




## @telier pour les animateurs et responsables des lieux d'accès public à Internet

# Une démarche Qualité dans les lieux d'accès public à Internet et au Multimédia...

 Ce document est en téléchargement sur le site  
**[www.ardesi.asso.fr](http://www.ardesi.asso.fr)**  
dans la rubrique  
atelier pour les animateurs des lieux d'accès public à internet



Ce dossier présente ce que peut être une Démarche Qualité dans les lieux d'accès public à internet. Il est destiné à faire connaître la Qualité, son intérêt, ses pratiques, sa terminologie et à sensibiliser tout responsable et animateur de lieu d'accès public à internet sur les enjeux et sur l'utilité d'une Démarche Qualité dans un espace.

Ce dossier a été préparé ARDESI. Nous présenterons aussi aux animateurs et responsables les actions Qualité du Service Public dans les lieux d'accès public à internet en région Midi-Pyrénées menées par ARDESI, sous la conduite de Mme Marie-Lise Simon, directrice des projets et coordinatrice du projet France Qualité Publique- FQP avec les personnes ressources de la cellule d'animation et de travail, le Cré@t' ainsi que les actions qualité du Centre Régional d'Information Jeunesse - CRIJ de Toulouse, dirigé par M. Jean Cabot, en collaboration avec Mme Catherine Rigouste, Qualiticienne du CRIJ.

Frédéric Duvernoy  
ARDESI

# SOMMAIRE

<b>✚ La QUALITÉ.....</b>	<b>5</b>
1. Qu'est-ce que c'est ?.....	5
2. Enjeu de la qualité.....	5
3. La norme qualité, la normalisation .....	6
4. Les normes qualité françaises .....	6
5. Les normes qualité internationales.....	7
6. La Certification Qualité.....	7
7. Evolution de la norme qualité .....	9
<b>✚ La démarche Qualité.....</b>	<b>10</b>
1. Définition :.....	10
2. La Démarche qualité.....	10
3. Les actions d'Amélioration Continue de la Qualité.....	11
4. Le « Benchmarking » ou étalonnage sur les meilleurs .....	11
<b>✚ Démarche qualité et mission de service public.....</b>	<b>12</b>
1. Qualité et service public.....	12
2. L'observatoire français de la qualité des services publics : France Qualité Publique (FQP) .....	14
<b>✚ LIEUX D'ACCÈS PUBLICS A INTERNET ET DÉMARCHE QUALITÉ</b>	<b>15</b>
1. Les 2 objectifs qualité d'un lieu public d'accès à Internet :.....	16
2. Les enjeux de la démarche qualité d'un lieu d'accès public à internet .....	19
3. Comment mettre en oeuvre une démarche qualité dans un lieu d'accès public à internet ?.....	20

## La QUALITÉ

### 1. Qu'est-ce que c'est ?

La notion de qualité n'est pas une notion nouvelle, on en parle depuis plus de 2000 ans. Les romains en parlait et la mettait en application :

**qualitas, atis, latin f.** : - 1 - *qualité, manière d'être, nature (d'une chose)*. - 2 - *qualité (t. de logique)*. - 3 - *mode (des verbes)*.

Le mot latin qualitas venant de :

**qualis, e, pron.-adj.** : - 1 - *relatif : (tel) que, quel, de quelle sorte, de quelle nature*. - 2 - *inter. : quel? de quelle sorte? dans quel état?* - 3 - *indéf. : d'une certaine qualité*. - 4 - *exclam. : quel!*

L'emploi courant du terme qualité est récent et son utilisation date de l'après-guerre. Son emploi s'est imposé pour qualifier d'abord la qualité d'un travail, d'une marchandise ou d'un produit. La qualité permet de qualifier Cette notion s'est ensuite généralisée : qualité de vie et surtout qualité de services...

### 2. Enjeu de la qualité

Cette notion de qualité s'est imposé pour assurer et faire reconnaître par autrui le niveau suffisant d'un travail, d'un bien ou d'un service. On étalonnera donc son travail, sa production ou la fourniture de services par rapport à un standard, des bonnes pratiques ou une convention de ce qui est communément attendu comme niveau de qualité. Comme on ne peut pas être soi-même juge et partie (on ne peut pas s'auto-qualifier), ce standard ou cette convention devra être formalisée par une autorité tierce sous forme de norme.

### **3. La norme qualité, la normalisation**

Le mot **norme** a de nombreux synonymes : *arrêté, canon, charte, code, convention, coutume, loi, mesure, prescription, protocole, règle, règlement, standard, système, type.*

Le mot norme renvoie à une idée de standard et de consensus.

La qualité reposera sur une norme demandée et admise par tous et fixée par un tiers extérieur faisant autorité.

