

Vocabulaire de la prestation de services

*portail courtoisie formulaire citoyen
qualité gouvernement en ligne
confidentialité simplification guichet unique*

Vocabulaire français-anglais

Micheline Lapointe-Giguère Yolande Perron

Vocabulaire de la prestation de services

*portail courtoisie formulaire citoyen
qualité gouvernement en ligne
confidentialité simplification guichet unique*

Vocabulaire français-anglais

Micheline Lapointe-Giguère Yolande Perron

Québec 

Vocabulaire réalisé sous la direction de

Lucie Auger, directrice des services linguistiques,
et sous la responsabilité de Tina Célestin, chef du Service des travaux terminologiques
de l'Office québécois de la langue française

Avec la collaboration de

Jocelyne Sauriol, directrice du Centre d'expertise sur la prestation de services du ministère
des Relations avec les citoyens et de l'Immigration

Révision

Gilles Boivin

Traitement de texte

Lily Dion
Line Garneau

Conception graphique

Quatuor Communication

Soutien informatique

Guylaine Cloutier

Le contenu de cette publication est également diffusé dans *Le grand dictionnaire terminologique*
de l'Office québécois de la langue française dans Internet à l'adresse :

www.granddictionnaire.com.

© Gouvernement du Québec, 2004

Dépôt légal – 2004
Bibliothèque nationale du Québec
Bibliothèque nationale du Canada
ISBN 2-550-42504-9

Comité de terminologie interministériel¹

Comité de terminologie

Coordination : **Ginette Bouillon**

Agente de recherche et de planification
socio-économique

Ministère des Relations avec les citoyens
et de l'Immigration

Micheline Lapointe-Giguère

Terminologue, responsable des travaux
terminologiques

Office québécois de la langue française

Yolande Perron

Terminologue, technologies de l'information

Office québécois de la langue française

Claude Bonneau

Conseil du trésor

Caroline Dumont

Ministère de la Culture et
des Communications

Chantal Dumont

Ministère de la Justice

Yves Fleury

Ministère du Revenu

Johanne Hébert

Ministère des Relations avec les citoyens
et de l'Immigration

Cécile Larouche

Ministère de la Sécurité publique

Nicole Leclerc

Ministère du Revenu

Francine Marcotte

Ministère du Conseil exécutif

Carole Maziade

Société de l'assurance automobile
du Québec

Micheline McNicoll

Bureau du Protecteur du citoyen

France Michel

Ministère du Revenu

Richard Parent

Conseil du trésor

Martine Pelletier

Régie des rentes du Québec

Sylvain Sauvé

Ministère des Relations avec les citoyens
et de l'Immigration

Sylvain Végiard

Institut de la statistique du Québec

¹ Le ministère ou l'organisme de provenance des personnes est celui où elles travaillaient au moment des travaux.

Préface

L'administration publique québécoise est engagée dans une démarche d'amélioration de la qualité des services qui accorde la plus grande importance à la simplicité et à la clarté des communications avec les citoyennes et les citoyens. Le *Vocabulaire de la prestation de services* a été conçu et réalisé pour soutenir les ministères et les organismes gouvernementaux dans leur démarche d'amélioration des services aux citoyens.

L'Office québécois de la langue française et le ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration ont réalisé cet ouvrage en partenariat. Cette forme de coopération entre nos deux organisations a permis de mener à terme ce projet porteur et utile pour répondre à la fois aux besoins des parlementaires, des citoyennes, des citoyens et du personnel de la fonction publique.

Nous sommes persuadées que le *Vocabulaire de la prestation de services* facilitera la communication au sein de l'Administration et permettra d'offrir de meilleurs services à la population tout en contribuant à l'amélioration de la qualité de la langue.

