

# MANUEL DE MANAGEMENT



Etabli selon les exigences des normes :

**ISAS BCP 9001 - Version 2010**

**ISO 9001 - Version 2008**

Sa diffusion limitée est sous la responsabilité de la  
direction

Il ne peut être ni reproduit ni  
communiqué, en tout ou partie, sans son  
autorisation.

## Table des matières

<b>1. Charte BNJ FM</b>	<b>3</b>
<b>2. Champ de validité</b>	<b>4</b>
<b>3. Présentation de l'entreprise</b>	<b>4</b>
<b>4. Historique</b>	<b>4</b>
<b>5. Lignes directrices de BNJ FM</b>	<b>5</b>
<b>6. Vision – Objectifs généraux</b>	<b>6</b>
<b>7. Concept de « mandat de prestation » de BNJ FM SA</b>	<b>6</b>
<b>8. Politique</b>	<b>7</b>
<b>9. Gestion des risques</b>	<b>8</b>
<b>10. Veille réglementaire</b>	<b>8</b>
<b>11. Organigramme</b>	<b>9</b>
<b>12. Cartographie des processus</b>	<b>10</b>
<b>13. Interaction des processus</b>	<b>11</b>
<b>14. Déclaration de la direction</b>	<b>11</b>

## 1. Charte BNJ FM

**Nous voulons, en entreprise responsable, répondre aux exigences de nos clients en garantissant la qualité optimale de toutes nos prestations.**

**Dans cette perspective, nous nous engageons à respecter les principes suivants :**

- ❖ Etre une **radio régionale** d'informations générales dont l'activité est régie par la concession que lui a accordée l'Autorité fédérale.
- ❖ Remplir le **mandat de prestations**, en particulier, diffuser aux heures de grande écoute 3 programmes d'informations différents en fonction des régions Jura bernois et Bienne francophone (RJB), canton de Neuchâtel et Yverdon (RTN), canton du Jura (RFJ).
- ❖ Rester **indépendante** de tout pouvoir, institution ou groupe d'intérêts, que ce soit dans les domaines politique, économique, culturel ou religieux.
- ❖ S'efforcer d'être dans tous les **domaines, politique, économique, culturel, sportif, social ou religieux**, un élément dynamique de la vie de l'Arc jurassien, et cela dans un esprit d'ouverture et de tolérance.
- ❖ Concevoir la **liberté de presse** comme le droit de relater et de commenter tout fait d'intérêt général, dans le respect de la vie privée des individus.
- ❖ Privilégier la **qualité et la véracité des informations**, plutôt que le sensationnel.
- ❖ S'affirmer comme **élément dynamique de la vie locale et régionale en priorité**, mais aussi cantonales et nationales dans la mesure où cela touche à sa mission première.
- ❖ Prendre **position sur les questions essentielles** et veiller à ce que les différents points de vue soient présentés.
- ❖ Dans le domaine politique, refléter la **diversité des opinions**, être attachée au fédéralisme et à une démocratie au sein de laquelle les oppositions doivent jouer librement face au pouvoir.
- ❖ Permettre le **renforcement de la responsabilité du citoyen** et des groupes sociaux intermédiaires, dont elle reflète l'activité pour autant qu'elle soit conforme à l'intérêt général.
- ❖ Rechercher les moyens de **favoriser la justice sociale**, d'éviter la violence et de conduire sereinement les débats politiques et sociaux.
- ❖ Donner la **parole aux minorités**, dans le respect du pluralisme et de la concession
- ❖ Respecter **les codes déontologiques**, les normes de sécurité, de santé, techniques et environnementales.
- ❖ Rendre compte de la **vie économique publique et privée** en tenant compte de l'intérêt général.
- ❖ Favoriser le **développement durable** en cherchant à réduire la consommation des énergies utilisées dans le cadre de nos activités ainsi que favoriser la prise de conscience des auditeurs à travers nos programmes radio.
- ❖ Pouvoir **collaborer avec d'autres médias**, tout en se dotant des moyens de conserver et d'affirmer sa personnalité.
- ❖ Respecter **l'égalité des sexes** aussi bien au niveau de l'attribution des postes de travail qu'au niveau des salaires.
- ❖ Appliquer, à tout le groupe, la **Convention Collective de Travail (CCT)** signée entre les RRR et Impressum sur les conditions de travail des animateurs et des journalistes.

