
Mesurer la qualité des programmes audiovisuels : quel rôle pour le régulateur ?

Description

La question de la qualité des programmes audiovisuels et de sa mesure est une préoccupation traditionnelle des pouvoirs publics qui a redoublé d'acuité en France, au moment de l'éclosion de l'ORTF. Entre 1975 et 1982 a même été créée une commission chargée d'apprécier la qualité des programmes des sociétés publiques pour déterminer le montant des moyens à leur allouer. Cette question a surgi à nouveau en France depuis le milieu des années 2000 avec les interrogations des pouvoirs publics quant aux différences entre secteur privé et public, liant à nouveau la question des programmes et des moyens.

Les difficultés à définir la notion de qualité pour les programmes audiovisuels

Un seul terme pour plusieurs conceptions de la qualité

La notion de « qualité » appliquée aux programmes audiovisuels est difficile à définir parce qu'il est souvent opposé au terme « audience ». De nombreux exemples de programmes ayant rencontré de grands succès auprès du public sont toutefois là pour attester que l'audience n'est pas le frère ennemi de la qualité.

En outre, la notion réunit plusieurs conceptions de la qualité : conception normative (valeur transcendante universelle), fonctionnaliste (objectif déterminé), subjectiviste (jugement individuel)¹. Les différents outils de mesure de la qualité des programmes mis en œuvre depuis 1967² s'inscrivent tous dans cette dernière conception puisqu'ils mesurent un taux de satisfaction. Ces trois conceptions sont tour à tour appelées dans les discours sur la qualité des programmes sans que l'on soit parvenu à combiner ces trois approches de la qualité au sein d'un seul et même outil, avec le risque de s'y égarer.

L'approche du Conseil supérieur de l'audiovisuel concernant la qualité des programmes

Chargé par la loi de réguler le paysage audiovisuel, le Conseil supérieur de l'audiovisuel (CSA) joue un rôle central dans le maintien et l'évolution d'une télévision de qualité. Dans sa pratique de régulation des contenus, le Conseil a adopté une démarche pragmatique et circonstanciée pour mettre en œuvre les pouvoirs que lui confère l'article 3-1 de la loi du 30 septembre 1986 modifiée qui dispose que le Conseil supérieur de l'audiovisuel «veille à la qualité et à la diversité des programmes [...]». Il peut formuler des propositions sur l'amélioration de la qualité des programmes.

Le Conseil supérieur de l'audiovisuel a toujours refusé d'entrer dans le débat sur la qualité des programmes au regard du mérite d'un programme, de sa vulgarité avérée ou supposée.

Le Conseil poursuit l'objectif de renforcement de la qualité dans toute son action de régulateur : en fixant des obligations dans les conventions des chaînes de télévision et de radio et en suivant de façon attentive les émissions diffusées, notamment dans les domaines de la protection des mineurs, du respect de la dignité humaine et de la déontologie de l'information.

Mais les termes de la loi induisent que la mission du Conseil va au-delà du seul contrôle du respect des normes juridiques. C'est pourquoi il a œuvré au renforcement des règles concourant à améliorer la qualité de l'offre. Il a ainsi adopté plusieurs recommandations qui ont fait évoluer les pratiques des diffuseurs (sur les jeux de télé-réalité, les «combats libres», les émissions de télé-tirelire, la publicité pour les paris en ligne, la présence à l'antenne alcool et de substances illicites, pour les éditeurs et distributeurs de services diffusant des programmes de catégorie V), etc.).

En 2011, dans le cadre des travaux de la Commission de réflexion sur l'évolution des programmes, le Conseil a souhaité que soit menée une enquête auprès des autorités de régulation membres de l'EPRA afin d'établir un panorama des instruments de mesure d'évaluation qualitative des programmes dans les pays concernés et d'en tirer des enseignements pour renforcer son action dans le cadre des compétences qui lui sont confiées par la loi.

Les enseignements d'une enquête sur les instruments de mesure de la qualité des programmes

:

L'enquête menée par le Conseil a donné lieu à 12 réponses des autorités de régulation membres de l'EPRA (11 pays) dont 8 ont pu être exploitées dans le cadre du dépouillement.

Des obligations législatives et réglementaires créent un socle minimal de mesures en faveur de la qualité

Les réponses exprimées par les différentes autorités de régulation ont mis en avant, elles aussi, la difficulté à définir la notion de qualité appliquée aux programmes audiovisuels.

