

Directives de publication SWI swissinfo.ch

Nos valeurs – Nos méthodes – Notre style

À propos de ce manuel

Ce manuel expose les directives éditoriales et les principes journalistiques qui régissent le travail de SWI swissinfo.ch. Ces règles sont celles d'un journalisme objectif et crédible.

Elles reflètent nos valeurs, façonnent nos méthodes et notre style. Elles contribuent au respect des normes de qualité pour toutes les rédactions linguistiques ainsi que notre rédaction multimédia, que ce soit dans la production, l'adaptation ou la distribution de nos contenus.

Le présent document est un manuel interne, mais est également publié à des fins de libre consultation, conformément à l'obligation de rendre des comptes.

La rédaction en chef de SWI et les responsables de direction veillent à l'intégration des directives rédactionnelles et des principes journalistiques dans le programme d'introduction destiné aux nouveaux/nouvelles collaborateurs/-trices dans des fonctions rédactionnelles. Les adaptations des directives rédactionnelles et d'autres lois et régulations pertinentes sont régulièrement abordées dans le cadre de nos activités de formation continue.

Suivi des versions

1.0	RG	09.05.2019	Version pour consultation dans les rédactions
1.1	RG	10.07.2019	Intégration des résultats de la consultation dans les rédactions et les services de SWI
1.2	RG	10.09.2019	Première publication
2.0	RG/lmb	Août 2021	Révisé par CR SWI/lmb, consultation externe
2.1	RG	Décembre 2021	Intégration et révision de diverses contributions
2.2	RG	Juin 2022	Adaptation de la structure, relecture

Table des matières

1.	À propos de SWI swissinfo.ch	5
1.1.	À notre propos	5
1.2.	SWI swissinfo.ch, unité de la SRG SSR	5
1.3.	Notre vision et nos énoncés de mission	6
1.4.	Les groupes cibles	6
2.	Principes journalistiques	7
2.1.	Équilibre	7
2.2.	Transparence	7
2.3.	Pertinence de l'information	8
2.4.	Véracité	8
2.5.	Impartialité	8
3.	Assurance qualité	9
3.1.	Critères de qualité	9
3.2.	Processus interne d'assurance qualité	9
3.3.	Responsabilité	10
3.4.	Marche à suivre dans la correction des erreurs	10
3.5.	Demandes de suppression et anonymat	11
3.6.	Le Conseil du public	11
3.7.	Plaintes	11
4.	Engagement	12
4.1.	Ouverture au dialogue	12
4.2.	Commentaires et débats	12
4.3.	Critères de qualité pour le dialogue	13
4.4.	Réseaux sociaux	14
4.5.	Profils privés des collaborateurs/-trices de SWI	14
5.	Choix des thèmes	16
5.1.	Objet de la couverture médiatique	16
5.2.	Principes régissant le choix des thèmes	16
5.3.	Référence à la communauté	16
6.	Collecte d'informations	17
6.1.	Investigation	17
6.1.1.	Accès aux informations	17
6.1.2.	Achat d'informations	17
6.1.3.	Gestion des embargos	17
6.2.	Comportement à l'égard des personnes interrogées	17
6.2.1.	Comportement des journalistes	17
6.2.2.	Demandes d'entretiens d'investigation	18
6.2.3.	Conduite des interviews	18
6.2.4.	Enregistrements audio	18
6.2.5.	Autorisation	18
6.2.6.	Accusations	19
6.2.7.	Anonymat des journalistes	19
7.	Pratique journalistique	20
7.1.	Traitement des thèmes	20
7.1.1.	Principes	20
7.1.2.	Critères pour un article	20
7.1.3.	Traitement des thèmes lors des élections et des votations	20

7.1.4.	Couverture des thèmes religieux.....	21
7.1.5.	Ni racisme, ni sexisme, ni discrimination.....	21
7.1.6.	Mentions des noms.....	22
7.2.	Utilisation de formes journalistiques.....	22
7.2.1.	Principes de choix des formes journalistiques.....	22
7.2.2.	Interview.....	22
7.2.3.	Portrait.....	23
7.2.4.	Articles d'opinion, analyses et commentaires.....	24
7.2.5.	Fact-checking (vérification des faits).....	24
7.2.6.	Tables rondes.....	25
7.2.7.	Curations et revues de presse.....	25
7.2.8.	Débats.....	25
7.2.9.	«User Generated Content» (UGC) / Contenus générés par les utilisateurs/-trices.....	26
8.	Production.....	27
8.1.	Principe de production.....	27
8.2.	Incitation à la lecture.....	27
8.3.	Adaptation.....	27

1. À propos de SWI swissinfo.ch

CE QUE NOUS SOMMES

1.1. À notre propos

SWI swissinfo.ch est la plate-forme d'information numérique internationale de la Société suisse de radio-diffusion et télévision SRG SSR. Elle propose des informations de fond indépendantes et de qualité en dix langues sur la Suisse et rend compte de l'actualité internationale en adoptant une perspective helvétique. SWI swissinfo.ch a été fondée en 1999. Elle a succédé à Radio Suisse Internationale (RSI), elle-même créée en 1935 sous le nom de Service suisse des ondes courtes. SWI est sise à Berne et emploie 103 personnes (situation en 2021), dont environ 70 travaillent dans les rédactions. Quelque 120 collaborateurs/-trices rédactionnel-les indépendant-es travaillent par ailleurs pour SWI swissinfo.ch.

SWI swissinfo.ch est constituée de dix rédactions linguistiques, d'une rédaction multimédia pour la production audiovisuelle et de 13 rédactions spécialisées (beats¹). La rédaction de SWI swissinfo.ch intègre actuellement des beats consacrés aux thèmes suivants: démocratie directe, affaires étrangères, Genève internationale, science, entreprises multinationales, politique fédérale, culture, histoire, Suisses de l'étranger, vivre et vieillir, place financière suisse, éducation et place économique suisse.

1.2. SWI swissinfo.ch, unité de la SRG SSR

SWI swissinfo.ch est l'une des cinq unités de la SRG SSR, une association privée divisée en quatre sections qui représentent les régions linguistiques de la Suisse et qui regroupent ensemble plus de 23 000 membres. La SRG SSR est majoritairement financée par la redevance que paient tous les ménages et toutes les entreprises suisses. SWI swissinfo.ch voit son budget alimenté à 50% par la redevance et à 50% par une subvention fédérale. SWI swissinfo.ch ne génère pas de recettes propres par la publicité, les publireportages ou des contributions de sponsoring.

L'offre journalistique est définie dans un accord de prestations entre le Conseil fédéral et la SRG SSR. Cet accord est renouvelé tous les quatre ans et fixe également le budget. Dans le cadre de l'accord de prestations avec le Conseil fédéral, SWI swissinfo.ch fournit des informations et propose des reportages indépendants sur la politique, l'économie, la science, la culture et la société suisses. L'offre de SWI swissinfo.ch s'adresse en premier lieu à un public international intéressé par la Suisse. Elle est également destinée aux Suisses de l'étranger et contribue à la libre formation de leur opinion pour l'exercice de leurs droits politiques en Suisse (votations et élections).

SWI swissinfo.ch est indépendante au sens de la Loi fédérale sur la radio et la télévision (LRTV). Cela signifie que, dans la mesure où l'accord de prestations n'en dispose pas autrement, SWI swissinfo.ch agit librement et sous sa propre responsabilité. Cela vaut pour le choix des thèmes abordés, le traitement des contenus et la présentation des publications rédactionnelles.

¹ Le terme «beat» vient de l'anglais et désigne un domaine thématique ou de spécialisation auquel un-e journaliste se consacre.

L'offre journalistique de SWI Swissinfo se fonde sur la Charte de l'offre SRG SSR, sur les directives internes de la SRG SSR en matière de prévention de la corruption et de lancement d'alerte, ainsi que sur le code éthique.

La Déclaration des devoirs et des droits du/de la journaliste ainsi que les directives complémentaires du Conseil suisse de la presse servent par ailleurs de référence pour notre travail journalistique.

1.3. Notre vision et nos énoncés de mission

La vision de SWI swissinfo.ch: comprendre la Suisse.

