

Rapport du groupe de travail « Site Internet www.rts.ch »

Séance du 12 novembre 2012

1. CADRE DU RAPPORT

a) Mandat

L'objet du présent rapport est l'analyse de l'offre du site Internet de la RTS www.rts.ch.

b) Période de l'examen

Le groupe de travail a analysé le site Internet durant la période allant du 1^{er} au 20 octobre. Le site étant en constante évolution dans ses contenus, les observations particulières portent la mention de la date à laquelle l'observation a été réalisée, lorsque nécessaire.

c) Examens précédents

Le site Internet de la RTS n'a fait l'objet d'aucun examen précédent de la part du Conseil du public.

d) Membres du CP impliqués

- | | |
|--------------------------------|---------------|
| ▪ Matthieu Béguelin | SRT Neuchâtel |
| ▪ Lydia Flückiger-Gerber | SRT Berne |
| ▪ Sandra Houlman | SRT Jura |
| ▪ Florian Vionnet (rapporteur) | SRT Valais |

e) Angle de l'étude

Pour des questions de temps et afin de cibler son analyse, le groupe n'a pas effectué une revue détaillée de l'ensemble des pages du site, mais a souhaité faire ressortir des observations générales sur les contenus proposés, leur présentation et les services offerts par la plateforme. Les pages spécifiques de chacune des émissions ont été laissées de côté, celles-ci étant passées en revue lors des analyses réalisées dans le cadre des autres rapports du Conseil du public.

Le rapport a été réalisée en tenant compte du fait que le site Internet forme un ensemble dont il s'agit de conserver la logique. Pour ce faire, la structure des rapports du Conseil du public a été adaptée en tenant compte de la spécificité d'une plateforme Internet par rapport à une émission radio ou TV.

2. CONTENU DU SITE

De manière générale, le contenu du site est très riche, même si les pages spécifiques des émissions ont été laissées de côté dans le cadre de ce rapport. Afin de rendre les remarques plus lisibles, les onglets de la page d'accueil sont soulignés, chaque fois que mentionnés, ceci dans l'ensemble du rapport.

a) Offre et pertinence des thèmes choisis

La plateforme permet la remise à disposition des différentes émissions radio/TV. Les thèmes mis en avant reflètent l'actualité et sont régulièrement mis à jour. A noter la rubrique moments forts qui permet de mettre en avant un sujet spécifique et d'annoncer son traitement dans une émission. Les différentes rubriques et onglets de la page d'accueil permettent d'accéder à de nombreux contenus :

De manière générale, on retrouve l'accès à toutes les émissions par les onglets TV et radio. Sur la page d'accueil de la partie TV, la reprise du test d'ABE est une bonne chose, et relaie ainsi efficacement la mission de service public de l'émission. Le service RTS+7 permet de (re)voir en ligne des émissions une semaine après leur diffusion est une très bonne chose. Qu'il s'agisse de magazines, de documentaires ou de séries dans certains cas, cette offre permet de coller aux nouvelles habitudes des téléspectateurs. La sélection thématique du bas de page est bien conçue et offre une palette large, permettant à chacun d'y trouver son compte entre rappel des programmes, sélection musicale, offre de services aux auditeurs, photos des studios et thème sur l'environnement.

La série de quatre petits onglets en bas de page principale TV (les quiz, la carte et le choix de son comique préféré pour un festival) est sympathique. Avec toutefois une remarque : si les quiz et le festival du rire sont plutôt d'ordre récréatif, la carte, elle, est plus sérieuse, ce qui la fait quelque peu détonner dans cette offre. La vidéo « balade en images » qui allie découverte et évasion est une très bonne initiative offrant un peu de détente.

Pour la partie radio, l'offre « radio en vidéo » est intéressante, et en bonne place juste en dessous du zoom sur les émissions mises en avant. Les dossiers en bas de page permettent de mettre en avant certains sujets d'actualité ou insolites, comme les plus célèbres morts de l'histoire du rock par exemple (observation faite le 29.10.12). L'annonce des programmes est très bien pensée, en tournus automatique d'une chaîne à l'autre, on passe ainsi en revue toute l'offre radio, sans afficher de préférence pour l'une ou l'autre station.