"La normalisation a pour objet de fournir des documents de référence comportant des solutions à des problèmes techniques et commerciaux concernant les produits, biens et services qui se posent de façon répétée dans des relations entre partenaires économiques, scientifiques, techniques et sociaux."

*(extrait du Décret n°84-74 du 26 janvier 1984).*

### **4. Les normes qualité françaises**

#### **La norme NF**

La norme NFxx, document de référence français, européen ou international fixe des caractéristiques et des critères de performances de produits objectifs et mesurables. Elle est élaborée collectivement par l'ensemble des parties concernées : fabricants, consommateurs/utilisateurs, pouvoirs publics, organismes techniques...

La marque NF<sup>1</sup> apporte la preuve que les performances et le niveau de qualité des produits sont conformes à la norme :

- marque de qualité avec des règles d'usage déposées, délivrée par AFNOR CERTIFICATION, organisme certificateur impartial et indépendant,
- est attribuée après des contrôles rigoureux du produit et de l'organisation du fabricant,
- utilise la norme comme document de référence et apporte la preuve que les exigences de sécurité et de qualité qui y sont décrites sont remplies.

Avec un taux de notoriété de 90%, la marque NF est la 1<sup>ère</sup> marque de certification de produits en France. Elle est également bien connue en Europe.

---

<sup>1</sup> <http://www.marque-nf.com/>

## **5. Les normes qualité internationales**

### **ISO 9001 : Une norme internationale**

Les normes de la série ISO 9001 constituent la référence internationale des entreprises en matière de certification des systèmes de management de la qualité. Universelles, elles sont applicables à tous les secteurs de l'activité économique. Mises au point par l'ISO<sup>2</sup> (International Standard Organisation) pour l'industrie, elles s'appliquent également aux services.

La norme ISO 9001 est un outil, basé sur le volontariat, permettant la mise en place d'un système de management de la qualité dans le but :

- de déterminer et de satisfaire les exigences des clients,
- d'identifier et d'éliminer les dysfonctionnements,
- de mettre en oeuvre un Système d'Amélioration Continue de la Qualité

Cette norme est reconnue dans de très nombreux pays et est applicable dans tous les types d'entreprises, et ce, quels que soient leurs tailles et leurs secteurs d'activités.

## **6. La Certification Qualité**

**LA CERTIFICATION ISO 9000** constitue la reconnaissance internationale de l'efficacité de l'organisation qualité de l'entreprise ou du fournisseur de services. Les normes ISO 9000 sont la référence internationale des entreprises en matière de certification des systèmes de management de la qualité. La certification selon ces normes reconnaît l'efficacité de votre organisation et vous permet de garantir la confiance et la satisfaction de vos clients ou usagers de services.

---

<sup>2</sup> L'ISO (International Organization for Standardization) est une fédération mondiale de standards nationaux provenant de 140 pays. L'ISO est une organisation non gouvernementale créée en 1947. Sa mission est de promouvoir le développement de standards mondiaux pour faciliter l'échange de biens et de services  
<http://www.iso.ch/iso/fr/ISOOnline.frontpage>.

**L'AFNOR** est l'opérateur du système français de normalisation.

L'AFNOR<sup>3</sup> est le seul membre français du CEN et de l'ISO, associations européennes et mondiales sans but lucratif qui regroupent les organismes de normalisation nationaux analogues à AFNOR.

L'AFNOR est un groupe constitué d'une association et de filiales pour ses activités commerciales. L'association AFNOR compte plus de 3 000 adhérents, dont un nombre croissant de collectivités locales qui sont représentées à son Conseil d'administration. Elle permet à tous les acteurs socio-économiques de se concerter pour élaborer par consensus les normes et autres référentiels demandés par la société ou le marché et faciliter l'accès de chacun des acteurs au processus de normalisation. Reconnue d'utilité publique, elle est la seule à organiser pour chaque texte élaboré par ses commissions et groupes de travail une véritable enquête publique obligatoire qui permet de recueillir les commentaires de tous ceux qui souhaitent contribuer au consensus final sur les normes qui seront ensuite homologuées.

## **L'AFAQ**

L'entreprise ou l'organisme qui décide d'adopter l'ISO 9001 demande à un organisme certificateur, comme l'AFAQ<sup>4</sup> (Association française pour l'assurance de la qualité), de vérifier sa conformité avec les exigences de procédure interne que présente la norme. La certification ISO 9001 est attribuée comme résultat des dispositions prises par l'entreprise pour donner confiance dans sa capacité à satisfaire régulièrement les besoins de ses clients. Ces dispositions figurent dans un manuel qualité qui indique les conditions de production ou de fourniture de services. La certification ISO 9001, qui s'acquiert en 12 à 18 mois, est délivrée pour trois ans. Un audit de suivi est effectué en moyenne une fois par an.