*La présidente-directrice générale
de l'Office québécois de la
langue française,*

Nicole René

*La sous-ministre du ministère
des Relations avec les citoyens
et de l'Immigration,*

Raymonde Saint-Germain

Introduction

Il y a maintenant près de deux ans que l'Office québécois de la langue française a reçu le mandat de réaliser un vocabulaire de la prestation de services. Les travaux ont été menés en étroite collaboration avec le ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration qui a eu la responsabilité de coordonner le projet. Le principal objectif du vocabulaire était d'harmoniser la terminologie en usage dans les ministères et les organismes, particulièrement celle utilisée par le personnel qui travaille à la rédaction de documents administratifs comme la déclaration de services aux citoyens, le plan d'amélioration des services aux citoyens ou le rapport annuel de gestion.

Les termes retenus pour le vocabulaire ont été sélectionnés à partir de documents publics² qui portent tout particulièrement sur les aspects relatifs au nouveau cadre de gestion gouvernementale défini dans la Loi sur l'administration publique.

Nous avons cherché à élaborer des définitions simples qui soient facilement comprises par tous et assez générales pour s'appliquer, par exemple, à différents contextes de gestion. Il était important que les définitions retenues ne deviennent pas désuètes à la suite de changements mineurs apportés au sens des termes. Les articles terminologiques sont complétés par des notes explicatives lorsque des précisions doivent être apportées. Le domaine d'emploi du terme est indiqué afin qu'il soit plus facile de voir dans quelle sphère de l'activité humaine il s'insère.

Chaque entrée du vocabulaire est consignée dans *Le grand dictionnaire terminologique* de l'Office québécois de la langue française. Il sera également possible de consulter la version électronique du *Vocabulaire de la prestation de services* dans l'intranet du gouvernement du Québec. Les termes de la présente publication sont principalement associés au domaine de l'administration publique, mais plusieurs sont liés à l'informatique, à l'économie politique et sociale, à la gestion et aux statistiques.

Le *Vocabulaire de la prestation de services* a été réalisé avec le soutien de trois comités de terminologie interministériels qui se sont penchés tour à tour sur les termes qui relevaient de leur compétence. Ces termes étaient regroupés par thèmes : la gestion de la qualité, les aspects législatifs et administratifs de la gestion publique, la connaissance des besoins et des attentes des citoyens ainsi que la prestation de services traditionnelle et électronique. Nous remercions sincèrement les personnes des ministères et des organismes qui ont accepté de collaborer à ces travaux terminologiques.

Nous tenons à remercier également M^e Jeanne Proulx, du ministère de la Justice, pour ses judicieux commentaires sur les définitions et les notes concernant certains termes en sécurité informatique ainsi que M^{me} Mireille Lacasse, du ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration, pour avoir relu le manuscrit au cours des travaux. Ses remarques furent toujours très appréciées.

Micheline Lapointe-Giguère,
terminologue

² Voir à la fin de l'ouvrage la liste des documents consultés lors de la sélection des termes.

Abréviations et remarques liminaires

adj.	adjectif
FR	France
GB	Grande-Bretagne
n. f.	nom féminin
n. f. pl.	nom féminin pluriel
n. m.	nom masculin
n. m. et f.	nom masculin et féminin
n. m. pl.	nom masculin pluriel
QC	Québec

1. Présentation

- a) La nomenclature est présentée selon l'ordre alphabétique des termes français.
- b) Chaque entrée est précédée d'un numéro d'article, et chaque article terminologique comprend, en français, un terme principal³ suivi d'un indicatif de grammaire et possiblement de sous-entrées (abréviations⁴, variantes graphiques⁵, synonymes⁶, quasi-synonymes⁷, termes non retenus⁸ ou termes à éviter⁹), et, en anglais, d'une entrée principale en italique suivie des sous-entrées également en italique. Dans tous les cas, une définition, accompagnée souvent d'une ou de plusieurs notes, complète l'information.
- c) Chaque article terminologique est suivi de la mention du domaine d'emploi usuel, précédée du signe ☉.

2. Ouvrages consultés

Le vocabulaire proprement dit est suivi de la liste des ouvrages consultés pour établir la nomenclature.