L'onglet sports permet l'accès à de nombreux contenus sportifs. Toutefois, comme souvent relevé pour les émissions radio/TV, le foot et la F1 occupent le haut du tableau et laissent parfois peu de place aux autres sports.

Enfin, l'onglet à propos de la RTS offre l'information institutionnelle et commerciale sur l'entreprise et remplit notamment le mandat de marketing des contenus multimédia. On y trouve une information complète et précise sur l'organisation et les activités de la RTS. En particulier, les informations relatives à la redevance et aux recettes sont à souligner en termes de transparence, surtout en cette période où la question est sensible au niveau politique.

b) Services offerts

En plus de la « remise à disposition » des contenus des différentes émissions radio/TV, l'information disponible de la plateforme www.rts.ch apporte un réel enrichissement, qui se traduit par de nombreux services complémentaires à la rediffusion des émissions de radio/TV. Certaines pages spéciales permettent également de présenter les contenus de manière différente et de tracer des liens entre eux :

La météo est particulièrement soignée, avec de nombreux services offerts. En particulier, les explications relatives aux différents termes techniques, toujours utiles, ou le blog de Philippe Jeanneret qui permet de découvrir les questions liées aux phénomènes météorologiques. Un seul bémol, la vidéo des prévisions s'arrête parfois sans raison.

Les archives sont un autre service intéressant. Les thématiques et dossier mis en avant sont régulièrement mis à jour. Elles sont bien mises en valeur par une fenêtre spécifique sur la page d'accueil. La présentation est toutefois très compacte et pas toujours lisible (navigation par décennies peu visible par exemple). Le dossier de la semaine est pertinent et permet de faire le lien avec l'actualité, comme le sujet « On ne fabrique plus, on ferme » traitant des délocalisations et fermetures d'usines (observation faite le 22.10.12).

L'onglet découvertes permet d'accéder à l'ensemble des dossiers du site RTS via une page spécifique plus simple et un moteur de recherche par dossier. Une telle possibilité est judicieuse, notamment pour

les plus jeunes qui peuvent avoir un accès facilité à l'information. A noter aussi la possibilité très intéressante de poser des questions directement à des spécialistes.

La page [sortir.ch](#) est très complète, et les éléments y sont classés par rubrique (cinéma, musique, spectacle etc.) ce qui permet d'accéder plus directement à ce qu'on recherche. La présence de photos et de vidéos est un plus. Une mention pour la possibilité de faire un choix d'évènement par canton, mais aussi en Europe.

[La boutique](#) est un service facile d'utilisation, où le choix est très large. Elle met bien en avant les nouveautés et permet de valoriser les émissions « maison ». Un point fort est également la possibilité de commander des émissions qui ne sont pas proposées directement.

L'onglet [musique](#) permet d'avoir accès à une playlist par chaîne (*la Première*, les repérages *Couleurs 3*, le top 20 d'*Option musique*), les photos des singles et albums sont présentées. Il est possible de commander directement les albums grâce au lien sur le petit panier.

c) **Crédibilité**

Pas de remarques particulières sur ce point, on retrouve la qualité des contenus radio/TV. La constitution de dossiers et les nombreux services offerts permettant des synthèses sont de grande qualité et permettent de prendre du recul sur l'actualité.

d) **Sens des responsabilités**

En matière de promotion culturelle, plusieurs points intéressants sont à relever :

- l'onglet [découvertes](#) permet de valoriser les sujets scientifiques grâce à une réorganisation des contenus. Il s'adresse aussi aux plus jeunes qui peuvent y trouver facilement des informations sur des sujets parfois complexes;
- la partie [archives](#) permet à tous d'avoir un accès facile au patrimoine audiovisuel très riche de la radio/TV romande.

D'autre part, dans la partie [info](#), les sept cantons formant la Romandie sont représentés. L'ajout récent d'un onglet pour les informations suisses alémaniques et tessinoises à côté de celles des cantons romands est à souligner.

