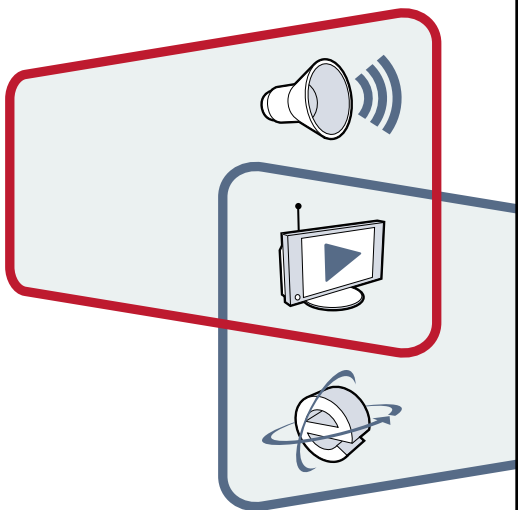


ISAS BC 9001 ISAS BC 9001

**CERTIFIER
LA QUALITE DES RADIODIFFUSEURS**
(Radio, Télévision, Internet)

**QUALITY
CERTIFICATION FOR BROADCASTERS**
(Radio, Television, Internet)



CERTIMEDIA.org
Fondation Médias et Société
Stiftung Medien und Gesellschaft
Media and Society Foundation



ISAS BC 9001

Certifier la qualité des radiodiffuseurs (Radio, Télévision, Internet)

- Nouveau standard international pour la radiodiffusion
- Quels avantages pour un radiodiffuseur ?
- Pourquoi certifier la qualité des radiodiffuseurs ?
- Ce qu'ils en pensent

Pages 3-9

Quality Certification for Broadcasters (Radio, Television, Internet)

- A new international standard for broadcasting
- The benefits for broadcasters
- Why certify quality management of broadcasters?
- Testimonials on the benefits of Quality Management

Pages 10-17



Nouveau standard international pour la radiodiffusion

La Fondation Médias et Société, avec l'aide financière de la Fondation Hoso Bunka de Tokyo, l'UNESCO, l'Office Fédéral de la Communication (OFCOM) et la Direction du Développement et de la Coopération (DDC) de Berne, a développé un nouveau standard international dédié aux radiodiffuseurs en collaboration étroite avec deux autres organisations: le Conseil Mondial de la Radio-Télévision originaire du Canada (www.cmrtv.org) et ISAS, un organisme privé de standardisation et d'accréditation basé en Suisse (www.isasgroup.com). Le résultat est ISAS BC 9001, dédié aux Radios, Télévisions et Producteurs de contenus sur Internet.

ISAS BC 9001 est une adaptation du célèbre standard ISO 9001 qui, en moins de dix ans, s'est imposé auprès de 500.000 entreprises, publiques et privées, dans 160 pays et est considéré aujourd'hui comme la référence internationale en matière de systèmes de management.

En complément de la conformité à la norme ISO 9001, ISAS BC 9001 s'intéresse plus spécifiquement aux systèmes de management des radiodiffuseurs pour savoir dans quelle mesure ces derniers mettent en œuvre les critères suivants :

- la satisfaction des auditeurs et des téléspectateurs
- la qualité et la précision de l'information

- la qualité et la diversité des autres programmes
- l'innovation et la création
- l'indépendance et la transparence du management
- la promotion et le respect de règles éthiques
- la prise en compte des minorités nationales
- l'accès du média par le plus grand nombre
- l'utilité sociale du média

Pour chacun de ces critères ISAS BC 9001 définit des objectifs spécifiques. Tout radiodiffuseur qui veut se mesurer à ces objectifs peut demander l'audit de son système d'organisation par des professionnels indépendants et accrédités. Si le résultat est positif, la Fondation Médias et Société lui octroie un Certificat de Conformité, valable trois ans, avec un mandat de surveillance annuel.

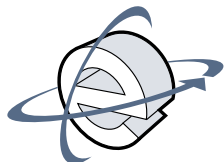
→ radio



→ télévision



→ internet



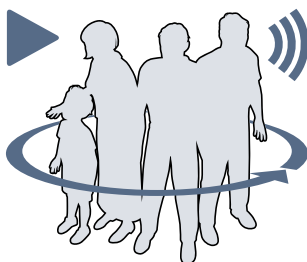


Quels avantages pour un radiodiffuseur ?

Les avantages principaux de toute certification ISO sont une organisation plus efficace et plus performante : plus sensible à ses clients, mieux capable de maîtriser la qualité, plus réceptive au changement, et à long terme, plus prospère et pérenne.

Les avantages spécifiques qu'un radiodiffuseur peut en attendre sont les suivants :

- Une crédibilité renforcée auprès des auditeurs-télespectateurs et annonceurs
- Une meilleure efficacité d'investissement dans les contenus
- Une réduction des coûts de non-qualité en production
- Un meilleur accès aux sources d'information
- La capacité à attirer et à motiver des journalistes et des collaborateurs de haute qualité
- Une contribution objectivement démontrée au développement social et à la démocratie.





Pourquoi certifier la qualité des radiodiffuseurs ?