3. Index des termes français et des termes anglais

À la fin de la publication, après la liste des ouvrages consultés, un index des termes français et un index des termes anglais reprennent tous les termes principaux et les sous-entrées (abréviations, variantes graphiques, synonymes et quasi-synonymes) accompagnés du numéro de l'article dans lequel ils sont traités. Les termes non retenus et à éviter y apparaissent aussi, inscrits en italique.

³ Terme privilégié par l'Office québécois de la langue française pour désigner la notion.

⁴ Forme abrégée (abréviation proprement dite, sigle, acronyme ou symbole) reliée au terme principal.

⁵ Autre graphie du terme principal.

⁶ Terme interchangeable avec le terme principal dans tous les contextes d'un même domaine.

⁷ Terme dont le sens est très proche de celui du terme principal, mais qui n'est pas interchangeable avec celui-ci dans tous les contextes, soit parce qu'il n'est pas spécialisé ou technique, soit parce qu'il désigne une notion légèrement différente.

⁸ Terme dont l'Office ne propose pas l'usage au Québec parce qu'il est moins utile, moins adapté ou moins approprié que d'autres termes retenus pour désigner la notion.

⁹ Terme dont l'Office déconseille clairement l'usage parce que son utilisation n'est pas conforme à ses politiques linguistiques ou parce qu'il constitue une irrégularité du point de vue de la langue.

Vocabulaire



1. **accessibilité** n. f.

Quasi-synonyme :

facilité d'accès n. f.

accessibility

Ensemble des facteurs qui permettent à un usager d'accéder à un service public.

Notes. — 1. En ce sens, l'accessibilité porte sur différents aspects; tout d'abord sur la connaissance des modes de prestation de services, puis sur d'autres aspects comme la facilité d'accès géographique et physique, l'horaire adapté aux besoins des usagers ou la disponibilité du personnel.

2. Le terme *facilité d'accès* est surtout employé pour parler de l'accès géographique et physique à un service.

⌚ administration publique

2. **accueil** n. m.

reception

Action de recevoir la clientèle, l'usager d'un service ou un visiteur, de l'écouter et de lui répondre.

⌚ gestion

3. **adaptation** n. f.

adjustment

Action, pour une organisation, de modifier une conduite, une situation ou des règles en fonction de l'évolution du milieu, de conditions nouvelles ou d'une situation particulière.

⌚ administration publique

4. **Administration en ligne** n. f.

Synonymes :

Administration électronique n. f.**cyberadministration** n. f.

Quasi-synonymes :

gouvernement en ligne n. m.**GEL** n. m.**gouvernement électronique** n. m.**GE** n. m.**cybergouvernement** n. m.**services gouvernementaux en ligne** n. m. pl.**services publics en ligne** n. m. pl.**services en ligne** n. m. pl.

Terme non retenu :

gouvernement en direct

Terme à éviter :

e-gouvernement

online administration

Synonymes :

*e-administration**electronic administration**cyber administration*

Quasi-synonymes :

*e-government**electronic government**online government**cyber government**government on-line**GOL*

Ensemble des services gouvernementaux accessibles par l'intermédiaire d'Internet.

Notes. — 1. Il s'agit, en d'autres termes, de l'utilisation des nouvelles technologies dans la prestation de services entre un gouvernement et ses citoyens. L'Administration en ligne comporte essentiellement trois fonctions : l'accès des citoyens et des entreprises aux informations du secteur public; l'utilisation par les citoyens et les entreprises des services fournis par l'Administration afin, notamment, de se conformer à ses obligations; le traitement des nombreuses transactions qui sont générées chaque année entre l'Administration et les usagers.

2. Ainsi, tous les ministères et organismes d'un gouvernement en ligne ont une présence dans Internet : ils offrent des informations sur leurs programmes et services, et mettent leurs principaux formulaires (sous forme électronique) à la disposition des citoyens.