Leader de la certification de systèmes de management, le Groupe AFAQ accompagne plus de 16 000 entreprises dans 60 pays.

---

<sup>3</sup> AFNOR sur le web : <http://www.afnor.fr/>

<sup>4</sup> AFAQ sur le web : <http://www.afaq.org/>

## ***7. Evolution de la norme qualité***

Depuis décembre 2000, il existe une seule norme **ISO 9000 version 2000** qui remplace les trois normes antérieures ISO 9001-9002-9003.

Cette norme est désormais mieux adaptée aux services.

*La définition de la qualité donnée par la norme ISO 9000 (version 2000) est :*  
« La qualité est l'aptitude d'un ensemble de caractéristiques intrinsèques d'un produit, d'un système, d'un processus à satisfaire les exigences des clients et autres parties intéressées ».

## La démarche Qualité

### **1. Définition :**

Démarche qualité : "Ensemble des propriétés et caractéristiques d'un produit ou service qui lui confère l'aptitude à satisfaire des besoins exprimés ou implicites". *NFX-50 - 1987*

Les méthodes modernes du management des entreprises ont créé les "démarches qualité". Puis des normes nationales (les normes françaises NF) et internationales (ISO 9000) ont été élaborées en soutien technique de ces démarches qualité. Ces normes sont des guides permettant de savoir "comment faire de la qualité" en plaçant le client ou l'utilisateur au centre des préoccupations du personnel d'une organisation.

Tout organisme, entreprise ou fournisseur de services devrait s'inscrire dans une démarche qualité dont un des objectifs principaux serait la Certification Qualité (ISO 9000 ou autre). La mise en place d'une démarche qualité visant à une Certification ISO est une démarche lourde pour une petite structure, elle peut être préparée dans un premier temps en s'engageant dans une démarche qualité et la mise en place d'actions d'Amélioration Continue de la Qualité.

### **2. La Démarche qualité**

La démarche qualité implique une réelle prise de conscience de la direction de l'entreprise ou de la structure et une implication constante et régulière des équipes. La notion de « dire ce que l'on fait et faire ce que l'on dit » va s'appuyer sur la mise en place de documents écrits (procédures) permettant un meilleur suivi et une traçabilité réelle des actions (pour avoir un regard sur les actions passées, les évaluer objectivement et être capable d'assurer dans la durée la même qualité de prestations).

« Dire ce que l'on fait & Faire ce que l'on dit »

### **3. Les actions d'Amélioration Continue de la Qualité**

A partir de l'évaluation des activités de la structure et des pratiques d'organisations identiques, les professionnels de l'établissement mettent en œuvre des actions d'amélioration continue de la qualité pour mieux assurer les missions confiées et mieux répondre aux attentes des usagers.

### **4. Le « Benchmarking » ou étalonnage sur les meilleurs**

Le benchmarking est une méthode performante pour découvrir les bases de la réelle performance de ces "meilleurs dans leur domaine". Il permet de dégager des « **bonnes pratiques** » par le retour d'expérience.

Les objectifs du benchmarking sont :

- Permettre à la structure de s'inspirer des meilleures réalisations d'autres espaces en termes de services rendus ou de processus.
- Se fixer des objectifs de progression de la qualité découlant de cette évaluation et mettre en place des actions ou des procédures pour les réaliser.