L'information est un droit élémentaire de chaque homme et de chaque femme, au même titre que l'eau, la nourriture, les soins de santé ou la liberté d'expression.

Les médias ont un rôle particulier à jouer pour assurer que ce droit sera respecté au XXIème siècle :

- Fournir l'information et le savoir au plus grand nombre possible
- Nourrir le débat politique et social aux échelons local, national et international.

Pour relever ces multiples défis, la Fondation Médias et Société, une institution helvétique indépendante, propose une certification volontaire de type ISO (International Organization for Standardization) une méthode utilisée par l'industrie dans le monde entier. Par ce processus, les radiodiffuseurs qui veulent améliorer leur qualité et leur image tout en démontrant leur engagement dans le développement social et la démocratie, peuvent soumettre leurs efforts à un audit indépendant et neutre.



Comment procéder ?

Une première étape consiste à évaluer votre système de management actuel sous trois angles différents et complémentaires:

- Efficacité et performance, notamment en termes de coûts de qualité
- Perception par le personnel, clients, fournisseurs et par l'environnement de votre système de management
- Ecart par rapport aux exigences de la norme ISAS BC 9001

Sur la base de cette évaluation, des recommandations d'amélioration détaillées seront mises en œuvre débouchant sur une conformité parfaite avec les exigences de la norme ISAS BC 9001.

Nous sommes à votre disposition pour vous aider à effectuer cette évaluation de la manière la plus efficace et la plus économique.

Contactez-nous

FONDATION MEDIA SOCIETE

67, rue de St Jean

CP 5256 - 1211 Genève

Tél: +41 (0) 22 732 10 10

Fax: +41 (0) 22 738 07 11

info@certimedia.org

www.certimedia.org



Ce qu'ils en pensent

Reuters, Genève

"Nous souhaitons avoir une vision claire de nos processus et procédures à travers un système qualité. L'ensemble des collaborateurs a été impliqué, ce qui a permis leur adhésion totale au projet."

Monsieur Denis HURON, Directeur Général
(Source: Challenge Optimum S.A. Genève)

Teleantioquia, Colombie

"La certification ISO 9001:2000 représente le point de départ d'un processus permanent d'autoévaluation interne du système d'organisation. Le processus de certification provoque un changement de culture et renforce le travail d'équipe. C'est un outil qui génère de la confiance, une véritable lettre de recommandation et un moyen de dire à nos clients que nous sommes un rouage de la nation qui recherche l'efficacité et veut offrir le meilleur de la télévision de service public à ses téléspectateurs, ses annonceurs et ses fournisseurs. C'est un défi que nous nous lançons pour améliorer en permanence nos prestations."

Ana Cristina Navarro , Directeur Général de Teleantioquia.
la première télévision régionale à avoir obtenu la certification ISO

Gouvernement de Malaisie

"Le gouvernement malaisien est convaincu que la norme ISO 9001 peut significativement contribuer à améliorer la qualité, à stimuler le développement de l'excellence dans la culture du travail, et à fournir une méthode d'unification des systèmes de management de la qualité dans la fonction publique."

Musalmiah Bt. Haji Asli, Directrice de la Division politique et développement ISO 9001, Service malaisien de modernisation de l'administration et de planification du management.
(Source: ISO Genève)



Ce qu'ils en pensent

suite

Export Inspection Council, Inde

“ISO 9001 est un système proactif de management de la qualité, c’est-à-dire un système qui permet d’anticiper les problèmes et de suggérer des solutions, par opposition à un système de maîtrise de la qualité conventionnel fondé sur le contrôle.”

M.L. Gupta, codirecteur, Export Inspection Council, Inde.
(Source: ISO Genève)

Services Industriels, Genève (SIG)

“SIG a construit un système de management intégré Qualité / Sécurité / Environnement qui lui permet d’affronter les nouveaux défis dans de bonnes conditions. Ce système constitue en outre une base excellente pour une prise en compte de tous les enjeux significatifs du développement durable et de la gouvernance d’entreprise.”

M. Raymond BATTISTELLA, Directeur Général, SIG, Genève
(Source: Challenge Optimum S.A., Genève)



ISAS BC 9001

Quality Certification for Broadcasters (Radio, Television, Internet)

- A new international standard for broadcasting
- The benefits for broadcasters
- Why certify Quality Management of broadcasters?
- Testimonials on the benefits of Quality Management

Pages 10-17



A new international standard for broadcasting

The Media and Society Foundation, with the financial support of the Hosono Bunka Foundation in Tokyo, UNESCO, Office Fédéral de la Communication (OFCOM) and the Swiss Agency for Development and Cooperation (SDC) in Bern, cooperated with two other organizations to develop a new international standard for broadcasting: the Canadian-based, not-for-profit World Radio and Television Council (www.wrtvc.org), and ISAS (www.isasgroup.com), a private standardization and accreditation body based in Switzerland. The result is ISAS BC 9001, dedicated to radio, television and Internet broadcasting.

ISAS BC 9001 was adapted from the well-known ISO 9001 standard, which in less than 10 years has succeeded in certifying 500,000 companies, both public and private, in 160 countries, and which is now recognized as the world reference for management systems.