3. Les termes *gouvernement en ligne*, *gouvernement électronique* et *cybergouvernement* sont également utilisés pour désigner cette notion. En effet, grâce à la synecdoque (figure de style qui consiste à remplacer un mot par un autre lié au premier par une relation d'inclusion – la partie pour le tout ou le tout pour la partie), on assigne dans ce cas-ci au mot *gouvernement* un contenu moins étendu que son contenu habituel, en prenant le tout (gouvernement) pour la partie (Administration).

4. Le terme hybride *e-gouvernement* (*e* pour *electronic*), calqué sur la forme anglaise *e-government*, est à éviter en français.

5. Le terme *gouvernement en direct* (*GED*) n'a pas été retenu pour désigner cette notion. En effet, l'expression *en direct*, opposée à *en différé*, a plutôt le sens de « transmis sans enregistrement, au moment même de sa production ».

6. On rencontre aussi les termes *services gouvernementaux en ligne* et *services publics en ligne*, ou leur forme elliptique *services en ligne*, pour désigner ces services offerts par une Administration en ligne.

7. Le terme *administration* s'écrit avec la majuscule initiale lorsqu'il est employé de façon absolue (sans adjectif ni complément) et qu'il désigne l'ensemble des services publics d'un État. La présence de la majuscule permet ainsi de faire la distinction entre l'administration d'un gouvernement et toute autre administration. Pour les termes *Administration en ligne* et *Administration électronique*, la majuscule est maintenue (bien que le mot *administration* soit suivi d'un adjectif ou d'une locution adjectivale), puisqu'ils désignent toujours ici l'administration gouvernementale. Par ailleurs, quand on le retrouve à l'intérieur du mot, comme dans *cyberadministration*, il conserve la minuscule.

⊙ informatique

5. **allègement** n. m.

Variante graphique :

allègement n. m.
streamlining

Action de simplifier les façons de faire ou de réduire certains contrôles exercés par l'Administration.

Note. — Par exemple, on parlera d'*allègement administratif*, d'*allègement réglementaire* ou d'*allègement des règles de gestion*.

⊙ administration publique

6. **allègement administratif** n. m.

Variante graphique :

allègement administratif n. m.

administrative streamlining

Allègement qui vise à diminuer le fardeau administratif imposé aux citoyens et à les aider à se conformer aux exigences réglementaires.

Note. — Par exemple, l'Administration peut aider un citoyen à se conformer aux exigences réglementaires en lui facilitant l'accès à l'information, en simplifiant les formulaires ou en réduisant le nombre de pièces justificatives à fournir.

⊙ administration publique

7. **allègement réglementaire** n. m.

Variante graphique :

allègement réglementaire n. m.

regulatory streamlining

Allègement qui consiste à retirer des exigences non essentielles à l'atteinte des résultats recherchés, mais tout en maintenant une contrainte juridique.

Note. — Par exemple, en uniformisant les normes dans un secteur donné.

⊙ administration publique

8. **amélioration continue** n. f.

Quasi-synonyme :

amélioration continue du processus n. f.

continuous improvement

Quasi-synonymes :

continuous process improvement

CPI

Japonais :

kaizen

Mode de gestion favorisant l'adoption d'améliorations graduelles qui s'inscrivent dans une recherche quotidienne d'efficacité et de progrès en faisant appel à la créativité de tous les acteurs de l'organisation.

Notes. — 1. L'amélioration continue touche les processus, les biens et les services.

2. Le concept d'« amélioration continue » a été adopté au Japon il y a plusieurs années où il est connu sous le nom de *kaizen* (qui s'écrit parfois *kaizen* en français). Ce mot est souvent employé en anglais et en français. Toutefois, en français, il est préférable d'utiliser le terme *amélioration continue* qui décrit bien cette réalité. Les expressions *small-step improvement* et *approche à petits pas* sont parfois employées en ce sens.

3. Le terme *amélioration continue du processus* est moins fréquent dans l'usage actuel et il est plus restrictif que le terme *amélioration continue*.

② gestion

9. **amélioration de la qualité** n. f.
quality improvement

Ensemble des actions entreprises en vue d'accroître l'efficacité et le rendement des activités et des processus afin d'apporter des avantages accrus à la fois à l'organisation et à ses clients ou aux usagers de ses services.