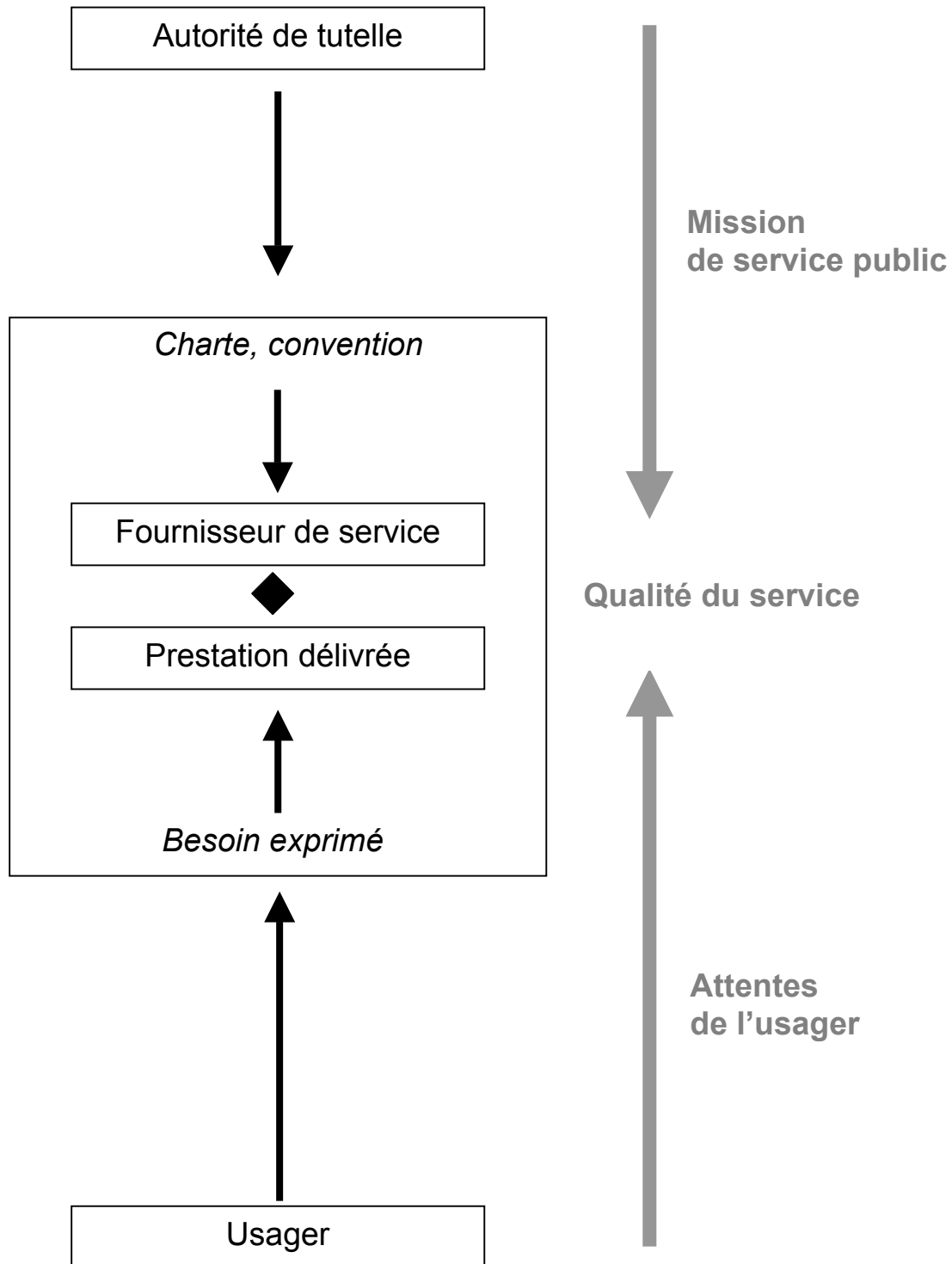
# Démarche qualité et mission de service public

## ***1. Qualité et service public***

Si une entreprise a toute liberté pour se fixer des objectifs stratégiques et les mettre en œuvre, il en va différemment d'un organisme ayant reçu une mission de service public ou dont le fonctionnement dépend de subventions publiques.

La démarche qualité d'un organisme ayant une mission de service public devra refléter et concilier 2 objectifs :

- Fournir dans la durée, le meilleur service répondant aux attentes des usagers.
- S'assurer que les prestations délivrées correspondent à la mission publique définie par l'autorité de tutelle.



## **2. L'observatoire français de la qualité des services publics : France Qualité Publique (FQP)**

France Qualité Publique<sup>5</sup> (FQP), présidé par M. Bertrand de Quatrebarbes, est l'observatoire français de la qualité des services publics et des services d'intérêt général.

France Qualité Publique a pour but de :

- développer l'échange d'expériences, le dialogue et le débat sur la qualité publique,
- permettre l'observation de la qualité (perçue et servie) par les citoyens et leurs représentants
- produire des méthodes, faire émerger des problématiques et des idées d'amélioration des services rendus.

Ce projet, initié en 1995, a été conçu en 1999 -2000 avec la participation d'acteurs très différents : associations d'usagers, élus, syndicats, services publics, la Délégation Interministérielle à la Réforme de l'Etat (D.I.R.E.) et la Gazette des Communes, des Départements et des Régions.

L'association FQP a été constituée le 4 septembre 2001.

Cet observatoire national évalue la qualité publique au travers d'un réseau d'observatoires locaux.