Toutefois, toutes les instances ont souligné des degrés divers :

- les régimes d'obligations fixant des quotas minimaux à respecter pour les œuvres ou certains types de programmes ;
 - les interdictions totales ou les limites posées sur certains types de contenus (pornographie, extrême violence, publicité, téléachat, jeux d'argent...);
 - les obligations et/ou incitations en faveur de thématiques sociétales (pluralisme, diversité, cohésion sociale, santé publique, handicap...);
 - et *in fine* le rôle régulier de ces aspects, voire le rôle de la performance (objectifs/moyens) par les instances de régulation ;
- qui concourent à créer un socle minimal de mesures en faveur de la qualité des programmes à la télévision et à la radio.

Le terme de « qualité » est inscrit en tant que tel dans la loi et autres textes de portée juridiques contraignants (décrets, contrats d'objectifs et de moyens, cahiers des charges...) pour un peu plus de la moitié des réponses exploitées

Pays	Loi	Autres textes
Allemagne	Non	
Belgique	Non	Contrat de gestion de la RTBF ⁶
Catalogne	Non	Contrats-programmes de certaines chaînes autonomiques publiques ⁷
Chypre	Oui ⁸	
Israël	Oui Mandat de la SATR ⁹	
Pays-Bas	Non	
Royaume-Uni	Oui Obligations des chaînes de service public + mandat de l'Ofcom ¹⁰	BBC agreement ¹¹
Suisse	Non	Concession de la SSR ¹² + Concessions aux fournisseurs régionaux du service public ¹³

Appels de note du tableau ci-dessus [6](#) / [7](#) / [8](#) / [9](#) / [10](#) / [11](#) / [12](#) / [13](#)

L'â€™autoritâ€™ de râ€™gulation nationale exerce souvent une compâ€™tence en la matiâ€™re

Sur les 8 râ€™ponses exploitâ€™es, 4 instances (Royaume-Uni, Suisse, Chypre, Catalogne) dâ€™clarent exercer une compâ€™tence sur le suivi de la qualitâ€™ des programmes. Cette compâ€™tence est tirâ€™e directement de la loi ou sâ€™exerce par le contrâ€™le des textes encadrant les chaâ€™nes ayant des obligations de service public.

Tous les acteurs â€™conomiques ne sont pas concernâ€™s au mâ€™me titre par la qualitâ€™ des programmes : câ€™est une attente exprimâ€™e majoritairement â€™ lâ€™â€™gard des chaâ€™nes soumises â€™ des

obligations de service public

Sur les 8 réponses exploitées (et en ayant à l'esprit que toutes les instances de régulation n'ont pas les mêmes priorités de compétences¹⁴), 7 instances mettent en avant le rôle et l'importance des chaînes publiques et des chaînes soumises à des obligations de service public pour ce qui est de la qualité des programmes.

Seule l'instance de régulation chypriote n'opère pas de distinction dans sa réponse entre service public et privé sur la question de la qualité mais considère que cet objectif s'applique à tous les diffuseurs (TV/radio) dès lors qu'ils sont titulaires d'une fréquence.

Les baromètres de satisfaction sont les instruments les plus cités dans les réponses et sont souvent créés à l'initiative du régulateur

Pays	Médias concernés (TV/Radio)	Types d'acteurs (Public/Privé)	Prestataire extérieur (oui/non)	Intitulé du baromètre	Initiative
Royaume-Uni	TV	Public	Oui (GFK)	PSB tracker	Ofcom
Suisse	TV/Radio	Public/Privé	Oui (université + institut)	nc	Ofcom
Chypre	TV/Radio	Public/Privé	Oui (institut RAI)	nc	CRTA
Catalogne	TV/Radio	Public/Privé	Oui (institut DYM)	Etude d'opinion publique sur les médias audiovisuels en Catalogne	CAC
Israël	nc	Public/Privé	Oui (nc)	Annual viewers poll	SATR
Belgique	TV/Radio	Public	Oui (nc)	nc ¹⁵	RTBF

nc : non communiqué.

Appel de note du tableau ci-dessus [15](#)

Parmi les instruments existants pour évaluer qualitativement l'offre de programmes, les baromètres de satisfaction sont les instruments les plus souvent cités dans les réponses. Ce type d'instrument se caractérise par sa régularité (enquête annuelle) et l'historique du suivi (certains baromètres

comme ceux établis par l'Ofcom au Royaume-Uni existent depuis les années 1990).