## 2. Champ de validité

Ce manuel décrit le système de management intégré mis en place pour garantir la maîtrise du bon fonctionnement de BNJ FM et du groupe. Il s'applique à l'ensemble des activités du groupe. Il n'existe pas d'exclusions par rapport aux exigences de la norme ISAS BCP 9001.2010.

## 3. Présentation de l'entreprise

Nom de la société: BNJ FM SA  
Adresse : 20, Rue du 23 Juin  
CH-2800 Delémont  
Téléphone : 032 421 70 70  
Télécopie : 032 421 70 77  
web : [www.rjb.ch](http://www.rjb.ch), [www.rtn.ch](http://www.rtn.ch), [www.rfj.ch](http://www.rfj.ch)  
Année de fondation : 01.10.2008  
Effectif actuel : ~120  
Domaines d'activité : Radiodiffusion par RJB, RTN et RFJ couvrant la région du Jura bernois et les cantons de Neuchâtel, et Jura.

## 4. Historique

RJB, RTN et RFJ ont obtenu leur première concession le 19 novembre 1983 et ont débuté leurs émissions respectivement le 29 mai, le 1<sup>er</sup> mars et le 18 février 1984. A cette époque, elles collaboraient avec la RSR et reprenaient une partie des informations de La Première. Chaque société couvrait une région bien précise, respectivement le Jura Bernois, le canton de Neuchâtel et le canton du Jura.

En 1993, Pierre Steulet, actionnaire principal de RFJ devient également actionnaire principal de RTN, dont il est membre fondateur. Des synergies sont créées tout en respectant strictement l'indépendance et la diversité des programmes.

Début 1997, Pierre Steulet devient également actionnaire principal de RJB avec toujours le même objectif, l'indépendance de ces trois médias.

Chaque radio reçoit dès 1994 une part de la redevance suite à l'entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> avril 1994 de la première loi radio/TV. RJB, RTN et RFJ cessent alors leur collaboration avec la RSR.

En 1999, le DETEC demande de remettre en chantier la loi radio/TV. Cette longue démarche aboutira à l'entrée en vigueur, le 1<sup>er</sup> avril 2007, de la nouvelle loi radio/TV. Les zones de concessions sont redéfinies par le Conseil fédéral. Les trois concessions de l'Arc jurassien sont fondues dans une concession BNJ FM qui donne droit à une part de la redevance. Une deuxième concession recouvrant la même entité géographique est créée, mais sans droit à la redevance.

Début juillet 2008, le DETEC accorde la concession I à BNJ FM qui doit développer trois fenêtres de programmes, RJB, RTN, RFJ et la concession II à ARC FM.

Le 15 juillet 2009, BNJ FM a été certifiée selon la norme internationale de gestion de la qualité destinée aux médias audiovisuels et producteurs de contenus Internet ISAS BC 9001 par l'organisme Certimédia.

BNJ FM est la première radio suisse, et même la première radio francophone du monde, à obtenir cette certification. L'objectif final de la norme vise à répondre de la meilleure manière aux attentes des auditeurs.

## 5. Lignes directrices de BNJ FM

BNJ FM SA est indépendante et favorable au pluralisme démocratique. Elle ne sert aucun parti politique, aucune tendance religieuse, aucun groupe d'intérêts. Elle vise à mettre ses auditeurs en mesure de se faire une opinion.

BNJ FM SA met surtout l'accent sur la vie locale, régionale et cantonale. Mais elle ne saurait rester insensible aux événements nationaux et internationaux, en particulier à ceux qui peuvent avoir des répercussions sur la vie de la collectivité de l'Arc jurassien.

