complément des exigences du chapitre 7.5.5 de la norme ISO 9001:2000, l'entreprise de radio-diffusion doit prendre un soin particulier à :

- Définir des durées précises de stockage pour chaque type d'émissions diffusées.
- Stocker à long terme les émissions diffusées sur les supports techniques appropriés.

7.6 Control of monitoring and measuring devices

Section 7.6 of ISO 9001:2000 shall be applied.

Specific requirements for broadcasters:

In addition to the requirements of section 7.6 of ISO 9001:2000 norm, the broadcasting company shall pay a particular attention to the way the audience numbers are measured either internally or externally.

A review of the methods and equipment used shall be regularly undertaken in order to balance quantitative results with qualitative ones.

7.6 Maîtrise des dispositifs de surveillance et de mesure

Les dispositions du chapitre 7.6 de la norme ISO 9001:2000 sont applicables en totalité.

Exigences spécifiques aux radiodiffuseurs:

En complément des exigences du chapitre 7.6 de la norme ISO 9001:2000, l'entreprise de radiodiffusion doit porter une attention particulière à la manière dont les chiffres d'audience sont mesurés soit en interne soit à l'externe.

Une revue des méthodes et des équipements utilisés doit être menée régulièrement de manière à contrebalancer les résultats quantitatifs par des résultats qualitatifs.

8. MEASUREMENT, ANALYSIS AND IMPROVEMENT

8.1 General

Section 8.1 of ISO 9001:2000 shall be applied.

8.2 Monitoring and measurement

8.2.1 Customer satisfaction

Section 8.2.1 of ISO 9001:2000 shall be applied.

Specific requirements for broadcasters:
In addition to the requirements of section 8.2.1 of ISO 9001:2000 norm, the broadcasting company shall monitor information relating to customer perception from at least the five following sources:

- Audience numbers monitored on a daily basis
- Audience specific satisfaction surveys organized at regular intervals
- Advertisers' satisfaction surveys
- National Regulation Authority reports
- Citizen and civil society initiatives' reports

8. MESURES, ANALYSE ET AMELIORATION

8.1 Généralités

Les dispositions du chapitre 8.1 de la norme ISO 9001:2000 sont applicables en totalité.

8.2 Surveillance et mesures

8.2.1 Satisfaction du client

Les dispositions du chapitre 8.2.1 de la norme ISO 9001:2000 sont applicables en totalité.

Exigences spécifiques aux radiodiffuseurs:
En complément des exigences du chapitre 8.2.1 de la norme ISO 9001:2000, l'entreprise de radiodiffusion doit surveiller les informations relatives à la perception des auditeurs-télespectateurs à partir d'au moins cinq sources :

- Chiffres d'audience surveillés quotidiennement
- Enquêtes de satisfaction spécifiques organisées à intervalles réguliers
- Enquêtes de satisfaction auprès des annonceurs
- Rapports de l'Autorité Nationale de Régulation
- Rapports des initiatives citoyennes et de la société civile

8.2.2 Internal audit

Section 8.2.2 of ISO 9001:2000 shall be applied.

Specific requirements for broadcasters:

In addition to the requirements of section 8.2.2 of ISO 9001:2000 norm, the broadcasting company shall combine internal audit with self assessment techniques where and when applicable.

The rule of independence of the internal auditors vis-à-vis the audited sector shall be strictly observed.

The requirements of the ISO 19001:2002 norm concerning quality auditing shall be applied by the broadcasting company as far as possible.

8.2.3 Monitoring and measurement of processes

Section 8.2.3 of ISO 9001:2000 shall be applied.

Specific requirements for broadcasters:

In line with the requirements made in section 7.5.1, quality dash-boards integrating product, process and system Key Performance Indicator will be prepared by the Quality Manager and analyzed by the Quality Committee of the broadcasting company, in order to prepare the ground for corrective and preventive actions and continual improvement (see section 8.5)

8.2.4 Monitoring and measurement of product

Section 8.2.4 of ISO 9001:2000 shall be applied.

Specific requirements for broadcast-ers:

In line with the requirements made in section 7.5.1, quality dash-boards integrating product, process and system KPIs will be prepared by the Quality Manager and analyzed by the Quality Committee of the broadcasting company, in order to prepare the ground for corrective and preventive actions and continual improvement (see section 8.5).

8.2.2 Audit interne

Les dispositions du chapitre 8.2.2 de la norme ISO 9001:2000 sont applicables en totalité.