L'Allemagne pour sa part procède de l'analyse des contenus chaque année (depuis 1998) qui est publiée dans un document intitulé *Programmbericht* et qui couvre toutes les télévisions qu'elles soient publiques ou privées⁶. Elle est réalisée à l'initiative du régulateur par un institut de recherche et analyse 8 programmes ayant obtenu les plus fortes audiences sur une semaine (2 vagues annuelles) et sur la base de trois critères : pluralisme, diversité des contenus, pertinence sociale du programme.

Pays	Panel	Périodicité	Méthode d'enquête	Mesure	Restitution
Royaume-Uni	2 100 entretiens (adultes +16 ans)	2 vagues annuelles (avril/octobre)	PAPI ¹⁷	Degré de satisfaction + notation 1 à 10	Publique (rapport annuel)
	1 750 entretiens (adultes +16 ans)	4 vagues annuelles (janv/avr/juil/oct)	CATI ¹⁸	Degré de satisfaction + notation 1 à 10	Publique (rapport annuel)
Suisse	nc	Annuelle (vagues non indiquées)	CATI	Degré de satisfaction + notation 1 à 5	Publique (rapport annuel)
Chypre	1 000 entretiens (adultes + 16 ans)	2005	CATI (+ 25 entretiens avec experts + 5 focus groups)	nc	Publique (rapport + conférence de presse)
Catalogne	2000 entretiens (adultes + 18 ans)	1 vague annuelle (4 semaines de terrain entre avril et mai)	CAPI ¹⁹	Accord/désaccord sur proposition Classement d'item par importance ²⁰	Publique (rapport annuel)
Israël	nc	nc	nc	nc	Publique (rapport + conférence de presse)
Belgique	nc	nc	nc	nc	Usage strictement interne ²¹

nc : non communiqué.

Appels de note du tableau ci-dessus [17](#) / [18](#) / [19](#) / [20](#) / [21](#)

Deux exemples originaux : l'équivalent d'une norme qualité (Suisse) et les associations de citoyens-télé-spectateurs (Pays-Bas)

Parmi les réponses étudiées, la Suisse et les Pays-Bas présentent des dispositifs originaux concernant la mesure de la qualité.

En Suisse, en plus des sondages annuels réalisés auprès du public par une université mandatée par le régulateur et des analyses des contenus faites par des équipes de chercheurs en communication également mandatées, les diffuseurs, qu'ils soient public (Société suisse de radiodiffusion) ou privés (chaînes et radios locales ayant des obligations de service public), doivent mettre en place un système de gestion de la qualité interne²². Ils doivent dans ce cadre fixer des objectifs et des normes, quant au contenu et à la forme, et déterminer des procédures internes de vérification.

La SSR publie ses critères de qualité ainsi qu'un rapport annuel de son service interne de contrôle sur l'application de ses principes. Les chaînes privées locales font évaluer leur système de gestion de la qualité tous les deux ans par un bureau d'évaluation de leur choix, reconnu par le régulateur. Elles doivent présenter au régulateur un plan d'application des mesures suggérées par les évaluateurs.

Quant aux Pays-Bas, il dispose d'un mode d'organisation du paysage audiovisuel très particulier qui place les associations de radiodiffusion de nature sociale, religieuse ou politique réunissant des citoyens au cœur de l'organisation des organismes public²³.

Ces associations, pour être jugées représentatives, doivent réunir au moins 300 000 adhérents payants²⁴. Leur représentativité leur permet de disposer d'un temps d'antenne alloué en fonction du nombre de leurs adhérents. De cette manière, les téléspectateurs sont en mesure d'exercer une certaine influence sur la programmation. Les associations organisent des réunions qui offrent aux téléspectateurs la possibilité de discuter de questions de programmation. Une autre voie pour influencer la programmation est la représentation dans les conseils d'administration de NOS²⁵ puisque ces associations interviennent dans la nomination des membres du conseil d'administration de NOS. Jusqu'en 2012, les instruments de mesure de la qualité de l'offre de programmes existant en France ont été créés uniquement par des éditeurs et concernaient quasi exclusivement deux types d'acteurs, publics et payants, ayant des objectifs et méthodologies distinctes. France Télévisions cherche avec son baromètre créé depuis 2006 à « quantifier » et « objectiver » la qualité des programmes qui répondent à ses missions de service public. Canal+ doit s'assurer quant à lui que sa promesse éditoriale est tenue et que ses abonnés sont satisfaits grâce à plusieurs baromètres²⁶.