---

<sup>5</sup> FQP : <http://www.qualite-publique.com/>

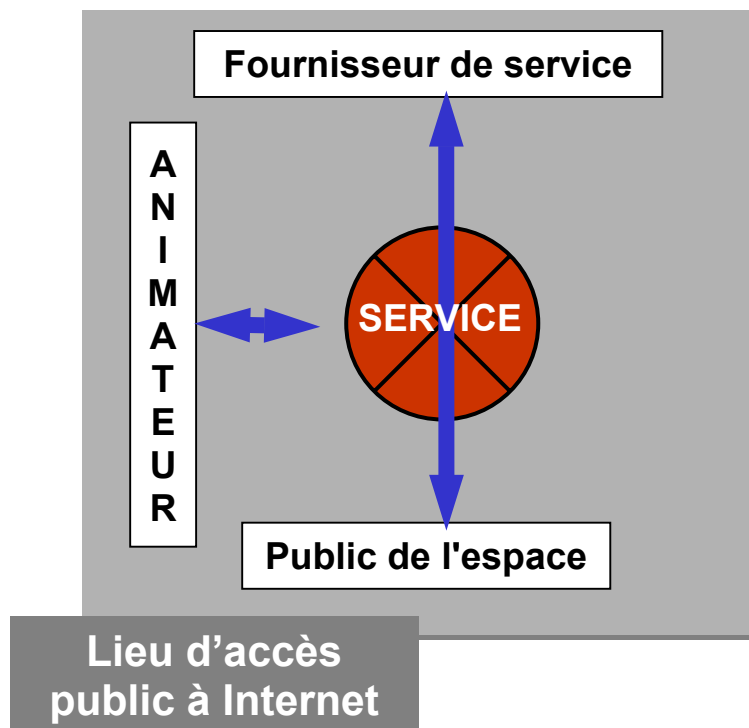
## **LIEUX D'ACCÈS PUBLICS A INTERNET ET DÉMARCHE QUALITÉ**

Un lieu d'accès public à Internet et au Multimédia est un équipement public à caractère socio-culturel ou socio-éducatif d'une collectivité qui répond à la définition<sup>6</sup> :

**« Lieu ouvert à tous les publics qui propose à chacun d'accéder, à un coût adapté, à Internet et au multimédia (outils, techniques, contenus, ...) et de bénéficier d'un accompagnement. »**

Ce lieu peut être fixe ou mobile (de type Cyber-bus).

Un lieu d'accès public à Internet est un fournisseur de services auprès des usagers grands publics.



Un lieu d'accès public à internet permet la rencontre d'un fournisseur de service internet et du public autour d'un service.

Ce service n'est possible que par la médiation d'un animateur.

<sup>6</sup> Cette définition a été élaborée par les partenaires du Cré@t' Qualité du mercredi 11 décembre 2002 qui s'est tenu chez ARDESI à Toulouse

## **1. Les 2 objectifs qualité d'un lieu public d'accès à Internet :**

### **1. Garantir la mission de service public :**

Un lieu d'accès public à internet répond à une mission de service public, c'est ce qui le différencie d'un espace privé de type Cyber-café. Sa mission, ses objectifs, son financement sont toujours fixés par une ou plusieurs autorités publiques : politiques Européennes ou Nationales<sup>7</sup>, politiques Régionales<sup>8</sup>, services de l'Etat, collectivités locales, élus, ...

Ces autorités publiques peuvent être relayées localement par des instances de coordinations ou de gestion (agences départementales, associations, élu aux affaires socioculturelles ou éducatives, ...).

Dans tous les cas, le lieu d'accès public à Internet devra associer le plus largement possible dans sa démarche qualité ces autorités publiques et leurs représentants. La mission de service public devra être formalisée et détaillée (objectifs à atteindre, fréquentation, usages à proposer) en accord avec ces autorités de tutelle. Un représentant de cette autorité de tutelle et/ou un élu local sera représenté obligatoirement dans le groupe qualité.

---

<sup>7</sup> Une politique nationale : le Plan RESO 2007 présenté par Monsieur Jean-Pierre Raffarin, Premier Ministre, le 12 novembre 2002. Plan RESO 2007 : plan pour une REpublique numérique dans la SOciété de l'information.

<sup>8</sup> Le PARSI du Conseil régional Midi-Pyrénées : Programme d'Actions Régional pour la Société de l'Information, le PARSI  
[http://www.cr-mip.fr/fr/htm/mission/soc\\_parsi2002.htm](http://www.cr-mip.fr/fr/htm/mission/soc_parsi2002.htm)