Enfin, dans l'onglet [programme TV](#), une explication des sigles employés est fournie sur la droite, ce qui est manifestement un plus pour les personnes malentendantes ou celles qui souhaitent suivre un programme en bicanal.

e) **Conformité à la Charte RTS et aux règles de déontologie**

Concernant [la boutique](#), l'offre du coffret de l'émission « T'es pas la seule » est proposée sous la forme d'une boîte contenant des bouteilles de vin. Il y a lieu de se demander si une telle offre est appropriée, dans la mesure où les règles concernant la publicité pour l'alcool à la radio/TV sont strictes. La limite d'âge de 16 ans est précisée, mais elle a l'inconvénient de limiter l'accès à l'offre proposée en donnant l'impression que l'émission elle-même est limitée aux moins de 16 ans, ce qui n'est pas le cas.

Ce point soulève la question plus générale des règles de déontologie encadrant les contenus et offres en ligne composant le multimédia (MM) RTS. L'analyse des contenus au point a) a mis en valeur la richesse de l'offre du MM RTS qui ne se limite pas à la seule rediffusion des contenus radio/TV. En conséquence, on peut se demander si les règles déontologiques de la RTS, développées pour le contenu radio/TV traditionnel, sont toujours bien adaptées à cette offre en constante évolution.

Le rôle de « laboratoire » du MM RTS implique de prendre certains risques afin de suivre les nouveaux modes de consommation. La RTS ayant un mandat de service public, il est toutefois important qu'un certain recul soit pris sur ces nouveaux outils et services. Ainsi, on peut se demander quelles sont les règles pour l'utilisation des blogs et forums et s'il existe une charte ou des règles spécifiques pour le contenu et service multimédia proposés par la RTS.

Le groupe de travail note toutefois qu'il s'agit de questions concernant les contenus multimédias en général et qu'il est important que la RTS sache participer à la réflexion globale et constructive sur les nouveaux outils de communication et leur impact, sans que cela se fasse au détriment de la qualité des contenus et services offerts.

3. FORME ET STRUCTURE DU SITE

a) Eléments visuels et design général

Le design général du site est plutôt sobre et contribue à clarifier la présentation de l'information. La structure du site est bien pensée et claire. La partition entre émissions diffusées accessibles en ligne et annonce des programmes est limpide et l'offre générale est riche. La mise en page est aérée et le fond blanc rend tous les textes très lisibles et fait bien ressortir les liens vidéos comme audios. De même, les nombreux renvois aux pages des émissions sont clairs et fonctionnent bien.

Un visuel différent permet de distinguer clairement les services offerts ([archives](#), [boutique](#), [sortir.ch](#), etc.). Pour l'onglet [radio](#), l'unité présentée ne mettant l'accent sur aucune chaîne en particulier est admirable. Toutefois, lorsqu'on choisit une chaîne, un visuel spécifique permet de bien les identifier. Concernant en particulier [la météo](#), les cartes graphiques sont simples avec de belles couleurs sur fond bleu et bien lisibles.

La première page peut malgré tout paraître très chargée vu le nombre d'informations que l'on y trouve. Par rapport aux anciens sites RSR.ch et TSR.ch on note toutefois que la lisibilité a été améliorée, bien que les deux sites aient été fusionnés dans une même plateforme.

b) Structure du site, navigation et facilité d'utilisation

La page d'accueil est conçue comme une « porte d'entrée » ouvrant vers de nombreux services et liens proposées par la plateforme. Elle met en avant les éléments importants qui permettent à l'internaute de sélectionner l'information qui l'intéresse.

Malgré l'information parfois très dense, la navigation est plutôt aisée et le passage entre les différentes pages et généralement assez souple pour l'utilisateur. La mise en page sur deux colonnes, avec une barre générale d'onglet chapeautant le tout n'est pas nécessairement d'une originalité incroyable, mais est très efficace, offrant une navigation aisée et une grande clarté de l'offre du site.

Au moment de passer sur les onglets, un mini-menu s'affiche, permettant d'accéder directement aux émissions, tout en restant sur la page principale. D'autre part, en ce qui concerne la météo, le petit espace visible sur la page d'accueil est très pratique car il permet d'avoir un aperçu des prévisions météo, sans avoir à forcément ouvrir la page détaillée. Ces outils sont vraiment un plus, vu la quantité d'information disponibles.

