

# Comment mesurer la qualité à la télé ?

## Étude Qualimat donne le classement des émissions en fonction de leur qualité.

Entretien Jacques Besnard

**L**es chaînes de télévision se targuent bien souvent de réaliser de bonnes audiences. Le fait qu'une majorité des téléspectateurs plébiscitent un programme plutôt qu'un autre est-il pour autant forcément un gage de qualité ? Pour tenter d'évaluer la qualité de ces programmes ou en tout cas de ceux que les téléspectateurs estiment qualitatifs, une enquête (le Qualimat) a été lancée en 2014 (cf. encadré). Christine Servais, professeure à l'Université de Liège au département Médias, Culture et Communication et spécialiste des études de réception, a participé à l'élaboration de cette enquête.

### En quoi cette enquête est intéressante, selon vous ?

En fait, il existe très peu d'études sur la qualité des émissions à la télévision. En général, quand on parle de réception, on mesure l'audience. Donc, on utilisait généralement l'audience pour qualifier le public. En disant : *"Les gens regardent des trucs qui sont mauvais,*

*donc ils n'ont pas bon goût, donc ils ne sont pas éduqués, etc."* Moi, je suis persuadée que l'audience n'est pas nécessairement corrélée à l'appréciation qui est faite d'un programme. Avec cette enquête, il était intéressant de montrer que le public avait des capacités de jugement de la qualité indépendamment de l'audience.

### La notion de qualité est subjective. Comment avez-vous défini les critères qui caractérisent la qualité d'une émission ?

Cela a été clairement une des questions les plus difficiles et qui nous ont pris le plus de temps. On a commencé par réunir les études existantes sur la qualité qui avaient été faites en France, en Angleterre... pour voir les critères qui avaient été retenus. On a fait des réunions avec le CSA, avec les professionnels pour en parler. On a soumis des listes de critères au public.

Ensuite, Dedicated a demandé au public quels critères lui semblaient les plus pertinents pour évaluer ce type d'émissions. On a retravaillé ces résultats, parce que l'on souhaitait que les critères portent au moins sur trois thèmes : la technique, l'esthétique (dramatisation, mise en scène...) et qu'ils aient, aussi, une dimension plus pratique. Le fait qu'ils en parlent avec leurs collègues ou amis est pour nous un critère de qualité.

### Quelles conclusions en tirez-vous ?

C'est intéressant de voir qu'on arrive à des résultats qui sont en général relativement convergents. Il y a quand même un accord sur la notion de qualité. Les gens réfléchissent et font des réponses pertinentes. Ils ne vont pas classer un programme forcément dernier parce qu'ils trouvent qu'il n'est pas bon. Par exemple, dans les séries anglo-américaines, *Game of Thrones* n'est pas bien classée parmi les 65 ans et plus mais, en ce qui concerne la qualité technique, elle arrive première, aussi dans cette classe d'âge.

### Vous insistez sur les divergences entre générations plutôt qu'entre catégories socioprofessionnelles.

Contrairement à ce qu'on a souvent entendu, la télévision est un média partagé socialement et qui ne divise pas la société. Elle fait relativement consensus. En revanche, il y a des différences entre les catégories d'âge, notamment entre les plus jeunes et les plus âgés. La série *La Trêve*, par exemple, est première du classement des séries francophones, mais est quatrième selon les 65 ans et plus. Cela montre l'importance de la formation des téléspectateurs. Au fond, ce qu'on attend d'un programme vient de ce qu'on a déjà regardé, des œuvres auxquelles on a déjà été soumis.

*"Contrairement à ce qu'on a souvent entendu, la télévision est un média partagé socialement et qui ne divise pas la société."*

Christine Servais  
Professeure à l'ULg

---

## Les résultats

---

Cette enquête Qualimat porte sur les émissions de 8 chaînes de télévision francophones ayant fait au moins 4 % de parts d'audience moyenne annuelle en 2017 (La Une, La Deux, RTL-TVI, Club RTL, TF1, France 2, France 3 et AB3) sur 3 mois (septembre, octobre, novembre 2018). Pour cette étude, 2006 Belges francophones de 18 ans et plus ont été interrogés du 29 novembre au 14 décembre 2018. La marge d'erreur maximale est de 2,2% sur l'échantillon total.

**Magazines d'info:** *Cash Investigation* (France 2).

**Magazines de détente:** *Secrets d'histoire* (France 2).

**Divertissements:** *Le Grand Cactus* (La Deux).

**Jeux:** *Septante et un* (RTL-TVI).

**Téléréalités:** *Pékin Express* (RTL-TVI).

**Séries francophones:** *La Trêve* (La Une).

**Séries anglo-américaines:** *Game of Thrones* (La Deux).