BNJ FM SA, conformément à sa concession, émettra dans chacune des trois régions, à savoir la région du Jura bernois, le canton de Neuchâtel et le canton du Jura, trois fenêtres de programme quotidienne produites dans les zones concernées et s'y référant. Aux heures de grande audience, BNJ FM SA s'assure que cette information locale et régionale:

- porte en premier lieu sur des aspects importants ayant trait à la politique, à l'économie, à la culture, à la société et au sport;
- soit variée;
- représente une grande diversité d'opinions et d'intérêts;
- permette à un grand nombre de personnes ou de groupes de s'exprimer;
- reflète les événements et les sensibilités de la zone de desserte.

BNJ FM SA s'engage à respecter le droit du travail et observe les conditions de travail usuelles de la branche. La société régleme le salaire, le temps de travail, les vacances, la formation et le perfectionnement de ses employés fixes et de ses stagiaires. BNJ FM a signé la convention collective de travail CCT conclue entre l'Union romande des radios régionales (RRR) et Impressum le 12 août 2008.

## 6. Vision – Objectifs généraux

Les principaux objectifs généraux sont :

- développer les grilles des émissions tout en maintenant l'identité de chacun des trois programmes (RJB, RTN et RFJ)
- accroître le taux et le temps d'écoute des auditeurs
- développer de nouveaux produits répondant aux attentes des annonceurs
- suivre de près l'évolution technologique des équipements de diffusion
- être à la pointe des nouveaux moyens de diffusion de l'information (DAB, internet, ...)

## 7. Concept de « mandat de prestation » de BNJ FM SA

Le mandat de prestations exige de BNJ FM SA qu'elle contribue à la formation et au développement culturel, à la libre formation de l'opinion et au divertissement en tenant compte des besoins de la zone de desserte considérée. Le mandat de prestations consiste donc à mettre en place une organisation chargée de produire un programme de radio avec trois fenêtres pour l'Arc jurassien.

Les critères appliqués dans le cadre du mandat de prestations se divisent selon les trois catégories suivantes :

### 1. Les inputs décrivant :

- les objectifs et les normes
- la gestion de la qualité
- les conditions de travail
- la formation et le perfectionnement du personnel

La mise en place de ces éléments permet de garantir la qualité de la prestation journalistique.

### 2. Les outputs décrivant :

- la production du programme
- les lieux de production
- la dotation en personnel
- les concepts d'émission
- les fenêtres de programme

L'application de ces procédures permet de garantir la conformité de l'information à diffuser

### 3. La diffusion décrivant :

- le plan de desserte précisant la couverture de la zone d'émission
- la diffusion technique du programme
- le calendrier d'aménagement
- le financement de la diffusion prévue

La mise en œuvre de ces principes permet de garantir la couverture de la zone de desserte.

### 8. Politique

Les principes directeurs poursuivis par la Direction de l'entreprise sont :

<b>L'auditeur</b>	une écoute attentive de l'auditeur afin de répondre au mieux à ses attentes
<b>L'annonceur</b>	une attention toute particulière à l'annonceur afin de répondre au mieux à ses exigences.
<b>Le personnel</b>	la motivation, la formation et le perfectionnement du personnel afin de le rendre plus responsable et autonome
<b>La communication</b>	la diffusion de la bonne information en interne comme en externe
<b>Les règles de l'art</b>	le respect du code déontologique de la branche
<b>Les finances</b>	l'acquisition et la conservation de son indépendance financière
<b>La conservation des informations</b>	La conservation et l'archivage des enregistrements à valeur historique
<b>L'environnement</b>	les connaissances et moyens nécessaires à la limitation de l'impact sur l'environnement
<b>La sécurité</b>	les connaissances et moyens nécessaires à la santé et la sécurité du personnel
<b>Le système</b>	la pérennité de l'entreprise par une évolution permanente d'un système de management performant
<b>Le management</b>	l'outil de management assurant la vigilance dans l'application de la présente politique

## 9. Gestion des risques

Les risques sont définis par processus et regroupés dans un tableau unique. L'ensemble des risques sont réévalués chaque année par les propriétaires de processus lors du déroulement de l'autoévaluation. Si des nouveaux risques sont détectés, les mesures adéquates sont déterminées et suivies dans le cadre de l'amélioration continue.

