

Rapport du groupe de travail « Application RTSInfo (mobile) »

Séance du 31 octobre 2016

1. SYNTHESE DU RAPPORT

L'application RTSInfo est de bonne facture, elle propose des informations de qualité et variées. Elle est facile et agréable à utiliser et constitue une bonne interface d'information. Le fait que les contenus soient le fruit du travail d'une rédaction propre représente une plus-value au service public.

Cet aspect pourrait être valorisé en faisant bien comprendre au public que ces flux sont labélisés « RTS inside » ou « SSR inside ». Les fonctionnalités de cette application pourraient toutefois être encore développées, afin d'augmenter son attractivité et sa personnalisation.

2. CADRE DU RAPPORT

a) Mandat

Le groupe de travail a reçu mandat d'analyser l'application RTS Info.

b) Période de l'examen

Le groupe de travail a suivi attentivement l'application durant les trois premières semaines d'octobre 2016, tenant notamment compte de la mise à jour du 21 octobre.

c) Examens précédents

Aucun.

d) Membres du CP impliqués

Gérald Berger (SRT-FR), Bernard Reist (SRT-VS), Matthieu Béguelin (SRT-NE, rapporteur).

e) Angle de l'étude (émissions considérées)

L'application a été observée comme utilisateur lambda, confronté à plusieurs situations. A l'étranger sur smartphone/tablette, comme unique source d'information ; en Suisse sur smartphone/tablette, comme source d'alerte.

3. CONTENU DE L'APPLICATION

a) Pertinence des thèmes choisis

La pertinence des thèmes choisis repose avant tout sur la question de la hiérarchisation de l'information, déterminant ce qui va figurer dans le volet "A la une" et dans le choix de ce qui figure dans l'autre volet "Sur le fil".

Concernant le premier, il nous apparaît que les choix opérés sont pertinents et que leur panachage entre les différentes rubriques a le mérite d'éviter une "Une" qui ne serait faite que du même bois. Nous relevons tout de même que cette "Une" est composée de très peu de nouvelles au final, peut-être trop peu. Quand bien même quantité ne veut pas dire qualité, ce volet pourrait, à notre sens, être un peu plus étoffé sans que sa vocation en souffre. Il pourrait notamment accueillir quelques "éditos" développant des analyses.

Le second volet a l'avantage de présenter les informations de manière chronologique et bien plus exhaustive que le premier, donnant la possibilité à l'utilisateur de faire son marché, si l'on peut dire.

Nous soulignons, enfin, la grande pertinence qu'il y a à proposer certains sujets en suivi dit "minute par minute", élément qui correspond parfaitement à l'usage d'une telle application, avant tout destinée à des utilisateurs mobiles.

Un autre élément relevant de la pertinence est celui des alertes envoyées aux utilisateurs pour signaler telle ou telle nouvelle. Il y en a peu, voire très peu, attendu qu'il peut se passer un jour entier sans recevoir d'alerte. Si celles que nous avons reçues nous ont globalement parues pertinentes, il y a lieu de s'interroger sur l'arbitrage qui est fait par la rédaction. En effet, si certaines actualités nationales se qualifient d'emblée pour de telles alertes, il n'en va pas nécessairement de même pour d'autres actualités internationales, à l'instar de l'alerte envoyée pour un premier bilan du passage de l'ouragan Matthew en Haïti, faisant état d'un nombre de victimes, hélas forcément revu à la hausse par la suite.

S'il est, à l'évidence, agréable de ne pas être submergé de messages, une logique plus réactive d'envoi de ces alertes pourrait faire gagner des utilisateurs à l'application ou augmenter le nombre de connexions à celle-ci, ces notifications jouant aussi un rôle d'effet d'appel. L'équilibre est en fait très difficile à réaliser en la matière. Trop de push affaiblit mais pas assez aussi. C'est donc bien au journaliste de service qu'il revient de se poser à chaque fois la question de la légitimité d'une news push.

b) Crédibilité

Les sujets et leur hiérarchisation sont dictés aussi bien par le travail des rédactions RTS que par le fil des agences de presse ; les crédits sont très souvent mentionnés, ils pourraient l'être systématiquement, même lorsqu'ils ne sont pas « maison ». Les nouvelles présentées sur l'application ne posent donc aucun problème de crédibilité et renvoient pour leur immense majorité à des sujets audio ou vidéo, offrant une véritable plus-value à l'application.