Fort des exemples des régulateurs étrangers, le Conseil a décidé en avril 2012 de créer pour la première fois un baromètre annuel de perception de la qualité des programmes de télévision et de radio. La première vague d'enquête a été réalisée en octobre 2012 par l'institut BVA (enquête téléphonique sur un échantillon représentatif de 2 000 personnes). Les premiers résultats de cette vague d'enquête ont été rendus publics en janvier 2013 et constituent une base pour engager un dialogue avec les chaînes et radios sur cette question en ayant toujours à l'esprit les

attentes exprimées par l'ensemble des publics.

Notes :

1. [À« Dossier de l'audiovisuel », n° 43, INA-La Documentation française, mai-juin 1992.] – [Retour](#)
2. [En France, on peut distinguer trois grandes périodes qui ont correspondu à un affinement des méthodes de mesure de la satisfaction :
 - 1967 à 1974, premier panel de l'ORTF ;
 - 1976 à 1984, système d'évaluation multidimensionnelle de la qualité mise en place par le Centre d'études d'opinion (CEO). 1984 marque une rupture avec la création de Médiamétrie et le primat donné à l'audiovisuelle et à la performance des programmes au détriment de la mesure de la qualité (quelques tentatives sporadiques entre 1984 et le début 2000) ;
 - 2003 à nos jours : relance du projet de « Qualimat » par France Télévisions sous la présidence de Marc Tessier en raison de l'implication forte du 1er COM qui mettait l'accent sur la transparence et la nécessité de la qualité des programmes du service public.] – [retour](#)
3. [Créée en 1995, la plate-forme européenne des instances de régulation (*European platform of regulatory authorities*, EPRA) regroupe 52 membres. La Commission européenne, le Conseil de l'Europe, l'Observatoire européen de l'audiovisuel et le Bureau du représentant de l'OSCE pour la liberté des médias sont des observateurs permanents au sein de la plate-forme.] – [retour](#)
4. [Allemagne, Belgique, Bosnie-Herzégovine, Chypre, Espagne (Catalogne), Grèce, Israël, Pays-Bas, Royaume-Uni, Suisse.] – [retour](#)
5. [Deux autorités pour un pays.] – [retour](#)
6. [Préambule à [...] D'« lors, il est convenu que selon les modalités précises par les dispositions du contrat de gestion ci-après, la RTBF : [...] à « marque sa différence en matière de qualité et d'imagination dans le paysage audiovisuel de la communauté française, à « doit être crédible, fédératrice, [...] et une référence en matière d'éthique, d'imagination, d'innovation, d'audace et de qualité, à « offre des programmes et des contenus audiovisuels de qualité et diversifiés, [...]. Dispositions figurant au chapitre 1er article 4 : « La RTBF affirme sa spécificité en fournissant une offre diversifiée et de qualité de services de médias audiovisuels [...] ; article 5 : « [...] la RTBF s'engage à être [...] une référence, dans ses programmes et ses contenus audiovisuels, en matière d'éthique, d'imagination, d'innovation, d'audace, de qualité technique, professionnelle, artistique et culturelle ainsi que sur les plans de l'écriture, de la forme et du vocabulaire » ; article 6 : « [...] à offrir des programmes et des contenus audiovisuels de qualité et diversifiés, [...] ».] – [retour](#)
7. [Le contrat-programme (équivalent d'un contrat d'objectifs et de moyens) de la CCMA (Corporation catalane des médias audiovisuels) établit que celle-ci doit être « une référence de qualité dans le secteur audiovisuel ».] – [retour](#)
8. [Article 26(1) (b) de la loi Radio Télévision 7(1)/98 dispose que « les programmes de tous les éditeurs titulaires d'une licence de radio ou de télévision doivent être gouvernés par le principe de haute qualité ». Un amendement introduit en 2000 prévoit en outre « que les chaînes doivent prendre des mesures pour s'assurer que leur programme offre un niveau de qualité suffisant au regard de la mission sociale de la radio et de la télévision et du développement culturel du pays ».] – [retour](#)
9. [La *Second Authority Law* 1990, amendée en 2000 [...] définit les exigences en matière de qualité de la production (respect des quotas d'investissements financiers et qualité de ces productions), de diversité dans la programmation et les contenus, fixe les normes de qualité et le respect des quotas par genres, en particulier les quotas

en faveur de la production locale et de l'exposition de genres « nobles » (*upper contents*) aux heures de grande écoute, ainsi que le sous-titrage à destination des malentendants ».] – [retour](#)