## 10. Veille réglementaire

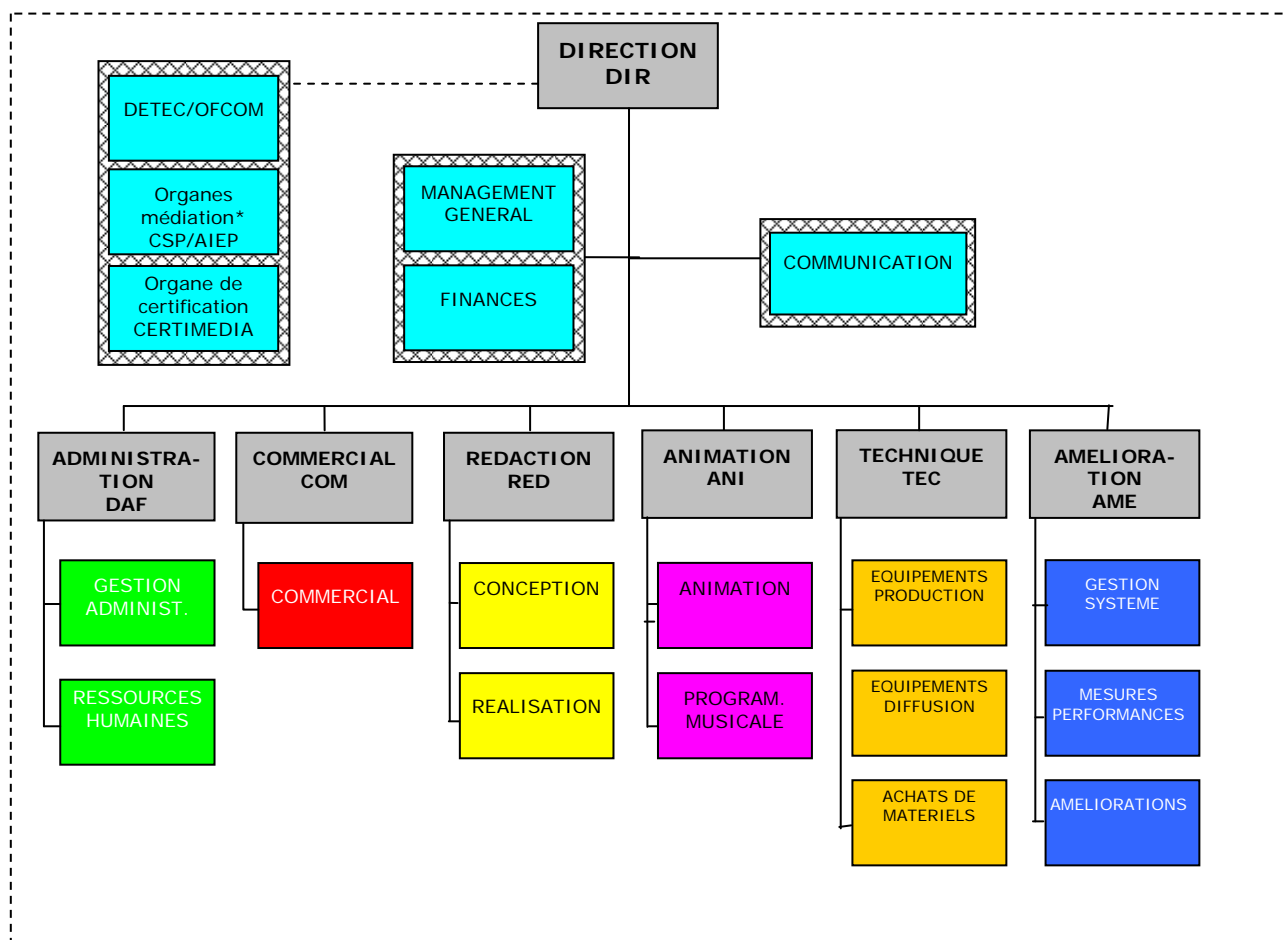
La veille légale basée sur les exigences légales du DETEC et de l'OFCOM se décompose en deux volets :

1. Les exigences du législateur spécifiées par :
  - la loi sur la radio et la télévision LRTV
  - l'ordonnance sur la radio et la télévision ORTV
  