Les énoncés de mission suivants font loi depuis 2019:

- En tant que fenêtre sur la Suisse, nous reflétons sa diversité, et nous défendons les valeurs de la liberté, de la démocratie, de l'égalité, du respect et de la justice.
- Nous traitons les événements et les décisions qui ont la Suisse pour théâtre de manière critique et argumentée, en proposant des angles thématiques clairs et des analyses de qualité.
- Nous sélectionnons nos sujets de façon indépendante et transparente, en associant nos communautés dans le monde entier, pour permettre une libre formation de l'opinion.
- Nous cherchons également à couvrir l'actualité là où les médias locaux ne peuvent le faire en toute indépendance, et offrons des analyses pertinentes dans une perspective suisse.
- Nous entretenons avec nos utilisateurs/-trices un dialogue d'égal à égal, nous les écoutons et leur donnons la parole.
- Nous sommes ouverts-es à l'expérimentation. Nous utilisons notre environnement numérique et dynamique pour développer systématiquement nos produits, exploiter les données disponibles et adapter notre offre aux besoins du public.
- Nous œuvrons pour la compréhension de la diversité culturelle, dans un esprit de tolérance et de dialogue à l'échelle internationale.

1.4. Les groupes cibles

SWI swissinfo.ch s'adresse aux personnes de l'étranger intéressées par la Suisse et rend compte de l'actualité de notre pays avec honnêteté et professionnalisme. La rédaction informe également les Suisses de l'étranger et renforce le lien avec leur pays d'origine. Elle les aide ainsi à se faire une opinion éclairée et libre pour l'exercice de leurs droits politiques en Suisse.

Grâce à des articles publiés par des rédactions spécialisées plurilingues (beats), à des événements et à des produits spécifiques et personnalisés comme la newsletter, SWI swissinfo.ch est en mesure de s'adresser à des groupes cibles spécifiques. Ces derniers incluent par exemple les membres de la vaste communauté de scientifiques et de chercheurs suisses, des personnes qui travaillent pour des entreprises multinationales sises en Suisse ou s'y intéressent, des personnes coopérant avec des institutions de la «Genève internationale», ainsi que des personnes actives dans le domaine de la cryptomonnaie et de la fintech au sein de la «Crypto Valley» suisse. La rédaction est toujours en quête de moyens innovants et efficaces d'entrer en contact avec ces communautés et d'autres.

2. Principes journalistiques

NOTRE ÉTHIQUE DE TRAVAIL

Les journalistes de SWI swissinfo.ch travaillent dans le respect des critères de diligence journalistique suivants:

2.1. Équilibre

La rédaction veille à couvrir avec la plus grande impartialité toutes les thématiques abordées. Dans la sélection de nos sources, nous prenons en compte tous les faits et points de vue pertinents pour l'analyse d'un thème. Les utilisateurs/-trices doivent être en mesure de se forger leur propre opinion à partir de l'information exhaustive et objective que nous proposons.

SWI swissinfo.ch n'a pas vocation à être le porte-voix des avis dominants et majoritaires dans les débats. À travers une couverture médiatique inclusive, nous souhaitons refléter la diversité de la Suisse et des acteurs/-trices qui en font l'actualité.

Le «faux équilibre» est à éviter. Si un consensus largement soutenu est confronté à un point de vue minoritaire, ce dernier doit être désigné en tant que tel. L'équilibre n'est pas forcément synonyme de répartition égale.

Toute critique dirigée contre un tiers doit s'accompagner du point de vue du tiers critiqué.

Nous ne nous imposons pas cet équilibre à l'échelle de chaque article publié, mais à celle de la couverture globale d'un thème donné ou de l'angle de vue choisi. Les sujets en rapport avec des élections ou des votations sont traités avec une diligence accrue et des délais plus stricts (voir chapitre «Traitement des thèmes lors des élections et des votations»).

2.2. Transparence

Les utilisateurs/-trices sont informé-es de toute circonstance nécessaire à une appréciation complète du sujet. Cela inclut par exemple les incertitudes ou difficultés dans le travail d'investigation ainsi que les indications sur la fiabilité des sources. Les thèses et commentaires doivent être fondés et caractérisés dans leur contenu.

Les contenus de SWI swissinfo.ch présentent généralement toutes les personnes avec leur véritable nom. Une demande d'anonymat peut être exceptionnellement acceptée en cas d'intérêt légitime et de grand intérêt public pour la déclaration de la source anonyme. La déclaration doit dans tous les cas être vérifiable (deuxième source).

Dans des cas particuliers, il peut être utile que la rédaction prenne l'initiative de rendre anonymes certaines personnes pour leur sécurité, même si elles souhaitent s'exprimer à découvert. Avant d'utiliser des déclarations anonymes provenant d'offres journalistiques de tiers, les collaborateurs/-trices s'assurent de leur authenticité dans la mesure du possible. Les collaborateurs/-trices sont tenu-es de divulguer leurs sources anonymes à leur hiérarchie.

2.3. Pertinence de l'information

En matière d'information, le principe d'objectivité est de rigueur: les productions rédactionnelles à contenu informatif doivent présenter les faits et les événements avec pertinence, de façon à permettre une formation éclairée de l'opinion.

La rédaction doit utiliser pour cela des moyens adéquats: elle renonce aux déclarations manipulatoires. Les membres de la rédaction disposent d'une certaine connaissance de fond concernant le thème abordé.

2.4. Véracité

Les journalistes ne relatent ou ne montrent rien qui ne soit conforme à la vérité selon l'état actuel de leurs connaissances et en toute bonne foi. Les informations peuvent être reprises dès lors qu'il existe un degré de certitude suffisant concernant leur exactitude et que la source est mentionnée.

La condition préalable à la publication de toute information est l'existence de deux sources concordantes, indépendantes l'une de l'autre, ou la mention de la source originale directe de l'information. Il n'est dérogé à cette règle qu'en présence d'une source hautement crédible (p. ex. dépêche ATS, informations provenant d'une autre unité de la SRG SSR).

La crédibilité des sources et des informations qu'elles fournissent doit dans tous les cas être vérifiable. Les sources doivent être mentionnées. La prudence est particulièrement de mise dans la gestion de sources et de contenus provenant d'Internet, où les contenus peuvent être manipulés et les images facilement truquées.

L'encyclopédie Wikipédia n'est pas considérée comme une source proprement dite, car elle est exposée à des manipulations. Les informations provenant de ce site doivent être vérifiées au moyen d'autres sources.

L'impératif de transparence quant aux sources vaut également pour les enregistrements audio et vidéo. Tout matériel audio et vidéo provenant d'Internet doit être accompagné de sa source et du lien correspondant.

2.5. Impartialité

Les collaborateurs/-trices éditoriaux-ales peuvent appartenir à une organisation politique ou économique (parti, association, fédération etc.) en qualité de simples membres. En revanche, ils/elles doivent renoncer à tout mandat du type mandat au conseil d'administration, mandat parlementaire, mission ou mandat consultatif. Les collaborateurs/-trices indépendant-es sont soumis-es aux mêmes exigences que les employés-es permanents-es de SWI swissinfo.ch. Ils/elles doivent également être libres de liens d'intérêts politiques, économiques et autres.

Les liens d'intérêts relatifs à certains thèmes sont délibérément divulgués. Pour garantir la bonne compréhension des positions des personnes nommées, nous indiquons non seulement leur fonction officielle, mais également leurs autres liens d'intérêts. Les collaborateurs et collaboratrices déclarent à leur hiérarchie directe les liens d'intérêts susceptibles d'avoir une incidence sur leur activité professionnelle. Les éventuels liens d'intérêts de nos rédacteurs et rédactrices sont également révélés. En cas de conflits d'intérêts, ils/elles se refusent volontairement et de leur propre chef. Les éventuels liens d'intérêts de nos collaborateurs/-trices indépendant-es sont aussi systématiquement signalés.

Les membres de la rédaction qui mènent leurs investigations avec la diligence requise doivent en accepter le résultat, même lorsqu'il est en contradiction avec leur propre opinion. Ils/elles sont prêt-es à abandonner une investigation en cours, même si un travail important a déjà été effectué, si le thème initialement envisagé ne peut pas être traité ou si la thèse ne peut pas être étayée.

3. Assurance qualité

GARANTIR NOTRE PROFESSIONNALISME

3.1. Critères de qualité

La qualité de l'offre est essentielle pour un service public tel que celui fourni par la SRG SSR. Concernant la qualité de l'offre éditoriale, la Concession de la SRG SSR cite les critères suivants dans l'article 4.1:

- Pertinence
- Professionnalisme
- Indépendance
- Diversité
- Accessibilité

La concession de la SRG SSR (article 4.4) prévoit également que les processus d'assurance qualité doivent être contrôlés par des experts externes disposant de la compétence et de l'expérience professionnelles requises. Le public doit être informé des résultats de ces contrôles. En 2022, ce contrôle est effectué par l'Institut des sciences médiatiques appliquées de l'Université des sciences appliquées de Zurich. L'offre de SWI swissinfo.ch est par ailleurs évaluée chaque année dans le «Jahrbuch Qualität der Medien» du Centre de recherche Public et Société (fög) de l'Université de Zurich. Depuis 2021, SWI swissinfo.ch est en outre certifié par le label de qualité Journalism Trust Initiative (JTI).