## 2. Répondre aux attentes des usagers

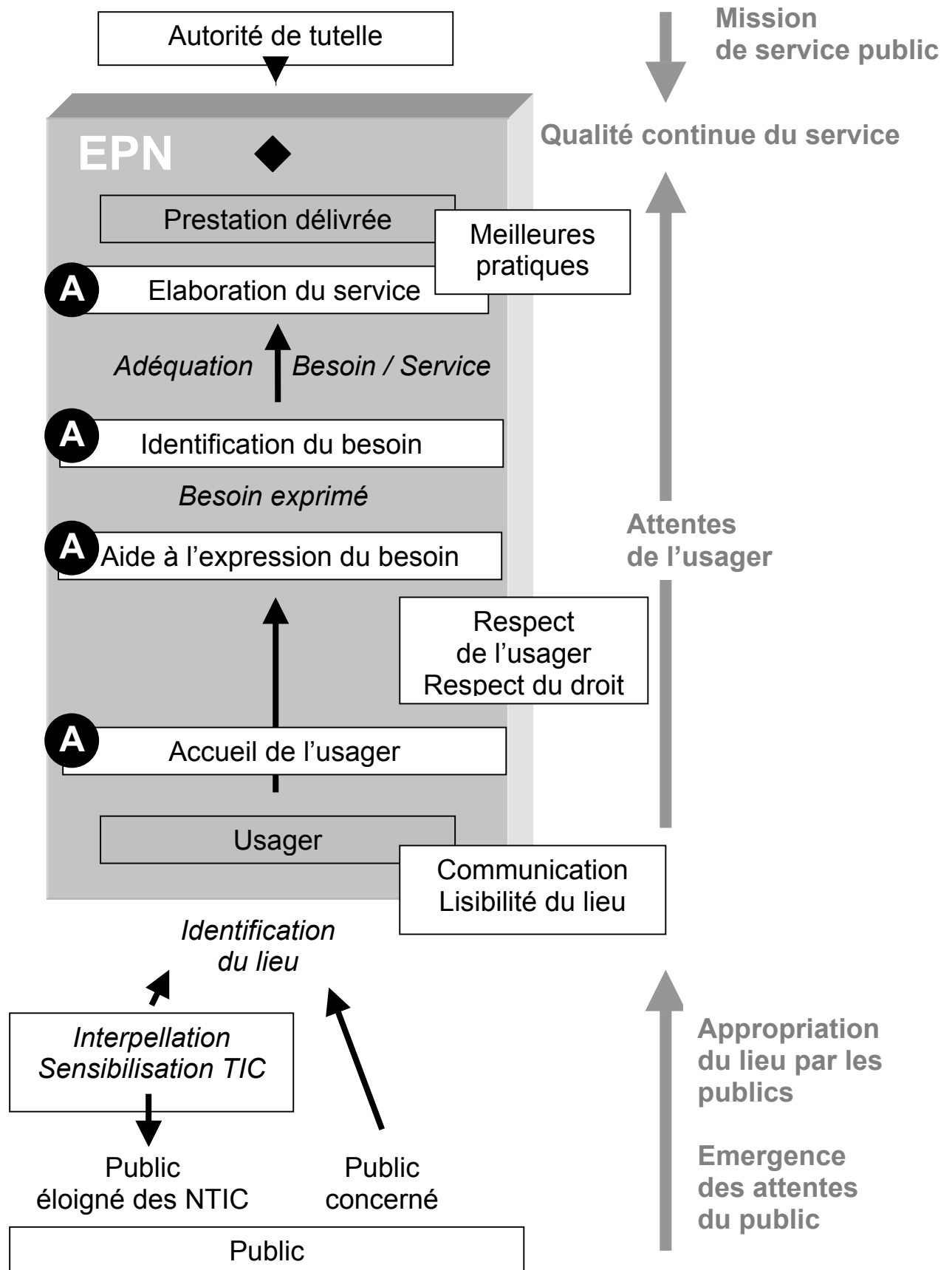
Un lieu d'accès public à internet doit répondre aux attentes des usagers dans le cadre de sa mission de service public. Encore faut-il que non seulement ces usagers identifient l'existence du lieu et les services proposés<sup>9</sup>, mais aussi qu'il y ait rencontre entre les besoins des usagers et les services offerts.

Enfin, un lieu d'accès public de par ses ressources (hommes, temps, postes de travail,...) et ses moyens (montant de la subvention publique, coût de l'adhésion,...) ne pourra pas proposer un service idéal mais le service le mieux adapté pour remplir sa mission publique.

Un lieu d'accès public devra par une démarche qualité continue s'interroger sur les attentes et les besoins des usagers en les formalisant et les quantifiant et proposer les meilleures pratiques pour mettre en place un service adapté au plus grand nombre d'usagers. Il s'assurera continuellement auprès des usagers de l'adéquation des services à leurs besoins immédiats.