10. [*Communications Act 2003*: Obligations des chaînes de service public (BBC, S4C, ITV1, Channel 4, Five) : elles doivent toutes proposer des programmes et services qui couvrent un large spectre de thématiques, répondre aux attentes et intérêts de toutes les composantes du public, maintenir un niveau élevé de qualité dans la production des programmes disposition 264 (4) d). Plus spécifiquement, Channel 3 et 5 doivent offrir « une programmation diversifiée et de grande qualité » disposition 265 (2). Channel 4 doit, elle aussi, offrir une « large gamme de programmes diversifiés et de grande qualité qui comprend notamment des programmes innovants, expérimentaux et créatifs dans leur forme et dans leur contenu » disposition 265 (3). Mandat de l'Ofcom : assurer un contrat tous les cinq ans de la façon dont les chaînes de service public s'acquittent de leurs obligations et « mettre des recommandations afin de « maintenir et améliorer la qualité des chaînes de service public » (disposition 264 3 (b)).] – [retour](#)

11. [La BBC doit garantir un haut niveau de qualité de ses programmes en particulier concernant son offre d'information Section 10 (b), les programmes répondant aux missions de service public Section 14 (1) et les programmes relevant des obligations de production Section 49 & 50.] – [retour](#)

12. [Article 3 : « 1) La création des programmes de la SSR doit satisfaire à des exigences qualitatives et éthiques élevées. Les divers domaines de programme doivent respecter le mandat programmatique de la SSR ; ils doivent se distinguer par leur crédibilité, leur sens des responsabilités, leur pertinence et leur professionnalisme journalistique. La SSR garantit la singularité de ses programmes et se démarque ainsi clairement des diffuseurs commerciaux. [...] 3) Afin d'assurer la mise en œuvre des exigences fixées aux al. 1 et 2, elle définit des normes de qualité régissant le contenu et la forme des programmes. Elle publie ces normes, procède régulièrement des contrats internes de qualité et informe le public de leurs résultats ».] – [retour](#)

13. [Les concessions aux fournisseurs régionaux du service public comprennent une disposition sous le titre « gestion de la qualité » centrée sur « la production journalistique des programmes ». Cette disposition est détaillée dans la partie sur les instruments.] – [retour](#)

14. [Certaines instances ne régulent pas les opérateurs publics comme l'instance israélienne par exemple, d'autres ont des primaires circonscrits en termes de « thématiques », ainsi le CVDM (Commissariaat voor de Media) aux Pays-Bas ne peut traiter des questions de protection de l'enfance ni instruire de plaintes de téléspectateurs qui relèvent de la compétence d'une autre autorité (le NICAM, Institut néerlandais pour la classification des médias audiovisuels).] – [retour](#)

15. [Enquête réalisée au moins une fois par an et destinée exclusivement au conseil d'administration de la RTBF. Elle doit viser à évaluer grâce à un panel représentatif de la population belge francophone « la satisfaction du public, le lien créé par la RTBF avec son public ainsi que les valeurs fondatrices du service public de radio-télévision ». Elle existe sous sa forme actuelle depuis 2007.] – [retour](#)

16. [Uniquement les chaînes généralistes (exclusion des chaînes thématiques).] – [retour](#)

17. [Le PAPI (*Paper And Pencil Interview*).] – [retour](#)

18. [Le CATI (*Computer-Assisted Telephone Interviewing*).] – [retour](#)

19. [Le CAPI (*Computer-Assisted Personal Interview*).] – [retour](#)

20. [Exemples des thèmes abordés dans le cadre de l'enquête catalane : qualité de l'information (haute/basse) ; indépendance des médias publics ; programmes les plus importants sur les radios et TV publiques (classement) ; attitudes machistes véhiculées par la TV (parfois/régulièrement) ; interdiction concernant les contenus pornographiques (accord/désaccord) ; présence du catalan (excessive/suffisante) ; problème majeur en TV (excès de publicité, de violence, contenus inadaptés des horaires « jeunesse », télé-réalité...) ; thèmes qui devraient occuper moins de temps *versus* plus de temps en TV ; connaissance de l'encadrement juridique

et mesures du régulateur.] – [retour](#)