Pour la partie [TV](#), les magazines sont mis en avant, avec extraits des sujets. Cela met l'accent sur la production propre de la télévision, ce qui est une très bonne chose. Le volet « émissions à la carte » offre également la possibilité de voir des émissions, entières ou par séquences et d'arriver directement sur les émissions.

La page [radio](#) est générale et reprend l'offre des quatre chaînes de la radio. L'adoption d'un code de couleurs pour identifier les différentes chaînes est une bonne chose, permettant de s'y retrouver aisément, particulièrement pour les photos défilant au haut d'écran et mettant en avant une émission par chaîne (qui varie, bien entendu). Avoir choisi une architecture très similaire dans la composition des pages entre TV et radio fait qu'on ne se perd jamais lors de la navigation.

Sur certaines pages toutefois, la densité de l'information se ressent aussi de manière visuelle. Outre la page d'accueil, [sortir.ch](#) ou les [archives](#) sont particulièrement denses. Malgré une navigation souple et des outils plutôt intuitifs, la quantité d'informations que l'on trouve sur ces pages peut perdre l'internaute qui n'a pas envie de fouiller un peu.

c) Originalité

De manière générale, les chemins d'accès à l'information sont multiples. Concrètement, il est possible d'accéder à une information spécifique par plusieurs accès, ce qui est un plus, car cela laisse une liberté à chaque internaute de s'approprier le site et de naviguer à sa guise.

Un outil particulièrement original est l'onglet découvertes qui permet un accès différent à l'information en proposant une navigation par sujets. Ce type de services est particulièrement intéressant pour ceux qui recherchent un ensemble d'informations liées à un sujet spécifique.

4. MULTIMEDIA ET APPLICATIONS

a) Participativité et interactivité pour les utilisateurs

La mise à disposition des émissions ainsi que la radio/TV en direct sont des services très appréciés. Il est possible de retrouver des contenus que l'on aurait manqués en direct. Il existe de nombreux blogs, forums ou espaces de commentaires qui donnent la possibilité à l'internaute de donner son avis ou de participer à la vie de la plateforme.

Le lien sur le guichet d'On en parle offre un lieu de discussion qui permet aux internautes de poser leurs questions sur des thèmes spécifiques, selon l'approche de l'émission. Un petit bémol, le terme de « guichet » n'est pas forcément parlant sur la page d'accueil du site, et l'on ne sait pas intuitivement que cela renvoie en fait du guichet de l'émission *On en parle* (observation faite le 19.10.12). Il est aussi possible de poser des questions à des spécialistes sous l'onglet découvertes.

De même, plusieurs pages du site permettent aux internautes de laisser un commentaire ou de donner un avis, comme sur sortir.ch où il est possible de laisser un commentaire sur les films, sur la page des archives ou encore la page météo qui permet aux auditeurs d'envoyer une photo qui passera à l'antenne le jeudi soir. Les pages radio et TV n'offrent que peu d'interactivité, si ce n'est pour les quiz (TV) ou les services aux auditeurs (radio). Par contre, les nombreux renvois aux émissions permettent, sur les pages de celles-ci, de laisser nombre de commentaires dans tout autant de forums particuliers.

Au vu des nombreuses possibilités de participation de l'internaute, il est permis de se demander si tous ces services sont utilisés de la même manière. Ainsi, par exemple, les commentaires sous sortir.ch ne semblent pas nombreux (observation faite le 29.10.12).

b) Complémentarité avec les autres outils multimédias

De manière générale, il est important de souligner que les mandats des contenus multimédias de la RTS sont conçus de façon globale et englobent les nouveaux outils de communication. Les contenus sont ainsi pensés dès, leur création, pour être employés sur plusieurs supports.

La complémentarité avec les applications est bonne, d'autant plus qu'il est désormais possible de visionner les vidéos sur des smartphones, ce qui n'était pas toujours le cas avant, selon la marque de smartphone et l'utilisation d'Adobe flashplayer pour les vidéos, qui n'est pas le lecteur le plus compatible (notamment avec les produits Apple).