---

<sup>9</sup> En Midi-Pyrénées, 50% de la population n'a pas connaissance de lieux d'accès public à Internet à proximité et des services proposés (ARDESI – sondage 2002)



**A** Médiation de l'animateur auprès du public

## ***2. Les enjeux de la démarche qualité d'un lieu d'accès public à internet***

Un des enjeux de la démarche qualité d'un lieu d'accès public est la reconnaissance publique intrinsèque de ses actions pour pouvoir pérenniser ce lieu et les hommes qui en ont la charge (animateurs) :

- reconnaissance auprès des porteurs de la mission publique : autorité de tutelle, élus (je dis ce que je fais)
- reconnaissance du service rendu aux usagers (je fais ce que je dis)
- reconnaissance de la qualité des services proposés en amélioration constante en s'appuyant sur un référentiel de bonnes pratiques (Benchmarking ou étalonnage avec d'autres lieux d'accès public à internet)
- reconnaissance auprès de tous les publics par une identification de l'utilité du lieu et des services proposés (lisibilité des actions, intérêt général)
  
- une reconnaissance intrinsèque car elle s'appuie sur des éléments objectifs (une mission définie et formalisée, des services proposés correspondant à des procédures, une traçabilité des actions, des enquêtes de satisfaction auprès du public, des tableaux de bords...).

### **3. Comment mettre en oeuvre une démarche qualité dans un lieu d'accès public à internet ?**

#### **1. Constituer un groupe qualité**

Ce groupe de travail sera composé de volontaires, organisant eux-mêmes leur progression. Il comprendra idéalement :

- le manager du lieu d'accès public
- 1 représentant au moins des usagers
- au moins 1 animateur
- un représentant de la mission publique confiée à l'espace
- un élu de la collectivité locale (obligatoire)

Il réalisera :

- le diagnostic des pratiques existantes
- les enquêtes de satisfaction du public
- l'élaboration des procédures adéquates et leur expérimentation,
- l'évaluation comparative de ses pratiques avec d'autres lieux d'accès public à internet (benchmarking)
- *in fine*, la rédaction éventuelle du Manuel Qualité du lieu d'accès public à internet

#### **2. Formaliser l'existant**

Son premier travail sera de formaliser l'existant.

Il rappellera la mission de service public confiée, listera les services proposés, les ressources affectées et matérialisera par des procédures écrites le contenu de ces services et l'organisation mise en place, en regroupant dans une seule et même documentation des informations souvent éparses.

Cette base documentaire sera le point de départ de la démarche qualité.

### 3. Etablir un diagnostic qualité

Définition du diagnostic qualité : « *Description et analyse de l'état d'un organisme, d'un de ses secteurs ou d'une de ses activités, en matière de qualité, en vue d'identifier ses points forts et ses insuffisances, et de proposer des actions d'amélioration en tenant compte de son contexte technique, économique et humain.* » norme AFNOR NFX 50 125, août 1995

Méthodologie du diagnostic qualité<sup>10</sup> :

- 1- Identifier les attentes de chaque type de publics et leurs poids relatifs
- 2- Identifier les insatisfactions inacceptables pour satisfaire les missions et la Charte des services publics
- 3- Rechercher dans le processus de travail : de l'écoute initiale au contrôle de la qualité du service en passant par la production de la prestation, quelles sont les lacunes, problèmes, non-conformités... qui empêchent d'obtenir la satisfaction désirée.

L'auto-évaluation est l'étape prioritaire à l'occasion de laquelle l'organisme effectue sa propre évaluation de performances, avec l'ensemble de ses acteurs, en regard des référentiels élaborés ensemble.

Il s'agira dans le contexte présent et non dans un contexte idéal ou utopique (plus d'hommes, plus de subventions, ...) d'identifier les points forts et les insuffisances du lieu d'accès public concernant sa mission de service public et les services dispensés en recensant :

- les écarts entre public visé et public réellement touché
- la qualité de l'information aux publics et surtout les publics éloignés
- la qualité de l'accueil du public
- l'adéquation des services aux besoins
- la qualité des services proposés (meilleures pratiques)
- le meilleur dimensionnement des actions compte tenu des ressources allouées
- les compétences apportées par les animateurs
- le besoin de formation des animateurs pour répondre à la mission
- enfin l'utilité du lieu et son utilisabilité par les publics sont-ils cohérents avec la mission de service publique confiée ?

---

<sup>10</sup> In : <http://www.qualite-publique.com/pages/documents/doc-pages/outils/out-demarche-qualite/accueil-demarche-qual.htm>

#### **4. Mettre en place des outils de suivi**

Le groupe de travail s'appuiera sur le diagnostic qualité pour mettre en œuvre des outils de suivi et concevoir des questionnaires d'enquête auprès du public. Cette mise en œuvre constante permettra une traçabilité des actions pour pouvoir prouver : « je dis ce que je fais et je fais ce que je dis » .