Exigences spécifiques aux radiodiffuseurs:

En complément des exigences du chapitre 8.2.2 de la norme ISO 9001:2000, l'entreprise de radiodiffusion doit combiner l'audit interne avec des techniques d'auto-évaluation dans toute la mesure du possible.

La règle d'indépendance des auditeurs internes vis-à-vis des secteurs audités doit être strictement respectée.

Les exigences de la norme ISO 19011 :2002 concernant l'audit qualité doit être appliquée par l'entreprise de radiodiffusion autant que possible.

8.2.3 Surveillance et mesure des processus

Les dispositions du chapitre 8.2.3 de la norme ISO 9001:2000 sont applicables en totalité.

Exigences spécifiques aux radiodiffuseurs:

En conformité avec les exigences du chapitre 7.5.1, des tableaux de bord qualité, intégrant des Indicateurs de Performance Clés sur les produits, processus et systèmes doivent être préparés par le Directeur Qualité et analysés par le Comité Qualité de l'entreprise de radiodiffusion, de manière à préparer le terrain pour des actions correctives et préventives et pour l'amélioration continue (voir le chapitre 8.5)

8.2.4 Surveillance et mesure du produit

Les dispositions du chapitre 8.2.4 de la norme ISO 9001:2000 sont applicables en totalité.

Exigences spécifiques aux radiodiffuseurs:

En conformité avec les exigences du chapitre 7.5.1, des tableaux de bord qualité, intégrant des Indicateurs de Performance Clés sur les produits, processus et systèmes doivent être préparés par le Directeur Qualité et analysés par le Comité Qualité de l'entreprise de radiodiffusion, de manière à préparer le terrain pour des actions correctives et préventives et pour l'amélioration continue (voir le chapitre 8.5).

8.3 Control of non-conforming product

Section 8.3 of ISO 9001:2002 shall be applied.

8.4 Analysis of data

Section 8.4 of ISO 9001:2002 shall be applied.

Specific requirements for broadcasters: In line with the requirements made in section 7.5.1, quality dash-boards integrating product, process and system Key Performance Indicator will be prepared by the Quality Manager and analyzed by the Quality Committee of the broadcasting company, in order to prepare the ground for corrective and preventive actions and continual improvement (see section 8.5)

8.5 Improvement

8.5.1 Continual improvement

Section 8.5.1 of ISO 9001:2000 shall be applied.

Specific requirements for broadcasters: In addition to the requirements of section 8.5.1 of the ISO 9001:2000 norm, the broadcasting company shall demonstrate continual improvement by the means of a central quality improvement dash-board recording all the decisions taken in terms of corrective and preventive actions, based on the consolidation and the analysis of all the measurements made on the programs, processes and systems.

8.5.2 Corrective action

Section 8.5.2 of ISO 9001:2000 shall be applied.

8.5.3 Preventive action

Section 8.5.3 of ISO 9001:2002 shall be applied.

8.3 Maîtrise du produit non-conforme

Les dispositions du chapitre 8.3 de la norme ISO 9001:2000 sont applicables en totalité.

8.4 Analyse des données

Les dispositions du chapitre 8.4 de la norme ISO 9001:2000 sont applicables en totalité.

Exigences spécifiques aux radiodiffuseurs: En conformité avec les exigences du chapitre 7.5.1, des tableaux de bord qualité, intégrant des Indicateurs de Performance Clés sur les produits, processus et systèmes doivent être préparés par le Directeur Qualité et analysés par le Comité Qualité de l'entreprise de radiodiffusion, de manière à préparer le terrain pour des actions correctives et préventives et pour l'amélioration continue (voir le chapitre 8.5)

8.5 Amélioration

8.5.1 Amélioration continue

Les dispositions du chapitre 8.5.1 de la norme ISO 9001:2000 sont applicables en totalité.

Exigences spécifiques aux radiodiffuseurs: En complément des exigences du chapitre 8.5.1 de la norme ISO 9001 :2000, l'entreprise de radiodiffusion doit démontrer l'amélioration continue par un tableau de bord central enregistrant toutes les décisions prises en termes d'actions correctives et préventives, fondé sur la consolidation et l'analyse de toutes les mesures faites sur les émissions, les processus et les systèmes.

8.5.2 Actions correctives

Les dispositions du chapitre 8.5.2 de la norme ISO 9001:2000 sont applicables en totalité.

8.5.3 Actions préventives

Les dispositions du chapitre 8.5.3 de la norme ISO 9001:2000 sont applicables en totalité.