In addition of being ISO 9001 compliant, ISAS BC 9001 will focus on broadcasting companies, measuring the degree to which they meet the following criteria:

- Satisfaction of viewers-listeners
- Quality and accuracy of information
- Quality and diversity of other types of programming
- Innovation and creativity
- Independence and transparency of management
- Promotion and respect for ethical rules

- Representation of national minorities
- Universal access
- Social relevance

For each of these criteria ISAS BC 9001 sets specific objectives. Any broadcast organization that aims to meet these standards may apply to be audited by independent, accredited professionals. Following a successful audit, Media & Society Foundation will deliver a Certificate of Compliance valid for three years, with an annual conformity check.

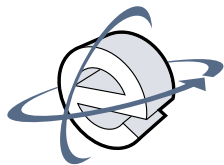
→ radio



→ télévision



→ internet

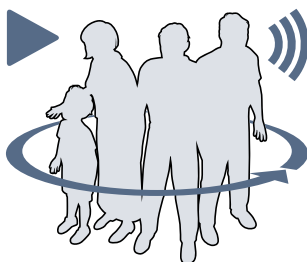


The benefits for broadcasters?

The main benefits of any ISO certification is a stronger, better managed organization: more responsive to customers, more capable of delivering quality, more reactive to change and in the long run more likely to prosper.

The benefits specific to broadcasting include:

- Greater credibility with viewers, listeners and advertisers
- Higher efficiency of investments in content
- Cost saving in production process
- Better access to sources of information
- The ability to attract and motivate highquality journalists
- Independent recognition of the contribution to social development and democracy



Why certify quality management of broadcasters?

Information is a basic human right—no less than water, food, health or free speech.

Media have a special responsibility to ensure that this right is fully enjoyed in the 21st century. Specifically, they must:

- Disseminate accurate information and knowledge as widely as possible
- Offer a lively social and political debate at the local, national and global levels

To meet these challenges, the independent, Swiss-based Media and Society Foundation is creating a voluntary certification process based on the ISO (International Standards Organization) method used by industries throughout the world. Through this process, broadcasters who want to improve their quality and image while demonstrating a commitment to social development and democracy will be able to submit their efforts to an independent, neutral audit.



How to proceed?

The first step is the evaluation of present management systems, viewed from three separate and complementary angles:

- Efficiency and performance, focussing on the costs of quality
- Perceptions of the management system by personnel, customers, suppliers and other stakeholders
- The specific criteria of the ISAS BC 9001 standard mentioned above

On the basis of this evaluation, companies will be given detailed recommendations for improvement that should be implemented to meet the requirements of ISAS BC 9001.

We are available to help you undertake an evaluation in the most efficient and economical manner possible.

Please contact us:

FONDATION MEDIA SOCIETE

67, rue de St Jean

CP 5256 - 1211 Genève

Tél: +41 (0) 22 732 10 10

Fax: +41 (0) 22 738 07 11

info@certimedia.org

www.certimedia.org

Testimonial on the benefit of Quality Management

Reuters, Geneva

"We wanted our quality system to give us a clear vision of our systems and procedures. The quality process allowed us to present our objectives more clearly and to follow them up through quality projects."

Monsieur Denis HURON, Director General
(Source: Challenge Optimum S.A. Genève)

Teleantioquia, Columbia

"ISO 9001-2000 certification is the start of a permanent process of internal organizational self-evaluation. To become certified is to join the culture through a process and to strengthen our teamwork. It is a tool to generate trust, a letter of introduction and a way to say to our clients that we are part of a nation that seeks efficiency and wants to offer the best of public television to our television audience, our sponsors, and our contractors. It is the challenge of continuous improvement."

Ana Cristina Navarro , Manager of Teleantioquia,
the first regional television channel that obtained
the ISO certificate

Government of Malaysia

"The Malaysian Government is convinced that ISO 9001, a universally accepted standard, can significantly improve quality, stimulate excellence in the work culture, and engender a more integrated quality management system in the public administration."

Musalimah Bt. Haji Asli, Director of the ISO 9001 Policy and
Development Division; Malaysian Service of Administration
Modernisation and Management Planning.
(Source: ISO Genève)



Testimonial on the benefit of Quality Management *following*

Export Inspection Council, India

"ISO 9001 is a pro-active system of quality management. It allows to anticipate problems and to suggest solutions, in opposition to a conventional quality system based on control."

M.L. Gupta, codirector, Export Inspection Council, India,
(Source: ISO Geneva)

Services Industriels, Geneva (SIG)

"SIG built up an integrated Quality - Security - Environment management system, in order to be able to confront new challenges. This system is an ideal basis for taking into account the issues of lasting development and good governance."

M. Raymond BATTISTELLA, Director General
(Source: Challenge Optimum S.A., Geneva)

FONDATION
MEDIA & SOCIETE
67, rue de St Jean
CP 5256 - 1211 Genève
Tél: +41 (0) 22 732 10 10
Fax: +41 (0) 22 738 07 11
info@certimedia.org

www.certimedia.org



CERTIMEDIA.org
Fondation Médias et Société
Stiftung Medien und Gesellschaft
Media and Society Foundation