Il est ainsi très agréable de pouvoir directement consulter des sujets plus documentés et plus approfondis que les dépêches d'agence. C'est logique, attendu la nature audiovisuelle de la RTS, mais cet élément dynamique contribue fortement à asseoir la crédibilité du travail rédactionnel qui nourrit cette application.

c) Sens des responsabilités

La RTS fait preuve du même sens des responsabilités qu'à l'accoutumée, évitant la tentation de l'immédiateté en dépit du support, pour proposer des sujets à valeur ajoutée, offrant des approfondissements et des mises en perspectives.

d) Conformité à la Charte RTS et aux règles de déontologie

Rien de particulier à signaler.

4. FORME DE L'APPLICATION**a) Structure**

La structure de l'application est assez simple, se présentant en quatre volets, "A la une", "sur le fil", "rubriques" et "TV/Radio". "À la une" se présente comme une série de cadres rappelant la forme sur site rts.ch, en précisant sa rubrique, tandis que "Sur le fil" prend, comme son nom le laisse deviner, la forme d'un fil d'information, présentant la dernière nouvelle en premier et indiquant de quelle rubrique elle relève.

Le volet "rubriques" permet à l'utilisateur de consulter les nouvelles selon ses centres d'intérêt, les rubriques présentes, en plus de la météo placée en première position ici, correspondent au classement habituel de la RTS en matière d'information (Suisse, Monde, Économie, Culture, Sciences/technologies, Repérages Web, Vaud, Genève, Valais, Fribourg, Neuchâtel, Jura, Berne, Suisse alémanique et Tessin).

Le dernier volet "TV/Radio" propose, quant à lui, de suivre les émissions d'actualité de la RTS, en télévision comme en radio, à l'instar de ce qui est proposé sur le site.

b) Accessibilité

L'application est très intuitive et les titres des rubriques sont clairs, de sorte qu'il est très facile de l'utiliser. On peut, à tout moment, revenir au menu source, en utilisant l'onglet en haut à gauche intitulé "retour". Depuis la nouvelle mise à jour, on peut également faire défiler les informations, remontant leur fil, en faisant glisser l'écran sur la droite. Cette dernière fonctionnalité, si elle est tendance, peut parfois être activée involontairement alors que l'on voulait simplement faire défiler la page.

Si la dernière mise à jour permet désormais d'effectuer des recherches dans les rubriques, on ne peut toujours pas disposer d'un filtre permettant de choisir soi-même son fil d'actualité (par exemple, Suisse, Fribourg, Culture, Économie), ni de possibilité de charger les sujets audio ou vidéo pour les consulter plus tard hors connexion. Ce dernier élément s'avérerait des plus pratiques lorsqu'on est en déplacement, sans avoir de connexion cellulaire et utilisant des réseaux wifi.

c) Originalité

Rien de particulier à signaler.

5. VOLET INTERNET ET COMPLEMENTS MULTIMEDIA

a) Enrichissements et Complémentarité

L'application étant en soi très liée au site, ils sont complémentaires, le site enrichissant les nouvelles développées sur l'application et l'application renvoyant au site.

b) Participativité

Le seul élément participatif est le petit onglet en haut à droite, représentant un phylactère contenant une émoticône et qui permet aux utilisateurs de donner une note à l'application et de laisser un commentaire sur ce qui pourrait l'améliorer. Cette interface pourrait être plus développée, proposant diverses évolutions possibles de l'application, afin d'être moins vague dans l'expression des desiderata des utilisateurs.

6. AUTRES REMARQUES

Nous nous demandons quelle est la pertinence de faire pour ainsi dire l'impasse sur l'actualité sportive. S'il y a une application qui y est certes dédiée, cette séparation entre actualités et actualités sportives nous paraît artificielle et relever plus d'une séparation "maison" que d'une réflexion éditoriale sur le type de contenu que l'on veut donner à l'application RTSInfo. Les autres applications du même genre n'opèrent pas de telle séparation, offrant du coup une couverture plus générale que la RTS, ce qui nous paraît un comble au vu des qualités susmentionnées de ladite application.

7. RECOMMANDATIONS

Nous recommandons :

1. d'injecter dans l'application RTSInfo les principaux éléments de l'actualité sportive ;
2. de valoriser encore vis-à-vis de l'utilisateur le fait que la production de l'application est réalisée directement dans une rédaction de la RTS et que la politique éditoriale est strictement calquée sur le modèle RTS. Les applications d'information n'ont pas toute bonne presse, celle-ci se démarque par sa qualité, il faut en faire la promotion, autour des qualificatifs : objectif, fiable, complet, multimédia, 24/24 et 7/7 ;
3. de faciliter le téléchargement de données radio/TV de sorte à pouvoir les consulter sans recourir au réseau cellulaire ;
4. d'intégrer des commandes pour basculer directement sur RTSPlay (évt. aussi sur RTSSport) ;
5. de permettre aux utilisateurs de personnaliser leur fil d'actualité à l'aide de filtres.