21. [Les résultats de cette enquête ne sont pas transmis à l'autorité de régulation.] – [retour](#)

22. [Concession de la SSR :

« Article 3- Qualité des programmes :

1. La création des programmes de la SSR doit satisfaire à des exigences qualitatives et éthiques élevées. Les divers domaines de programme doivent respecter le mandat programmatique de la SSR ; ils doivent se distinguer par leur crédibilité, leur sens des responsabilités, leur pertinence et leur professionnalisme journalistique. La SSR garantit la singularité de ses programmes et se démarque ainsi clairement des diffuseurs commerciaux.

2. La SSR s'emploie à bénéficier d'une large acceptation auprès des divers publics cibles. Elle ne mesure pas cette acceptation en premier lieu auprès des parts de marché.

3. Afin d'assurer la mise en œuvre des exigences fixées aux al. 1 et 2, elle définit des normes de qualité régissant le contenu et la forme des programmes. Elle publie ces normes, procédant régulièrement des contrôles internes de qualité et informe le public de leurs résultats ».

Concessions octroyées aux fournisseurs régionaux du service public :

« Gestion de la qualité :

1. Le concessionnaire établit d'une part un règlement d'exploitation qui définit clairement les tâches et les responsabilités, et d'autre part des principes directeurs décrivant les conditions d'exécution du mandat de prestations.

2. Il engage un nombre suffisant de journalistes pour pouvoir remplir correctement le mandat de prestations. La rédaction compte au moins trois professionnels du programme pour une personne en formation.

3. Il met en place un système de gestion de la qualité qui comprend au moins les éléments suivants, en rapport avec la production journalistique des programmes : a. des objectifs et des normes en matière de qualité, tant pour le contenu que pour la forme (normes journalistiques, concepts d'missions, etc.) ; b. des procédures définies par écrit, permettant de vérifier régulièrement si les objectifs en matière de qualité ont été atteints, à savoir des mécanismes de prévention ou conçus pour améliorer la qualité des programmes (processus de validation, systèmes de feedback, etc.).

4. Il fait régulièrement évaluer son système de gestion de la qualité par une organisation externe de son choix, reconnue par l'OFCOM. Le premier rapport d'évaluation, y compris les conclusions, doit être remis à l'OFCOM douze mois après l'entrée en vigueur de la présente concession. Les rapports suivants sont délivrés tous les vingt-quatre mois.

5. Au plus tard trois mois après avoir remis le rapport d'évaluation, le concessionnaire présente à l'OFCOM comment il entend mettre en œuvre les mesures relatives à la gestion de la qualité exigées dans ledit rapport. »] – [retour](#)

23. [La radiodiffusion publique est composée de trois chaînes de télévision : Nederland 1, Nederland 2, Nederland 3, et de cinq stations de radio : Radio 1, Radio 2, Radio 3 (3FM), Radio 4 et Radio 5 (747 AM).] – [retour](#)

24. [L'appartenance à un ou plusieurs organismes de radiodiffusion est ouverte à tout citoyen.] – [retour](#)

25. [Tous les organismes publics de radiodiffusion sont rattachés à l'Association néerlandaise de radiodiffusion publique NOS (Nederlandse Omroep Stichting) 7. Cette association est le concessionnaire et les organisations sont des

participants à la concession. Le NOS est responsable de la coopération et de la coordination entre les associations.] –

[retour](#)

26. [D'autres initiatives peuvent être soulignées comme la mise en place en 2008 d'un baromètre qualité des programmes par la chaîne Equidia (échantillon de 2 327 téléspectateurs de la chaîne à " 2 100 réponses conservées). On peut également relever celle d'un éditeur de presse magazine comme *TAI 7 jours* (avec le concours de NPA Conseil) qui a également mis en place un baromètre qualité des programmes de 2006 à courant 2009 destiné à relever cette mesure tous les trimestres et centré autour de quelques items comme le respect des horaires, les déprogrammations, les variations du volume sonore, le nombre d'inserts, le sous-titrage des programmes, la qualité du service d'accueil aux téléspectateurs ou bien encore la mise à disposition des programmes en télévision de rattrapage.] – [retour](#)

Categorie

1. Articles & chroniques

date créée

21 mars 2013

Auteur

daniellesartori