De même, la fonction « partage » des vidéos, pour blogs ou réseaux sociaux, fonctionne bien, ce qui permet une large diffusion de certaines émissions ou sujets (« 120 secondes » en tête). Un petit bémol toutefois : certaines émissions sont "découpées" en séquences. Mais le partage via réseaux sociaux est aléatoire. Lorsqu'on souhaite partager uniquement la séquence, le partage ne fonctionne pas toujours. C'est problématique, surtout quand on veut partager un sujet court issu d'une émission longue.

5. RESUME DES COMMENTAIRES DEPOSES SUR LE SITE RTSR.CH

A l'heure de finaliser le rapport, aucun commentaire n'a été déposé. En revanche, un membre du comité de la SRT Jura a transmis ses observations au groupe de travail, dont voici une petite synthèse (les citations entre guillemet proviennent du texte original transmis) :

La boutique fonctionne bien et son utilisation est claire. La possibilité de commander des contenus (émissions) qui ne sont pas dans la boutique est une excellente chose, mais le service est jugé « *un peu cher* » (entre 55 et 75 fr. Le DVD). La page météo est jugée « *excellente* » et permet aux internautes de participer en envoyant des photos et des liens.

La page d'accueil du site est jugée « *quand même très, très chargée... Peut-être trop chargée. La première impression qui s'en dégage est une impression de boulimie* ». La richesse des contenus est toutefois soulignée, « *à tel point que parfois, on a l'impression qu'on pourrait presque se passer de la tv traditionnelle et être tenté de consommer les émissions uniquement à la carte !* ».

Les remarques se concluent sur la question de savoir si les contenus proposés ne risquent pas de représenter une concurrence pour les émissions radio/TV « classiques ». « *Autrement dit, si l'offre proposée à la carte sur le site internet de la RTS et si les nouveaux modes de consommation audiovisuelle actuels se confirment ou s'amplifient, cela a pour conséquence de permettre aux internautes/téléspectateurs de sanctionner immédiatement et implacablement des contenus... puisqu'ils ne sont jamais visionnés. Compte tenu de cette évolution, la RTS pourra-t-elle continuer de remplir sa tâche de service public et de produire des contenus que personne ne visionne/télécharge ?* ».

Les remarques soulevées rejoignent donc largement celles du groupe de travail. Elles soulèvent aussi la question intéressante de la complémentarité des contenus multimédias avec les contenus « classiques » et des questions qu'elles amènent.

6. AUTRES REMARQUES

En conclusion de cette analyse, le groupe de travail tient à relever la grande richesse et la diversité des contenus multimédias mis à disposition sur la plateforme Internet www.rts.ch. Il n'a d'ailleurs pas toujours été facile de rester synthétique dans le cadre de ce rapport, tant les services et offres à étudier sont nombreux.

Il semble toutefois important de conserver une vision d'ensemble de la plateforme, tant dans son contenu que dans sa forme, ceci afin de rendre compte de la richesse des possibilités offertes par les contenus multimédias. Le groupe de travail espère ainsi avoir réussi à rendre compte de ces éléments.

7. RECOMMANDATIONS

- De manière générale, le groupe de travail salue le travail accompli avec cette nouvelle plateforme qui a su remplacer les anciens sites radio et TV. La fusion de ces deux sites a apporté une réelle plus-value dans les contenus et les services offerts.
- Il serait toutefois intéressant que l'aspect multimédias puisse se développer encore, notamment avec du contenu qui lui soit propre. Nous savons que ce n'est pas faute de le vouloir et que cette question fait actuellement débat, les éditeurs s'y opposant. Toutefois, on pourrait peut-être retrouver plus de sujet « intégraux », sachant qu'un entretien, qu'il s'agisse d'actualité ou de magazine, est souvent bien plus long que la partie diffusée à l'écran. On pourrait donc envisager (comme cela se fait déjà parfois) que l'on propose sur le site la « version longue » de ces entretiens.
- D'autre part, il serait aussi intéressant de connaître les attentes des utilisateurs par rapport au site www.rts.ch, afin de cibler les services offerts et peut être d'éviter un effet de « saturation » dû à la grande quantité d'information offerts, que la structure seule du site ne peut pas toujours compenser.

*Pour le groupe de travail,
Florian Vionnet,
Martigny, le 1^{er} novembre 2012*