3.2. Processus interne d'assurance qualité

L'assurance qualité est régie par un système interne à plusieurs niveaux:

- **Gestion des thèmes:** les thèmes sont traités dans des rédactions plurilingues spécialisées («beats»), ce qui permet de concilier expertise spécialisée et perspective internationale.
- **Édition:** chaque contenu de fond est suivi dans la production par un-e éditeur/-trice expérimenté-e, ce qui permet de pousser plus loin les interrogations et de garantir la conformité du traitement journalistique aux normes de qualité.
- **Validation:** tous les contenus et éléments multimédias sont toujours révisés par un-e membre de la rédaction linguistique correspondante avant publication (principe du double contrôle). Pour les contenus qui sont adaptés en dix langues, un-e membre de la rédaction en chef ou le/la producteur-trice procède à un contrôle qualité supplémentaire (principe du triple contrôle).
- **Feed-back:** chaque jour, les chef-fes de rédaction et les cadres de l'équipe rédactionnelle donnent un feed-back sur les productions actuelles, dans le cadre des rédactions linguistiques et multimédias ou lors de la réunion quotidienne. Régulièrement, la rédaction en chef et les cadres de la rédaction se réunissent pour approfondir des cas concrets, dans l'optique de garantir et d'améliorer le respect des directives éditoriales ainsi que des principes juridiques et éthiques. Des séances de feed-back éditorial sont par ailleurs organisées, au cours desquelles la totalité des journalistes des rédactions spécialisées et des rédactions linguistiques discutent d'un thème.

Sur mandat de la rédaction en chef et à intervalles irréguliers, des auditeurs/-trices sélectionné-es contrôlent les offres et répondent à des questions portant sur la qualité. Cet aspect est particulièrement important pour les offres publiées dans des langues autres que les langues nationales.

3.3. Responsabilité

En tant qu'auteur-e, chaque journaliste est responsable de sa production, tant sur le fond (p. ex. sélection et caractère vérifiable des sources) que sur la forme (p. ex. format, orthographe, mise en page). Il/elle est accompagné-e dans la production d'un-e éditeur/-trice qui procède à un fact-checking et est responsable de la véracité des contenus et du respect des critères de qualité. Les membres de la rédaction doivent immédiatement signaler à leur hiérarchie les erreurs, corrections et réactions négatives des utilisateurs/-trices aux contenus.

Les responsables des rédactions linguistiques sont responsables de tous les contenus (productions internes, adaptations et curations) publiés dans la langue correspondante sur tous les canaux. Avant la publication, ils/elles vérifient si tous les contenus sont conformes aux directives de qualité de la SRG SSR et de SWI swissinfo.ch et aux exigences légales. Les erreurs, corrections et réactions négatives aux contenus doivent être immédiatement signalées à la rédaction en chef.

La rédaction en chef est responsable en dernier ressort de tous les contenus et produits publiés par SWI swissinfo.ch sur ses propres plates-formes et sur des plates-formes tierces. Elle est responsable du respect des directives de qualité de la SRG SSR et de SWI swissinfo.ch, ainsi que des exigences légales. Elle est également responsable du processus d'assurance qualité et de sa prise en considération par l'ensemble des collaborateurs/-trices de l'équipe éditoriale.

3.4. Marche à suivre dans la correction des erreurs

L'erreur est humaine, mais pour rester crédibles, celles et ceux qui commettent des erreurs doivent savoir les reconnaître et les corriger.

Les corrections nécessaires doivent être apportées le plus rapidement possible. Les erreurs identifiées dans les articles publiés, que ce soit sur le site web de SWI swissinfo.ch ou sur les plates-formes de réseaux sociaux, doivent immédiatement être corrigées. Lorsqu'elles sont signalées par un-e utilisateur/-trice externe, elles doivent faire l'objet d'une vérification préalable. Dans ce cas, l'auteur-e du signalement reçoit toujours un feed-back sur les corrections effectuées.

Les corrections linguistiques (fautes d'orthographe etc.) sont directement apportées dans la contribution visée; la publication d'un erratum n'est pas nécessaire.

Les corrections portant sur le contenu en raison de recherches insuffisantes, de fausses informations ou de déclarations erronées sont effectuées immédiatement et sont indiquées dans un encadré inséré dans l'article ou dans une note de bas de page (ce qui a été corrigé, à quelle date et pour quelle raison). La date de publication dans les métadonnées n'est pas modifiée lors de la correction.

Quand des erreurs sont identifiées, elles sont communiquées par l'auteur-e à toutes les rédactions linguistiques, avec une proposition de correction mettant clairement en évidence les fautes et les corrections proposées.

Lorsque les utilisateurs/-trices signalent des erreurs dans les contributions sur les réseaux sociaux, les responsables de distribution doivent réagir rapidement dans la langue correspondante en apportant une réponse circonstanciée et transparente. Lorsque des parties prenantes (p. ex. responsables politiques et autres) signalent des déséquilibres, la rédaction en chef doit intervenir. Les erreurs sont corrigées sans délai, de façon transparente, et des remerciements sont adressés à l'auteur-e de leur signalement.

Lorsque les utilisateurs/-trices adressent des réclamations graves, la réponse fait référence à la possibilité d'adresser une plainte au bureau de l'ombudsman.

3.5. Demandes de suppression et anonymat

L'offre en ligne de SWI reste toujours disponible. Elle est d'intérêt public en tant qu'archive numérique: selon la Cour européenne des droits de l'homme (CEDH), le droit à la recherche sur les événements passés fait partie intégrante de la libre formation de l'opinion.

SWI est très restrictive concernant les requêtes de personnes sollicitant la suppression d'une ancienne contribution en ligne les concernant. Une suppression est en principe exclue.

Si une personne fait valoir qu'une ancienne contribution en ligne porte aujourd'hui illicitement atteinte à sa personnalité, l'intérêt public de la contribution est analysé et sa mise sous anonymat étudiée. La rédaction peut pour cela faire appel au service juridique de la SRG SSR, qui procède à un examen au cas par cas et statue sur la requête en consultation avec la rédaction en chef ou la direction de service concernée. Si une contribution est mise sous anonymat à titre exceptionnel, cela est signalé sur le site.

3.6. Le Conseil du public

Le Conseil du public, organe institutionnalisé de représentation du public, prend régulièrement position sur la qualité de l'offre dans des rapports spéciaux. Sa composition est plurilingue à l'image de la production de SWI swissinfo.ch. Des rotations régulières entre les langues représentées au Conseil du public permettent d'assurer un bon suivi de l'ensemble de l'offre linguistique. Les feedback du Conseil du public sont transmis directement aux différent-es journalistes par la rédaction en chef.

Par ailleurs, au cours d'une «journée de la qualité», les membres du Conseil du public rendent visite à la rédaction pour se faire une idée de leurs méthodes de travail et leur faire des recommandations directes visant l'amélioration de la qualité.

3.7. Plaintes

Le bureau de l'ombudsman veille au respect des prescriptions en matière de qualité. En cas de plainte, il joue le rôle de médiateur entre le public, les personnes et les institutions directement concernées par la couverture médiatique, et les rédactions de SWI swissinfo.ch. Depuis 2016, des plaintes peuvent également être déposées devant l'Autorité indépendante d'examen des plaintes (radio-télé) (AIEP). Ces plaintes peuvent porter sur des contenus éditoriaux de SWI swissinfo.ch, mais aussi sur des commentaires d'utilisateurs/-trices.

4. Engagement

DIALOGUE AVEC NOS UTILISATEURS/-TRICES

4.1. Ouverture au dialogue

SWI swissinfo.ch renforce la visibilité des thèmes et de l'expertise au sein de la communauté grâce à un engagement collectif, diversifié et actif et grâce à l'interaction avec ladite communauté. Pour cela, la rédaction encourage un dialogue continu et personnel d'égal à égal et modère les débats. Au cours des débats, elle propose d'autres articles liés au thème à des fins de service et d'approfondissement.

Elle se montre ouverte au dialogue et prend le temps d'examiner les requêtes des utilisateurs/-trices. Elle répond le plus rapidement possible et avec la correction formelle et stylistique requise aux e-mails, commentaires et dialogues sur les réseaux sociaux. Les e-mails adressés à la rédaction sont constamment surveillés par l'équipe d'assistance chargée du tri des messages.