BIBLIOGRAPHY
(to be enlarged)

- [1] **ISO 9000-2000**: Quality Management Systems – Essential principles and Vocabulary
- [2] **ISO 9001-2000**: Quality Management Systems – Requirements
- [3] **ISO 19011-2002**: Guidelines for quality and/or environmental management systems auditing
- [4] **Radio Canada** : Politique des programmes
- [5] **Radio Canada** : Code publicitaire
- [6] **Radio Canada** : Normes et pratiques journalistiques
- [7] **Voces Cuidadanas**
by Prof. Ana Maria Miralles Castellanos
Grupo de Investigacion en Comunicacion Urbana, Direccion General de Investigaciones, Universidad Pontificia Bolivariana, 2000
- [8] **Revista Foro**: Vol 45 Sept 2002 Comunicacion, opinion publicay cultura politica
- [9] **La Television que Colombia necesita Comision Nacional de Television Bogota**, Julio 2002
- [10] **Strengthening Democratic Voices**
By Prof Fernando Calero Aparicio
Finnish National Commission for UNESCO
Tampere 16-18 June 1997
- [11] **Vision & Mission for India's Public Broadcasting**: Prasar Bharti Corporation
By Dr N. Bhaskara Rao, Aditi Chatterjee, P.N. Vasanti
Center for Media Studies, New Dehli, India
- [12] **India's Communication Revolution**,
by Arvind Singhal and Everett M. Rogers,
Sage Publications, New Dehli,
Thousand Oaks, London, 2001
- [13] **South African Broadcasting Corporation (SABC) Performance Management Guideline**
- [14] **Charte d'éthique de la TSR**, Télévision Suisse Romande, Février 2003

BIBLIOGRAPHIE
(à compléter)

- [1] **ISO 9000-2000**: Systèmes de management de la Qualité – Principes essentiels et vocabulaire
- [2] **ISO 9001-2000**: Systèmes de management de la Qualité – Exigences
- [3] **ISO 19011-2002**: Lignes directrices pour l'audit de systèmes de management de la qualité et/ou environnementaux
- [4] **Radio Canada** : Politique des programmes
- [5] **Radio Canada** : Code publicitaire
- [6] **Radio Canada** : Normes et pratiques journalistiques
- [7] **Voces Cuidadanas**
by Prof. Ana Maria Miralles Castellanos
Grupo de Investigacion en Comunicacion Urbana, Direccion General de Investigaciones, Universidad Pontificia Bolivariana, 2000
- [8] **Revista Foro**: Vol 45 Sept 2002 Comunicacion, opinion publicay cultura politica
- [9] **La Television que Colombia necesita Comision Nacional de Television Bogota**, Julio 2002
- [10] **Strengthening Democratic Voices**
By Prof Fernando Calero Aparicio
Finnish National Commission for UNESCO
Tampere 16-18 June 1997
- [11] **Vision & Mission for India's Public Broadcasting**: Prasar Bharti Corporation
By Dr N. Bhaskara Rao, Aditi Chatterjee, P.N. Vasanti
Center for Media Studies, New Dehli, India
- [12] **India's Communication Revolution**,
by Arvind Singhal and Everett M. Rogers,
Sage Publications, New Dehli,
Thousand Oaks, London, 2001
- [13] **South African Broadcasting Corporation (SABC) Performance Management Guideline**
- [14] **Charte d'éthique de la TSR**, Télévision Suisse Romande, Février 2003



Norme Internationale BC-9001: 2003

48

All rights reserved. Any representation or reproduction, even partial, without the written agreement of ISAS and MSF is illegal. The only copies allowed are those strictly reserved for the personal usage of the copier and not destined for any collective use whatsoever, as well as analyses and short quotations justified by the critical, pedagogical or informative nature of the work in which they are incorporated.

Tous droits réservés. Toute reproduction, même partielle, sans l'accord écrit de ISAS et FMS est illégale. Les seules copies autorisées sont celles réservées à un usage strictement personnel, non destinées à un usage collectif, quel qu'il soit. De même sont autorisées les emprunts entre guillemets justifiés par la nature critique, pédagogique ou informative du travail dans lequel ils sont incorporés.

**International Standardization
and Accreditation Services,
New York
www.isasgroup.com**

**Fondation Médias et Sociétés
Genève
www.certimedia.org**

ISAS
International Standardization
and Accreditation Services
New-York

www.isasgroup.com



PRICE: 50 USD