#### **5. Proposer des actions d'amélioration de la qualité**

Le groupe de travail proposera des actions d'amélioration de la qualité et s'assurera de leur suivi. Il privilégiera les actions simples dont on peut mesurer le retour à brève échéance :

- Avoir 90 % de prestations perçues comme très satisfaisantes
- Toucher 20 % d'un nouveau public auquel correspond la mission de service public
- Réduire le gaspillage que représente toutes les non-qualités : mauvaise conception du service, erreurs, ..
- Lutter contre la sur-qualité : gaspillage, surdimensionnement de certains services, un seul public privilégié, ...

Le groupe de travail fixera des objectifs de progrès et traitera les difficultés rencontrées par la formalisation, la formation, le management ou les moyens...

#### **6. Etalonner ses pratiques**

Le lieu d'accès étalonnera ses pratiques sur les retours d'expériences de lieux d'accès public identiques (benchmarking) ou en s'inspirant d'un référentiel de bonnes pratiques mis en place à l'échelle d'un réseau de lieux d'accès public à internet.

## 7. **Rendre compte**

Il est très important de prévoir des comptes-rendus réguliers de cette démarche qualité qui constituera une première étape Assurance Qualité auprès d'un public le plus large possible, en associant obligatoirement les porteurs de projets publics et les élus. La formalisation de ces comptes-rendus associée aux divers documents produits constituera le Manuel Qualité du lieu d'accès public à internet.

Ces rapports d'étapes fixeront des objectifs de progrès et traiteront les difficultés rencontrées par la formalisation, la formation, le management ou les moyens et ressources affectées...

## 8. .... **Recommencer**

Une démarche qualité est une démarche d'amélioration continue et itérative de la qualité...

**NB : le temps pris sur les activités traditionnelles de l'espace pour conduire une démarche qualité est compensé par la suite grâce aux procédures mises en place.**

## PETIT GLOSSAIRE QUALITÉ

Assurance qualité	L'organisme donne l'assurance de la qualité par des "actions préétablies et systématiques pour donner la confiance appropriée en ce qu'un produit ou service satisfera aux exigences données relatives à la qualité". (ISO8402).
Benchmarking	Comparer des résultats et/ou des façons de faire d'activités qui se rapprochent. Se situer par rapport aux autres et identifier des idées d'amélioration.
Certification	Acte par lequel on atteste qu'une chose est vraie. Attestation écrite délivrée par une autorité habilitée à le faire.
Compétences	Ensemble de savoirs, de savoir-faire et savoir-être qui sont nécessaires à l'exercice d'un métier ou dans une situation donnée.
Démarche qualité	Ensemble des propriétés et caractéristiques d'un produit ou service qui lui confère l'aptitude à satisfaire des besoins exprimés ou implicites". NFX-50 - 1987 Ensemble des actions que mène l'organisme pour accroître la satisfaction de ses usagers et autres partenaires.
Diagnostic qualité	Description et analyse de l'état d'un organisme, d'un de ses secteurs ou d'une de ses activités, en matière de qualité, en vue d'identifier ses points forts et ses insuffisances, et de proposer des actions d'amélioration en tenant compte de son contexte technique, économique et humain. norme AFNOR NFX 50 125, d'août 1995.
Evaluation	Fait d'attribuer une valeur à quelque chose.
Groupe qualité	Groupe de travail composé de volontaires, organisant eux-mêmes leur progression, engagés dans une démarche qualité.
Manuel qualité	Document énonçant la politique qualité et décrivant le système qualité d'un organisme (ISO8402).

Norme, normalisation	La normalisation a pour objet de fournir des documents de référence comportant des solutions à des problèmes techniques et commerciaux concernant les produits, biens et services qui se posent de façon répétée dans des relations entre partenaires économiques, scientifiques, techniques et sociaux.
Politique qualité	Orientations et objectifs généraux d'un organisme, concernant la qualité, tels qu'ils sont exprimés formellement par la direction au plus haut niveau. (ISO8402)· La politique qualité sous-tend le manuel qualité.
Qualité	La qualité est l'aptitude d'un ensemble de caractéristiques intrinsèques d'un produit, d'un système, d'un processus à satisfaire les exigences des clients ou usagers et autres parties intéressées. (ISO 9000 version 2000)
Référentiel	Liste d'une série d'actes de performances observables détaillant un ensemble de capacités nécessaires à un service.
Service public	Service à caractère non-marchand proposé au public dans le cadre d'une politique publique pré-établie – la mission - fixée par une autorité de tutelle. Un document contractuel ou Charte engage l'organisme mettant en œuvre cette mission de service publique et l'autorité.
Sur-qualité	Surdimensionnement du service par rapport à l'objectif visé.
Traçabilité	Recueil d'information sous forme de document écrit pour pouvoir prouver précisément des faits et avoir un regard objectif et quantifiable sur ses actions passées.