Les lecteurs/-trices peuvent également soumettre leurs idées d'articles d'opinion ou d'autres contributions. La rédaction veille à ce que tous les aspects d'un thème soient représentés à travers plusieurs contributions. Les formats spéciaux sur le site web, p. ex. les débats plurilingues au sujet d'une question posée par la rédaction, invitent également les lecteurs/-trices à donner leur avis et peuvent faire émerger des idées d'articles ou initier d'autres débats. Le profil de chaque journaliste contient des informations permettant de le/la contacter et indique également ses domaines d'expertise et centres d'intérêt.

En règle générale, nos journalistes répondent directement aux réclamations qui leur sont personnellement adressées et informent leur hiérarchie lors de cas graves ou lorsque leur réputation est menacée.

4.2. Commentaires et débats

Les commentaires externes sur les différents contenus peuvent être offensants, hostiles ou discriminants. Pour encourager des débats plus approfondis sur les thèmes, les sections commentaires sous les différents articles sont en principe fermées, à moins que l'auteur-e souhaite échanger publiquement sur un aspect précis du récit.

Nous privilégions à la place les débats ciblés et constructifs. Une bonne culture du débat permet à des professionnel-les, parties prenantes et personnes intéressées de dialoguer avec la rédaction. Cette dernière cultive la tradition de discussions constructives avec le public, qui permettent d'appréhender et d'approfondir encore mieux des thèmes et recherches pertinents. SWI swissinfo.ch cherche à mieux comprendre le monde pour et avec ses utilisateurs/-trices.

Dans ces dialogues, les membres de la rédaction doivent avoir conscience du fait qu'ils/elles représentent à tout moment SWI swissinfo.ch en tant que collectif. Chaque fois que l'impartialité de l'un-e de nos journalistes peut être attaquée, par exemple dans le cadre de son activité sur les réseaux sociaux, c'est la crédibilité de toute l'entreprise qui est remise en cause.

Si les collaborateurs/-trices sont menacé-es dans le cadre de ce dialogue, ils/elles en réfèrent à leur hiérarchie. En cas de doute, le service juridique de la SRG SSR est impliqué.

Dans les débats et lors de la modération de commentaires, la rédaction observe les règles suivantes:

- ... elle ne laisse transparaître aucune émotion négative,
- ... elle fait preuve de confiance,
- ... elle concentre ses réponses et son attention sur les utilisateurs/-trices apportant une contribution constructive,
- ... elle ne craint pas l'autocritique si nécessaire,
- ... elle argumente avec expertise, sans se montrer condescendante,
- ... elle renvoie à d'autres contenus du site web,
- ... elle montre son expertise,
- ... elle remercie le public pour ses contributions et les utilise dans de futurs articles,
- ... elle partage les félicitations, les critiques et les suggestions avec les personnes responsables du contenu chez SWI,
- ... elle pose des questions plus profondes afin d'obtenir des réponses plus détaillées
- ... et elle crée une atmosphère positive encourageant un débat constructif.

4.3. Critères de qualité pour le dialogue

L'ensemble des commentaires et des contributions aux débats postés par les utilisateurs/-trices sur SWI swissinfo.ch et sur les plates-formes et réseaux sociaux associés sont constamment contrôlés et activement modérés par les journalistes de la rédaction linguistique concernée. Les commentaires sur le site web sont contrôlés avant leur publication, et ceux publiés sur les réseaux sociaux, juste après qu'ils ont été postés.

Les opinions personnelles sont respectées et prises au sérieux. Au cours des débats publics, la netiquette doit cependant être respectée. Ne sont notamment pas tolérés:

- les contenus n'ayant aucun rapport avec le thème correspondant; les généralisations, allégations ou affirmations qui ne peuvent pas être vérifiées;
- toute attaque personnelle, offense ou provocation;
- toute discrimination liée à la religion, à la nationalité, à la couleur de peau, à l'orientation sexuelle, aux opinions politiques, à l'âge ou au sexe;
- les contenus pornographiques ou faisant l'apologie de la violence;
- les publicités commerciales ou politiques;
- les contenus illégaux;
- les données personnelles erronées.

Toute personne ne se conformant pas à la netiquette est rappelée à l'ordre. L'accès à l'utilisateur/-trice peut être bloqué en cas de non-respect répété de la netiquette. En cas de violation aggravée de cette dernière, l'accès de l'utilisateur/-trice est bloqué sur-le-champ. En principe, nous ne garantissons aucun droit de publication.

Sur les réseaux sociaux, les contenus offensants, immoraux ou illicites sont retirés, et l'utilisateur/-trice concerné-e est mis-e en garde. En cas d'entorse répétée, l'utilisateur/-trice peut être exclu-e d'une discussion, sans indication de motifs. Avant de procéder à une exclusion, nous enregistrons une capture d'écran du commentaire problématique.

Lorsque le ton monte ou qu'une discussion s'envenime, nous demandons une seconde opinion en interne. Lorsqu'une discussion houleuse dégénère en attaques personnelles dirigées contre l'entreprise et son personnel, la rédaction en chef est informée.

4.4. Réseaux sociaux

Les réseaux sociaux sont d'importants canaux de distribution pour les contenus de SWI swissinfo.ch. Ils sont souvent le lieu où les utilisateurs/-trices trouvent et consomment des contenus journalistiques. Ils sont aussi et surtout une plate-forme d'interaction avec le public. Le dialogue permet de pousser plus loin les interrogations et d'explorer de nouveaux champs thématiques. Les feedback peuvent être à la base d'autres reportages. Les réseaux sociaux permettent en outre à des utilisateurs/-trices potentiel-les de se familiariser avec le travail de SWI swissinfo.ch.

SWI swissinfo.ch dispose d'un profil dans chaque langue sur Facebook, Twitter et Instagram. Les différentes langues sont également présentes sur d'autres plates-formes (TikTok, LinkedIn, WeChat, Vkontakte etc.). La gestion et la coordination des profils incombent aux responsables de distribution dans la langue correspondante.

Toutes les personnes travaillant avec ces contenus durant le processus de planification, d'écriture et de publication sont responsables de leur diffusion. Les réflexions ayant trait à la façon de présenter les contenus sur les différentes plates-formes débutent à un stade précoce du processus. Les journalistes, l'éditeur/-trice ainsi que les professionnel-les du multimédia et de la distribution sont impliqué-es. La publication sur les plates-formes est du ressort des journalistes de la rédaction spécialisée et/ou de la personne responsable de la diffusion dans la rédaction linguistique.

Nous nous adaptons au langage de chaque plate-forme: ton informel, humoristique divertissant, «jeune», créatif, vulgarisateur ou personnel. Quoi qu'il en soit, la rédaction reste professionnelle en toutes circonstances, et respecte constamment les normes journalistiques et les directives éditoriales de SWI swissinfo.ch. Elle recherche activement l'échange d'égal à égal avec les utilisateurs/-trices et entre en contact direct et personnel avec eux/elles. Lorsque cela est pertinent du point de vue informatif et journalistique, elle peut les renvoyer vers les contenus d'autres prestataires.

Ce qui est mis en ligne y reste pour toujours: nous sommes donc particulièrement attentifs/-ves aux impératifs de respect, de qualité, de légalité et de neutralité. Nous ne publions rien qui ne pourrait figurer à la une de SWI swissinfo.ch.

4.5. Profils privés des collaborateurs/-trices de SWI

L'utilisation des réseaux sociaux à des fins professionnelles est encouragée. Outre la distribution, il peut s'agir d'entretenir des contacts avec des membres de la rédaction d'autres médias, pour se procurer et échanger de l'information, ou d'un dialogue sur un pied d'égalité avec les utilisateurs/-trices.

Les profils privés s'entendent comme un prolongement naturel de l'activité journalistique. Ils doivent donc répondre aux mêmes exigences en matière d'éthique professionnelle. En tant que représentante-e d'une entreprise du secteur des médias tenue à l'impartialité, chaque journaliste endosse personnellement, y compris à travers ses déclarations privées, la responsabilité de la crédibilité, de l'impartialité et de la qualité des productions de SWI swissinfo.ch.

Les déclarations personnelles sur des profils privés peuvent être associées à l'entreprise ou retournées contre elle. Cela signifie que les profils privés sont soumis aux mêmes règles que les profils professionnels. Il est important que chacun-e s'en tienne, y compris sur les profils privés, à des commentaires qu'il/elle pourrait assumer s'ils étaient publiés.