2. Les exigences spécifiques de la profession précisées dans:
  - les déclarations du Conseil Suisse de la Presse CSP
  - les droits et devoirs du journaliste de l'AJS
  - la charte éditoriale qui définit l'orientation du contenu et la qualité du programme
  - les directives sur la publicité et le parrainage émises par l'OFCOM
  - la norme ISAS BC-9001 qui définit les bonnes pratiques d'un diffuseur de programmes radiophoniques
  - le manuel de management structuré selon le référentiel BC-9001 dans lequel l'organisation, le système, les processus, les procédures, les instructions et les consignes sont décrites, diffusées et appliquées par l'ensemble du personnel. L'ensemble de cette documentation est disponible sur l'Intranet du groupe.

Le système de gestion de la qualité de notre entreprise BNJ FM SA et du groupe couvre les exigences spécifiques de la profession et les exigences du référentiel BC 9001.

Toutes ces exigences sont respectées en tout temps par la direction et rappelées auprès de tout le personnel principalement lors des diverses séances d'informations et lors des cours de formation et de perfectionnement.

## 11. Organigramme

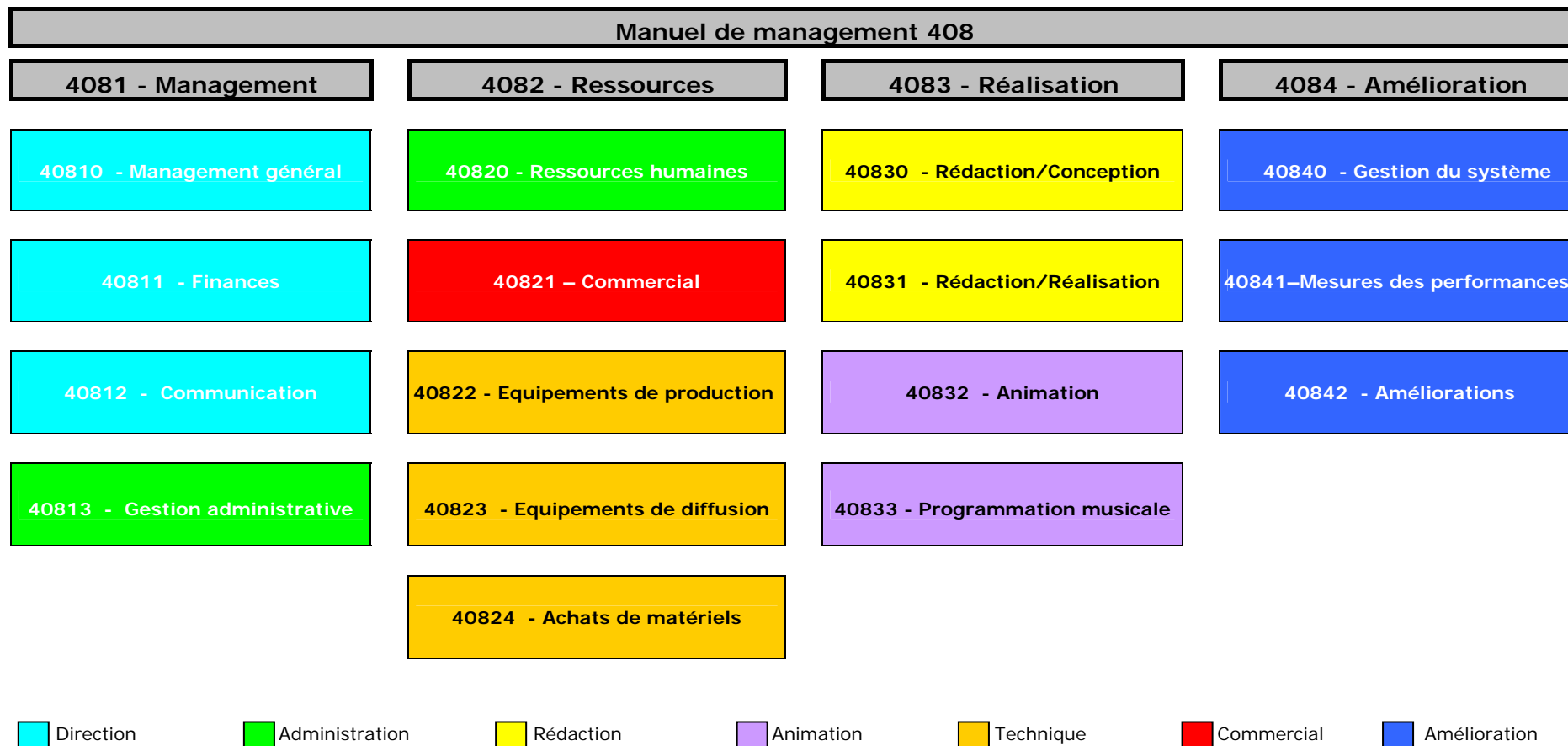


\*Organe de médiation : M. Denis Sulliger, Rue du Simplon 13, Case Postale, 1800 Vevey 1.

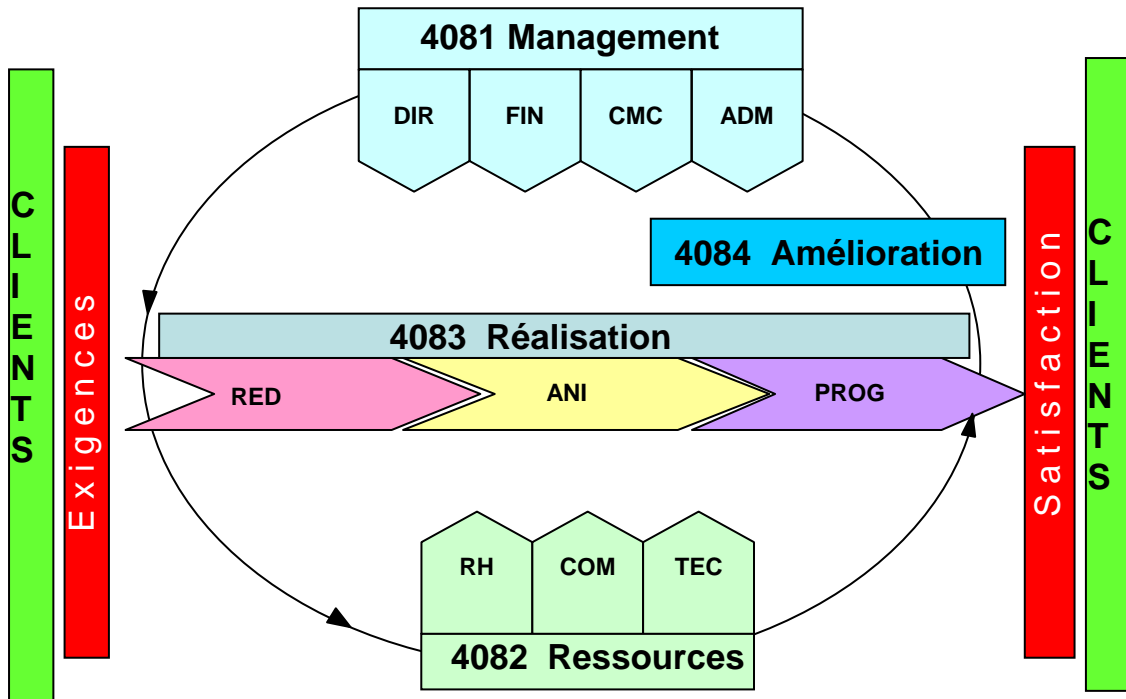
Tout citoyen peut adresser une réclamation auprès de l'organe de médiation compétent dans un délai de 20 jours à compter de la diffusion d'une émission à caractère rédactionnel d'un diffuseur suisse.

Pour plus d'informations: rjb.ch, rtn.ch et rfj.ch

## 12. Cartographie des processus



### 13. Interaction des processus



### 14. Déclaration de la direction

La direction de BNJ FM SA atteste que le présent manuel de management décrit d'une façon précise et complète le système de management de la qualité mis en place dans l'entreprise.

La direction de BNJ FM SA décide la mise en application complète et effective du présent Manuel de Management.

Pour la direction  
de BNJ FM



Pierre Steulet

Date: 23 mars 2011