

Qu'est-ce que la qualité ?

La qualité est une notion complexe. Aussi pour aborder ce sujet avec plus de facilité, voici quelques mots clés permettant de mieux comprendre ce que ce terme recouvre.

D'après le Larousse, la **qualité** est « un ensemble de caractères ou des propriétés qui font que quelque chose correspond bien ou mal à sa nature, à ce qu'on attend ». Pour l'AFNOR (l'Agence Française de Normalisation), la qualité est définie comme « l'ensemble des caractéristiques d'une entité qui lui confèrent l'aptitude à satisfaire des besoins exprimés et implicites » (norme ISO 8402). La **qualité de service** désigne, elle, la capacité d'un service à répondre par ses caractéristiques aux différents besoins de ses utilisateurs ou consommateurs (définition Afnor). Les caractéristiques prises en compte pour déterminer la qualité d'un service sont évidemment variables en fonction du service proposé.

Il convient ainsi que le terme " qualité " ne soit pas utilisé isolément ni pour exprimer un degré d'excellence dans un sens comparatif, ni pour des évaluations techniques dans un sens quantitatif. Pour exprimer ces deux sens, il est bon d'y associer un qualificatif. Mais en fait, « lorsqu'on parle de qualité, on est déjà dans la qualité... » (cf John Mc Carthy)

Pour en savoir plus, accédez au [glossaire de la qualité](#)

Et la qualité en orientation ?

Dans le domaine de l'**Accueil Information Orientation** (AIO), la priorité, pour les professionnels, est en tout premier lieu de répondre à la demande et aux besoins des personnes qu'elles accueillent. Pour répondre à cet objectif, ils mettent en œuvre les moyens et pratiques qu'ils connaissent et maîtrisent le mieux. Cependant les preuves de réussite de cette activité sont rares et les professionnels ont beaucoup de mal à savoir s'ils atteignent leurs objectifs ou non.

Pourtant tous ont le désir d'évoluer, de faire mieux sans qu'il soit nécessaire ici d'obtenir une **norme qualité**. On peut ainsi parler d'amélioration ou d'évolution de la qualité. C'est sur ce sujet qu'ont travaillé les partenaires du projet européen **AQOR** (Amélioration de la Qualité en Orientation), piloté par le **PRAO**. En effet, en tant que démarche de progrès au service des usagers, la démarche **AQOR** a une approche de qualité spécifique et globale, différente d'une démarche qualité classique visant la certification.

La démarche AQOR : 3 axes de progrès

La démarche **AQOR** s'articule autour de trois axes de progrès principaux, basés sur des principes, des valeurs éthiques et déontologiques communes et importantes pour les **professionnels de l'orientation**, et prenant en compte l'ensemble du système d'orientation (l'utilisateur, la structure, l'environnement, le contexte, etc.).

1. **L'accompagnement de l'utilisateur** : développer une approche globale de la personne (ses besoins, ses contraintes, son environnement...), non discriminante, tendant vers une action d'accompagnement sur-mesure, pas à pas, et adaptée à la personne.
2. **La professionnalisation des acteurs de l'orientation** : améliorer les pratiques et développer les compétences des professionnels de l'orientation par la création d'une dynamique de projet, de progression et de formation.
3. **Le travail en réseau** : aboutir à une démarche commune de mutualisation et d'échanges pour une meilleure visibilité et complémentarité des structures, et pour une amélioration continue des pratiques et une lisibilité des services rendus à l'utilisateur.

Ces trois axes sont des axes de progrès, d'amélioration qui demandent un **engagement volontaire** des structures et des professionnels. L'auto-évaluation proposée par la démarche AQOR doit faire partie d'un projet collectif partagé permettant une appropriation continue de la démarche et du processus de qualité globale.

- [Améliorer la qualité en orientation](#)
- [Qualité en orientation : les témoignages](#)

Actualité

[Emploi Store : les services les plus consultés](#)

[Hackeurs de croissance, Etableurs... nouveaux métiers du numérique](#)

[C'est reparti pour Mesaki, le e-portfolio de la Région Auvergne-Rhône Alpes !](#)

Glossaire Qualité

- [Lire le glossaire de la qualité](#)

Démarche AQOR

- [Amélioration de la Qualité en Orientation - AQOR](#)