Les journalistes de SWI doivent donc s'abstenir dans leurs profils personnels de tout parti pris susceptible de «détéindre» sur les publications de SWI. Ils/elles doivent notamment éviter toute propagande ou publicité, par exemple pour des partis politiques ou des groupes d'intérêts, car cela mettrait en péril leur crédibilité et celle des publications de SWI.

La prudence est également de mise au moment de «liker» ou de partager des posts, car cela est difficilement conciliable avec la prise de distance requise. Il convient donc de s'abstenir de «liker» ou de partager des contenus politiques présentés avec partialité. L'appartenance à des groupes thématiques sur les réseaux sociaux est tout aussi délicate: les journalistes de SWI ne doivent pas rejoindre des groupes dont les revendications ont un contenu explicitement politique, économique ou sociétal.

Dans le profil de leurs comptes de réseaux sociaux, les membres de la rédaction de SWI swissinfo.ch doivent indiquer en toute transparence la fonction qu'ils/elles occupent dans la rédaction. Les profils Twitter doivent être certifiés si possible (badge bleu).

5. Choix des thèmes

COMMENT NOUS DÉCIDONS DES CONTENUS

5.1. Objet de la couverture médiatique

Toute publication sur SWI swissinfo.ch est rattachée à un débat international et présente un lien clair avec la Suisse et/ou une perspective suisse. SWI swissinfo.ch propose des débats, des articles de fond, des articles d'opinion, des expertises et des mises en contexte avec un regard suisse, dans une démarche journalistique indépendante, nuancée et équilibrée.

La rédaction s'adresse principalement aux utilisateurs/-trices qui ne sont pas nécessairement des spécialistes de la Suisse et n'en maîtrisent donc pas les finesses politiques et institutionnelles. C'est pourquoi un effort particulier de mise en contexte est nécessaire. Il est essentiel que chaque compte rendu soit clairement rattaché à une thématique et replacé dans le cadre d'un débat ou d'une actualité.

5.2. Principes régissant le choix des thèmes

Les contenus des articles de fond sont traités dans les rédactions thématiques (beats). Pour faciliter le choix des thèmes, les beats s'appuient sur les journalistes des rédactions linguistiques, qui sont au fait de l'actualité et des débats du moment dans leur région cible et à même d'exploiter de manière ciblée les médias locaux. Les beats tiennent également compte des suggestions et contributions des utilisateurs/-trices.

5.3. Référence à la communauté

Le public de SWI swissinfo.ch est hétérogène. C'est pourquoi la rédaction traite les thèmes de façon à interpeller et relier des communautés thématiques et linguistiques, autrement dit des groupes de personnes aux besoins et intérêts similaires, et à ce qu'elles participent aux débats. Elle respecte notamment les principes suivants:

- Placement des débats et des **questions concrètes** de la communauté au début de l'investigation.
- Création d'une **utilité personnelle** pour l'utilisateur/-trice ou d'un rapport avec son contexte personnel: en quoi un sujet le/la concerne-t-il? Que peut-il/elle en apprendre et quel avantage peut-il/elle en tirer?
- Création d'un **ancrage dans l'actualité**: l'actualité crée de la pertinence. Idéalement, nous proposons des articles de fond sur des thèmes actuels (p. ex. la loi sur les armes en Suisse après une tuerie aux États-Unis).
- Diffusion de **connaissances sur la Suisse**: l'évocation de cas et d'exemples provenant de Suisse mais aussi des pays de nos utilisateurs/-trices facilite la compréhension.
- **Comparaison** des pays entre eux: la comparaison entre la Suisse et le pays de l'utilisateur/-trice permet de créer du lien.
- Mise à disposition d'**informations de fond** si nécessaire: des liens visibles vers des contenus existants de SWI et des encadrés explicatifs facilitent la compréhension des contenus complexes.

6. Collecte d'informations

COMMENT NOUS OBTENONS LES INFORMATIONS

6.1. Investigation

6.1.1. Accès aux informations

Les journalistes ont le droit d'accéder à toutes les sources d'information et d'enquêter sans entraves sur tous les faits d'intérêt public. Le secret des affaires publiques ou privées ne peut leur être opposé que par exception, dûment motivée de cas en cas (source: Conseil suisse de la presse). Un-e informateur/-trice ne peut soumettre la transmission d'une information à la condition d'une orientation positive de l'article.

Par ailleurs, la Loi fédérale sur le principe de la transparence dans l'administration (LTrans) garantit à quiconque le droit d'accéder à toute information et à tout document de l'administration fédérale. Il peut y être dérogé uniquement en cas de violation de la sphère privée par des tiers par exemple ou de mise en danger de la sécurité de la Suisse.

6.1.2. Achat d'informations

SWI swissinfo.ch n'achète jamais d'informations. À titre exceptionnel, nous pouvons indemniser les éventuels frais encourus pour des investigations particulières ou des rencontres avec des collaborateurs/-trices de SWI. Dans d'autres cas ou si la somme totale de ces frais excède 300 francs, l'accord de la rédaction en chef est requis.

6.1.3. Gestion des embargos

Nous n'acceptons pas les embargos qui entravent ou compromettent la liberté de nos choix éditoriaux.

Les embargos matériellement justifiés doivent être respectés, en particulier ceux destinés à laisser aux médias le temps nécessaire pour préparer les informations à diffuser. En revanche, nous n'estimons pas justifié un embargo dont le seul but est de favoriser certains médias par rapport à d'autres. Si un embargo n'est pas justifié, nous en faisons part à temps à notre informateur/-trice, afin qu'il/elle puisse également informer les autres médias. Avant de passer outre un embargo, il est impératif d'en référer à sa hiérarchie.

6.2. Comportement à l'égard des personnes interrogées

6.2.1. Comportement des journalistes

Les membres de la rédaction sont aussi des ambassadeurs/-trices du journalisme au sens général et de SWI swissinfo.ch en particulier, et doivent donc faire preuve de professionnalisme. Ils/elles doivent par exemple adresser les demandes en temps voulu, respecter les délais et les accords passés et adopter un ton courtois et professionnel même en cas de conflit.

6.2.2. Demandes d'entretiens d'investigation

Au début d'un entretien d'investigation, le/la journaliste s'identifie clairement en tant que collaborateur/-trice de SWI swissinfo.ch et expose dans les grandes lignes ses intentions journalistiques.

Les interlocuteurs/-trices habitué-es à s'exprimer dans les médias (p. ex. responsables politiques, porte-parole) savent que leurs déclarations peuvent être publiées. Pour les autres, il convient de les en informer.

6.2.3. Conduite des interviews

Le/la journaliste doit suffisamment maîtriser le sujet traité pour discuter sur un pied d'égalité avec la personne interrogée. Une préparation intensive pour parvenir à cette maîtrise est indispensable.

Les conditions – les règles d'autorisation, p. ex. – doivent être définies avant l'interview avec l'interlocuteur/-trice. Les interviews réalisées sans l'accord exprès de l'interlocuteur/-trice sur la base d'entretiens informels sont interdites.

Le/la journaliste contrôle par des questions les déclarations de la personne interrogée et structure l'entretien. Il/elle introduit des points de vue opposés dans la discussion. Il/elle formule ses questions sans détour, de la façon la plus concise possible. Le/la journaliste adopte une attitude critique et distanciée.

6.2.4. Enregistrements audio

Une conversation ne peut être enregistrée sans que l'interlocuteur/-trice en soit informé-e. Cela vaut tout particulièrement pour les conversations téléphoniques. L'enregistrement d'une conversation téléphonique à l'insu de l'interlocuteur/-trice constitue une infraction pénale.

Les enregistrements audio autorisés ainsi que les notes prises en interview doivent être conservées dans le but de prouver ultérieurement la véracité des déclarations si nécessaire.

6.2.5. Autorisation

À sa demande, la personne interrogée a le droit de relire la citation de ses propos avant la publication et d'être informée du contexte dans lequel ils seront publiés. La possibilité d'autorisation de citations doit être mentionnée lorsque l'on a affaire à des personnes privées n'ayant pas d'expérience des médias.

Les interviews sous forme de questions-réponses sont soumises à autorisation (sans titre, ni chapeau, ni image). Les erreurs factuelles ou de formulations doivent être corrigées, mais la personne interviewée ne peut en aucun cas exiger la suppression totale de certaines questions ou une modification qui déformerait le sens de ses réponses. Une fois que le/la journaliste et la personne interviewée sont parvenu-es à un accord, les versions antérieures ne doivent plus être utilisées. Si un accord ne peut être trouvé concernant l'utilisation de l'interview, SWI swissinfo.ch tout comme la personne interviewée peut exiger le retrait de l'entretien, mais pas de son contenu informatif. Au besoin, les déclarations peuvent être reformulées au discours indirect.

En dehors de ces aspects, les articles ne sont en principe jamais envoyés en intégralité pour relecture avant leur publication. Toute exception à cette règle doit être dûment justifiée et convenue au préalable avec la hiérarchie. L'interlocuteur/-trice doit pouvoir reconnaître ses propos, même lorsque le texte a été considérablement condensé.

Une fois que l'interlocuteur/-trice a autorisé la publication de ses déclarations, il/elle ne peut plus revenir sur sa décision, quelle que soit l'évolution de la situation. La rédaction s'engage à respecter cette règle même lorsqu'elle est confrontée à une forte opposition.

6.2.6. Accusations

Toutes les personnes mentionnées dans un article disposent d'un droit de réponse pour commenter les faits relatés les concernant.

En cas de reproches graves formulés à l'encontre d'une personne ou d'une organisation, ces dernières doivent être activement invitées à prendre position. La partie incriminée doit pour cela disposer d'un délai minimum de 24 heures. Si elle renonce à prendre position ou n'est pas joignable, cela doit être clairement indiqué dans la publication.

6.2.7. Anonymat des journalistes

La protection des journalistes et des collaborateurs/-trices freelance est une priorité majeure pour SWI. C'est pourquoi les auteur-es peuvent être exceptionnellement autorisé-es à faire leur travail d'investigation et de couverture de façon anonyme si le thème traité est d'un intérêt public important. L'investigation anonyme comme l'anonymat du/de la journaliste doivent cependant être approuvés au préalable par la rédaction en chef. Les critères justifiant un anonymat sont par exemple une menace d'atteinte à l'intégrité physique ou à la vie des journalistes ou de leurs contacts, ou un refus de délivrance de visa pendant une durée prolongée et sans raisons acceptables, entravant l'exercice de l'activité professionnelle sur le long terme.

La raison de l'anonymat doit impérativement être clairement indiquée dans un encadré explicatif.

7. Pratique journalistique

COMMENT NOUS TRAITONS LES THÈMES

7.1. Traitement des thèmes

7.1.1. Principes

La rédaction travaille toujours en équipe. Un contenu de qualité est le produit de la coopération entre différentes rédactions linguistiques dans les beats, entre spécialistes des différents formats et/ou avec les services Marketing et Informatique.

7.1.2. Critères pour un article

La production d'informations et de comptes rendus implique le respect des règles de base du journalisme d'information: chaque article doit répondre aux sept questions essentielles «qui, quoi, comment, quand, où, pourquoi, et d'où provient l'information».

Chaque article doit se suffire à lui-même. On doit y retrouver les éléments suivants:

- Un message central
- Les raisons qui font que ce message est important et pertinent à la date de la publication
- Un point d'ancrage international
- La perspective suisse sur le thème abordé
- Les informations nécessaires sur le contexte, en évitant toutefois les digressions inutiles
- Des citations et l'indication des sources

La compréhension de l'article ne doit pas requérir trop de connaissances préalables ou celui-ci ne doit pas soulever des questions auxquelles il ne répond pas, en particulier dans le titre. Les faits nécessaires à la compréhension doivent être correctement cités et décrits. Les hypothèses doivent être étayées.

Les contenus complexes doivent être illustrés pour en faciliter la compréhension ou présentés de façon simplifiée.

D'autres angles de vue pertinents sur le sujet, des contenus explicatifs et des articles complémentaires doivent être inclus pour faciliter la mise en contexte.

La révision et la validation des articles sont à effectuer à l'aide de la version préparée dans le système de gestion de contenu.

7.1.3. Traitement des thèmes lors des élections et des votations

SWI swissinfo.ch joue un rôle essentiel dans la formation de l'opinion des Suisses de l'étranger avant les élections et les votations. L'exigence de pertinence de l'information, d'équilibre entre les points de vue et de traitement équitable est donc particulièrement élevée.

Les rédactions veillent, dans l'offre globale, à laisser s'exprimer équitablement tous les camps et partis, et à inclure dans leurs comptes rendus la quantité d'informations factuelles et contextuelles pertinentes nécessaires à la prise de décision avant le vote.

Des sujets sur les élections et les votations peuvent être à tout moment imposés par l'actualité et justifiés d'un point de vue journalistique. Toutefois, l'exigence d'impartialité et de pluralisme croît à mesure que la date du passage aux urnes approche.

Les délais suivants doivent être impérativement respectés avant des élections ou une votation pour tous les types d'articles, formats et canaux. Le moment de la publication dans la langue originale est déterminant.

La véritable couverture médiatique commence généralement **huit semaines** avant la date du passage aux urnes:

- Il est permis de se focaliser sur l'un des deux camps pour approfondir des thèmes.
- Les interventions individuelles de candidats-es pour ou contre doivent être approuvées par la rédaction en chef dans toutes les publications.
- La couverture médiatique doit respecter le principe d'impartialité dans son intégralité.

Une obligation de diligence renforcée prévaut **trois semaines** avant la date du passage aux urnes:

- Tous les articles doivent présenter équitablement les différents points de vue avec leurs arguments principaux.
- Les interventions individuelles de candidats-es proposant une plate-forme unilatérale sont interdites.

Une semaine avant le passage aux urnes, l'obligation de diligence prévaut dans sa forme la plus stricte:

- Tous les articles doivent être impérativement équilibrés.
- Après le jeudi précédant le passage aux urnes, aucun nouveau contenu sur le sujet ne doit être publié.

L'ensemble des journalistes de SWI swissinfo.ch sont soumis-es à l'obligation de diligence accrue. Ils/elles ne prennent pas publiquement position au sujet des projets avant des élections ou une votation.

7.1.4. Couverture des thèmes religieux

Le traitement des thèmes relatifs à la religion requiert une vigilance particulière, car ces derniers sont partiellement instrumentalisés dans les débats politiques et sociétaux. La rédaction n'offre pas de plate-forme aux campagnes de haine. Elle veille à respecter les sentiments religieux de ses utilisateurs/-trices.

7.1.5. Ni racisme, ni sexisme, ni discrimination

SWI swissinfo.ch ne discrimine aucune personne ni groupe de personnes en raison de l'appartenance ethnique, de la religion, de l'orientation sexuelle ou de l'identité de genre. La rédaction veille à ce que la langue et l'image ne véhiculent pas de stéréotypes. L'ensemble de ses membres s'engagent pour le respect de l'égalité hommes-femmes dans la couverture médiatique.

La directive «Inclusive Language at SWI swissinfo.ch» informe sur la mise en place de l'écriture inclusive dans les différentes langues.

7.1.6. Mentions des noms

De manière générale, les noms des auteurs-es d'infractions et de leurs victimes ne sont pas cités. Leur nationalité n'est évoquée que si elle est importante dans le cadre du délit. Le même principe s'applique aux victimes de catastrophes et d'accidents.

La rédaction respecte la présomption d'innocence des auteur-es présumé-es ainsi que la vie privée des victimes. Ce respect de la vie privée revêt une importance essentielle dans les cas où les personnes concernées sont mineures. Des exceptions à cette règle sont possibles, avec l'accord impératif de la rédaction, par exemple lorsque l'identité des personnes circule déjà dans la sphère publique et que le fait de ne pas les nommer pourrait paraître hypocrite aux yeux du public.

Pour les personnalités de la vie publique, ce seuil de tolérance est plus bas. Les personnes déjà exposées ou qui occupent une position publique importante bénéficient d'une protection moindre pour ce qui est de la publication de données les concernant, en particulier lorsqu'elles ont commis des délits en relation avec leur fonction.

7.2. Utilisation de formes journalistiques

7.2.1. Principes de choix des formes journalistiques

Le choix de la forme journalistique appropriée permet de faciliter au maximum la compréhension d'un article. Les journalistes décident de la mise en œuvre formelle avec le/la responsable du beat ou l'éditeur/-trice. Le contenu doit pouvoir être diffusé sur le plus de canaux possible (les formats multimédias servent à la diffusion sur les réseaux sociaux).

7.2.2. Interview

Une interview livre une perspective personnelle sur un thème. Cette forme journalistique donne à une personnalité l'occasion d'exprimer son point de vue sur un thème donné.

Les questions de connaissances factuelles ne relèvent pas d'une interview. Seules font exception les questions sur des évolutions récentes. De même, l'avis personnel du ou de la journaliste n'a pas sa place dans une interview.

Les interviews ne doivent être menées par écrit que lorsqu'une prise de position est indispensable et qu'il s'avère impossible de mener un entretien individuel. Lorsqu'une interview menée par écrit est publiée, cela doit être indiqué sous l'article, par une phrase en italique: «Cet entretien a été mené par écrit, par courrier électronique en date du xxx.»

Si une personne interviewée a une relation d'affaires ou un lien particulier avec la SRG SSR, cela doit être clairement indiqué. La personne interviewée doit être présentée par un bref curriculum vitae, mentionnant sa fonction et ses réalisations notables. Si le/la journaliste qui mène l'interview a un lien particulier avec son interlocuteur/-trice, cela doit être clairement indiqué.

Les conditions particulières négociées avant l'interview, comme une initiative externe ou des accords passés avant l'enregistrement (p. ex. exclusion de certaines questions), doivent être clairement mentionnées lors de la publication.

Les règles suivantes s'appliquent à la forme:

- Les questions apparaissent en gras.
- La personne interviewée est identifiée par son prénom et son nom avant la première réponse, puis par ses initiales pour les réponses suivantes.
- Après le chapeau, une brève introduction sur le thème fournit des informations destinées à faciliter la compréhension et à inciter à lire l'entretien. L'introduction comprend également une brève présentation de la personne interviewée.
- Les citations marquantes sont mises en exergue.

La rédaction informe les personnes interviewées des lignes directrices, en particulier de la renonciation au masculin générique. Si elles refusent l'inclusivité de leurs citations, cela est indiqué dans une note de bas de page, dont le renvoi suit le premier masculin générique (*«SWI swissinfo.ch souscrit à un langage inclusif et renonce tout particulièrement à l'utilisation du masculin générique. Toutes les personnes interviewées en sont informées. XY n'a pas suivi cette recommandation»).

7.2.3. Portrait

Un portrait est un récit vivant qui s'appuie vers les faits, mais apporte un éclairage subjectif: il s'agit d'un reportage ayant pour sujet une personne et allant au-delà d'une simple description biographique. Le portrait contient des faits, mais également des observations du/de la journaliste sur les caractéristiques, les activités, le mode de pensée, les sentiments du sujet. Toutefois, l'opinion du/de la journaliste sur la personne ne doit pas transparaître et il/elle s'abstient de tout commentaire ou jugement de valeur.

Le portrait est l'une des formes journalistiques les plus exigeantes, car c'est celle où la distance avec les personnes dont il est question est la plus faible. La personne qui est le sujet du portrait peut livrer des choses très personnelles et doit pouvoir se fier à l'honnêteté et à la conscience professionnelle du/de la journaliste. Malgré cela, ou peut-être à cause de cela, il convient de garder une distance critique et de veiller à ne pas basculer dans la complaisance: les déclarations sont vérifiées.

Le portrait doit évoquer les qualités mais aussi les défauts du sujet: ce dernier apparaîtra plus humain et le portrait n'en sera que plus crédible. Les déclarations de tiers sur le sujet du portrait sont importantes. Comme il serait présomptueux de prétendre savoir qui est une personne après avoir passé deux ou trois heures avec elle, le portrait décrit avant tout une rencontre, un bref instant dans la vie du sujet.

Nous ne faisons pas de portraits de personnes dont nous sommes proches ou de collaborateurs/-trices appartenant à la rédaction. Toute exception requiert une concertation avec la direction de la rédaction et doit être clairement indiquée lors de la publication.

Les impératifs de l'actualité peuvent amener à faire un portrait sans avoir rencontré la personne au préalable ni avoir pu s'entretenir avec elle (principalement dans le cas de personnalités publiques). En pareil cas, cela doit être clairement indiqué. Nous pouvons alors utiliser des informations publiées dans d'autres médias, par exemple des interviews, ou faire appel à des informateurs/-trices qui connaissent bien la personne dont nous voulons faire le portrait.

Le texte n'est pas présenté pour relecture à la personne qui est le sujet du portrait avant la publication, ou tout au plus quelques extraits pour vérification de faits ou de citations, car les intérêts et les points de vue du sujet et du/de la journaliste peuvent diverger sur certains points.

Lorsqu'une personne n'est potentiellement pas capable de discernement, elle doit être protégée d'elle-même. Nous renonçons alors à écrire à son sujet, même si elle recherche la publicité dans les médias.

7.2.4. Articles d'opinion, analyses et commentaires

Les opinions et jugements suggestifs ne sont reproduits que sous la forme de points de vue d'auteur-es externes. Les articles d'opinion ne sont généralement pas rétribués. Ils doivent être clairement identifiés et différenciés en tant que tels à travers le format de mise en page, de façon à pouvoir les distinguer au premier coup d'œil des comptes rendus factuels.

Les analyses portant un regard suisse sur les événements du monde sont au cœur de l'offre de SWI swissinfo.ch. Elles ne se suffisent cependant pas à elles-mêmes. Elles complètent une couverture thématique existante de SWI.

Les personnalités entrant en ligne de compte comme rédacteurs/-trices d'articles d'opinion et d'analyses sont celles ayant eu des prises de position médiatisées en tant que spécialiste du thème considéré ou qui jouissent d'une réputation internationale du fait de leur expérience. La parité hommes-femmes doit être respectée.

Lorsque l'on fait appel à des analyses externes, il convient de veiller à l'équilibre de l'argumentation. Tous les points de vue sur un thème doivent être représentés, de façon que le/la lecteur/-trice puisse se forger sa propre opinion. Si un-e auteur-e externe prend parti, alors la position opposée doit également être représentée, et les deux positions doivent être impérativement mises en lien. Un avis de non-responsabilité doit être publié dans tous les cas: «Les opinions exprimées par les auteur-es ne sont pas nécessairement celles de la rédaction».

Les membres de la rédaction disposant de connaissances approfondies sur un dossier peuvent rédiger des analyses qui s'écartent de la neutralité absolue d'un simple compte rendu factuel. Ce n'est pas l'opinion de l'auteur-e qui importe alors, mais l'angle adopté et l'argumentation, ainsi que la présentation du contexte et des conséquences. Les analyses contribuent à la compréhension des situations complexes. Elles se fondent sur des faits, sont libres de préjugés et offrent un traitement équilibré du thème. L'argumentation doit être claire et plausible. Ces contenus doivent être explicitement présentés comme des analyses.

Des textes rédigés dans une perspective plus personnelle sont possibles. Bien que plus subjectives, ces contributions doivent cependant s'appuyer sur des faits et non sur des opinions personnelles. Pour le reste, les principes journalistiques qui régissent toutes les autres contributions s'appliquent. Les analyses sont soumises à une obligation de diligence renforcée et doivent donc être approuvées par la rédaction en chef.

Les commentaires d'opinion, très répandus dans la presse écrite, ne sont pas publiés sur SWI swissinfo.ch. La publication d'un commentaire d'opinion est possible, avec l'accord de la rédaction en chef, dans un contexte d'élections ou de votations importantes, ou d'autres événements particulièrement marquants. Les membres de la rédaction ne rédigent pas de commentaires dans d'autres médias.

7.2.5. Fact-checking (vérification des faits)

Dans le cadre du fact-checking, nous sélectionnons des affirmations faites par des personnalités publiques (p. ex. une personnalité politique) et cherchons à en vérifier la véracité sur la base de preuves irréfutables. Quatre verdicts peuvent être rendus à l'issue de cet exercice: vrai, faux, trompeur ou non prouvé (cf. fact-checking).

Chaque journaliste peut, dans le cadre d'un beat, proposer ou réaliser un fact-checking. Pour faire l'objet d'un fact-checking, une affirmation doit être sujette à caution tout en étant vérifiable (il ne peut s'agir d'opinions ou de pronostics), et être en rapport avec une thématique d'intérêt public en Suisse.

L'exactitude et la transparence sont les éléments clés d'un bon fact-checking. Il convient donc de consulter les directives internes spécifiques et de faire appel à des spécialistes.

7.2.6. Tables rondes

Les tables rondes permettent un échange personnel et plus intense avec les communautés et offrent une plate-forme aux parties prenantes. Elles constituent une forme spéciale de journalisme et peuvent se tenir de façon virtuelle, hybride ou physique. SWI swissinfo.ch utilise en priorité le format virtuel ou hybride pour permettre aux utilisateurs/-trices du monde entier de participer à la discussion.

Les tables rondes sont enregistrées en vidéo, puis font l'objet d'une évaluation journalistique dans le cadre du concept éditorial et sont diffusées via les différents canaux. Les contenus peuvent également être repris par des tiers.

L'autorisation d'enregistrement, de traitement et de transmission des vidéos est soumise au respect des conditions cadres suivantes:

- Les participant-es sont informé-es de l'enregistrement prévu au plus tard au début de la table ronde (avant le début de l'enregistrement).
- Les participant-es à la discussion sont informé-es dès la prise de contact de l'enregistrement prévu de la table ronde; la déclaration de consentement de SWI doit être signée avant le début de l'événement.

7.2.7. Curations et revues de presse

Les principes d'un traitement équilibré de l'information s'appliquent également pour la curation (reprise de contenus d'autres médias). Si un contenu repris n'offre qu'un seul éclairage sur un thème ou si son auteur-e n'est pas indépendant-e en raison d'un lien d'intérêt, il doit être contrebalancé par des contenus complémentaires pour permettre aux utilisateurs/-trices de se forger une opinion éclairée. Chaque contribution doit alors contenir des liens vers les autres publications sur le même thème.

La revue de presse est un instrument central de SWI swissinfo.ch: elle offre une vue d'ensemble de la façon dont un événement ou une décision suisse est perçu-e à l'étranger, ou permet de traiter un thème international dans une perspective suisse. Les revues de presse de SWI swissinfo.ch offrent un tour d'horizon des commentaires publiés dans les médias suisses francophones, italophones et germanophones.

Lorsqu'un événement de l'actualité suisse a également une résonance à l'étranger, SWI swissinfo.ch produit une revue de presse internationale. Toutes les rédactions linguistiques participent alors à la revue de presse, en fournissant des citations extraites des médias des régions linguistiques qu'elles couvrent.

7.2.8. Débats

SWI swissinfo.ch se fonde sur les critères de qualité suivants pour l'organisation de débats:

- Les débats ne se font jamais sans la présence d'un-e modérateur/-trice: chaque débat est accompagné et modéré par l'auteur-e afin qu'il demeure qualitatif, objectif et vivant, avec pour objectif d'approfondir le thème grâce à l'expertise des utilisateurs/-trices. Si l'auteur-e est absent-e, un-e remplaçant-e doit être désigné-e dans l'équipe beat.
- Les débats ont toujours pour thème des investigations et des contributions déjà publiées sur SWI swissinfo.ch. Les questions seules ne permettent pas de se forger une opinion éclairée sur un thème donné. Différenciation, contexte et faits sont nécessaires pour cela. La déclaration de base et les informations thématiques doivent être disponibles pour chaque question.
- Toutes les questions sont introduites au début de l'élément de débat, avec le contexte et l'information nécessaire, les faits sont sur la table.

- Les questions ne sont pas banales ou insignifiantes, mais ont une valeur journalistique et offrent aux personnes intéressées une valeur ajoutée en termes de contenu. Elles s'inspirent de débats globaux pertinents à l'étranger.
- Les questions sont toujours traitées et débattues en groupe au sein de l'équipe beat.
- Les débats évitent les questions suggestives et tendancieuses, dont on sait à l'avance qu'elles n'ont d'autre but que de susciter l'indignation et d'encourager la discrimination, le racisme et le sexisme.
- Les éléments de débat sont intégrés par les auteur-es dans le circuit de distribution et sont régulièrement mis en avant.

7.2.9. «User Generated Content» (UGC) / Contenus générés par les utilisateurs/-trices

En invitant nos utilisateurs/-trices à contribuer à nos publications par le biais de User Generated Contents, nous entendons enrichir nos contenus journalistiques.

Les contributions des utilisateurs/-trices doivent être traitées avec la vigilance et la distance critique nécessaires pour exclure tout risque de manipulation. Elles sont soumises aux mêmes exigences de qualité et aux mêmes normes que les contenus rédactionnels.

Avant la publication, les utilisateurs/-trices doivent être contacté-es pour vérifier leur authenticité et obtenir leur autorisation de publier le contenu. Lorsque des textes ou photos des utilisateurs/-trices sont publié-es, il convient de s'assurer que les droits d'utilisation sont clarifiés et documentés. En cas de d'affirmations de faits, nous demandons toujours aux utilisateurs/-trices de citer leurs sources afin de pouvoir en vérifier la véracité.

Tout article généré par un-e utilisateur/-trice doit être clairement identifié en tant que tel à la publication.

8. Production

OPTIMISER NOS CONTRIBUTIONS

8.1. Principe de production

Un-e éditeur/-trice accompagne chaque article dans la production de la version originale. Il/elle peut ainsi, avec le/la journaliste, garantir entre autres le traitement du sujet au sens de la stratégie d'offre de SWI swissinfo.ch, la collecte des informations nécessaires, l'utilisation des formats adéquats, la véracité des faits et la tenue de réflexions concernant la distribution. L'identité de l'éditeur/-trice d'un article est clairement indiquée.

Au stade ultérieur de l'adaptation, les journalistes préparent l'article de façon à le rendre facilement accessible à leur communauté. Pour cela, il peut par exemple être nécessaire de reformuler le titre et le chapeau, de préciser le contexte ou d'adapter les illustrations.

8.2. Incitation à la lecture

Dans la production, la rédaction donne la priorité à la mobilité des utilisateurs/-trices, car les contenus sont principalement consultés sur des périphériques mobiles. Tous nos contenus sont optimisés pour l'affichage sur smartphone. Cela doit se refléter dans la taille des paragraphes qui structurent le texte. Le rendu de l'affichage sur appareils mobiles doit être contrôlé avant la publication.

Chaque contribution doit contenir des éléments à même d'attirer l'attention des utilisateurs/-trices et de leur offrir des points d'entrée: les sous-titres et les illustrations articulent le texte et offrent des points d'ancrage. En règle générale, le visionnage sur un écran mobile nécessite une interruption visuelle dans le texte. Il peut s'agir d'une photo, d'un sous-titre, d'une citation en exergue ou d'un graphique.

Une attention particulière sera accordée aux transitions entre les blocs de texte et les éléments multimédias. Il n'est pas nécessaire de donner la parole à toutes les sources d'information dans une même contribution. La règle: être aussi concis que possible, et aussi long que nécessaire.

8.3. Adaptation

Sur SWI swissinfo.ch, une grande partie de la production est publiée en plusieurs langues, voire dans les dix langues de travail. La décision de publier tel contenu en telles langues incombe d'abord à la rédaction en chef, puis aux rédactions linguistiques.

Les adaptations linguistiques des productions originales des beats sont au cœur du métier de la rédaction de SWI swissinfo.ch. La difficulté consiste à rendre le texte compréhensible et intéressant pour les utilisateurs/-trices des différentes régions linguistiques, en reformulant par exemple le titre et le chapeau (également en tenant compte des critères SEO) ou en ajoutant du contexte, le tout sans trahir le texte original.

Les glossaires établis par les rédactions linguistiques indiquent comment traduire les termes fréquents dans la langue concernée afin de garantir une certaine cohérence. Cela vaut en particulier pour les termes qui n'existent pas encore dans la langue cible.

Si un outil de traduction automatique est utilisé pour l'adaptation et que la version adaptée n'a subi aucun traitement éditorial ultérieur, cela est explicitement signalé par un avis de non-responsabilité.

Lorsqu'un article est traduit dans une autre langue, il doit se lire dans la langue cible comme un texte original. Le style et la structure du texte source ne doivent pas être perceptibles dans la traduction.

Certaines explications ou précisions supplémentaires sont souvent nécessaires pour permettre une meilleure compréhension de l'adaptation. Lorsqu'un titre est adapté, le message clé du titre original doit être préservé. L'auteur-e peut proposer des variantes résumées de ses propres contenus. Les journalistes qui souhaitent aller plus loin dans l'adaptation du récit ou le résumer davantage peuvent le faire en concertation avec l'auteur-e du texte original.

Les textes adaptés doivent être fidèles à l'original et à sa quintessence. Les modifications importantes, notamment le remaniement de la structure, le renoncement à certaines sources ou la suppression d'éléments multimédias, se font en concertation avec l'auteur-e ou sa hiérarchie.

En cas d'adaptation d'interviews et de citations directes, la plus grande diligence est requise. Dans la mesure du possible, les déclarations doivent être recueillies dans la langue d'origine de l'auteur-e et être traduites depuis cette langue.

Pour l'adaptation d'interviews dans d'autres langues, il est permis de représenter le contenu informatif sous une autre forme journalistique. Chaque rédaction est libre de convertir les citations au discours indirect dans ses propres publications. Les adaptations ne doivent cependant pas altérer le sens des déclarations, et les citations de déclarations doivent être clairement différenciées du contenu rédactionnel.

La version adaptée de l'article indique la langue d'origine ainsi que le nom de la personne ayant réalisé l'adaptation. La responsabilité de la version linguistique publiée incombe à la direction de la rédaction linguistique correspondante.