② gestion

10. **appréciation des services** n. f.
Synonyme :
évaluation des services n. f.
appreciation of the services

Évaluation du degré de satisfaction des citoyens à l'égard des services qu'ils ont reçus.

Notes. — 1. L'appréciation des services peut être mesurée au moyen de divers outils de collecte d'information (questionnaire, sondage ou entrevue).

2. Dans la Loi sur l'administration publique (Québec), les services aux citoyens comprennent les services offerts à la population et aux entreprises.

3. En contexte, on emploie des expressions comme *appréciation des services offerts*, *appréciation des services reçus* ou *appréciation des services par les usagers*.

② administration publique

11. **attentes des citoyens** n. f. pl.
Synonymes :
attentes du citoyen n. f. pl.
attentes n. f. pl.
citizens' expectations

Synonyme :

expectations of citizens

Souhaits des citoyens quant à la nature des services offerts par l'État, leur qualité et la manière dont ils sont délivrés.

Notes. — 1. Les attentes des citoyens misent pour l'essentiel sur la fiabilité, l'efficacité, la rapidité, la courtoisie et la transparence. Ils souhaitent également un État efficace, responsable et juste.

2. Dans la Loi sur l'administration publique (Québec), les services aux citoyens comprennent les services offerts à la population et aux entreprises.

⤷ administration publique

12. **attention** n. f.

attentiveness

Synonyme :

thoughtfulness

Prévenance obligeante ou intérêt porté aux besoins d'autrui.

Note. — Par exemple, dans l'administration publique québécoise, on parlera d'*attention accordée au citoyen*.

⤷ administration publique

13. **attitude** n. f.

attitude

Disposition interne, déterminée par l'expérience, qui pousse l'individu à constamment réagir de la même manière (positivement ou négativement) à l'égard d'une personne, d'un objet ou d'une situation.

Notes. — 1. L'attitude comprend des composantes cognitive (pour avoir une attitude à l'égard d'un objet, il faut avoir un concept de cet objet), affective (c'est-à-dire les sentiments de la personne à l'égard de l'objet) et comportementale (l'orientation de l'action de la personne à l'égard de l'objet).

2. On tend parfois à confondre l'attitude avec le comportement. Ainsi, quand on parle de l'attitude d'un chef d'entreprise face à l'embauche, on ne fait pas allusion à une action observable (comportement), mais à ce qu'il pense ou ressent par rapport à l'embauche (attitude). On se penche souvent sur la mesure des attitudes pour tenter de prédire les comportements qu'elles peuvent entraîner.

⤷ psychologie

14. **authentification** n. f.
authentication

Procédure consistant à vérifier ou à valider l'identité d'une personne ou l'identification de toute autre entité, lors d'un échange électronique, pour contrôler l'accès à un réseau, à un système informatique ou à un logiciel.

Notes. — 1. Dans le présent contexte, une entité peut aussi être une organisation, un dispositif, un document ou un message.

2. L'authentification fait généralement appel à des techniques de cryptographie asymétrique. Elle implique que les utilisateurs confirment et valident leur identité par des moyens techniques, tels que la signature numérique ou les identifiants et les mots de passe associés. Un identifiant peut être un nom d'utilisateur, un NIP (numéro d'identification personnel) ou tout autre élément d'identification (un numéro de permis, par exemple), sans association avec un mot de passe.

3. L'authentification est utilisée, au début d'un échange, pour vérifier l'identité de l'utilisateur demandant accès. Au cours et à la fin de l'échange, l'authentification peut être redemandée pour vérifier à la fois l'intégrité du contenu et la validité de la signature d'un message reçu.

① informatique

15. **autonomisation** n. f.

Termes à éviter :

empouvoirement

empouvoirment

empowerment

Synonyme :

self-empowerment

Processus par lequel une personne, ou un groupe social, acquiert la maîtrise des moyens qui lui permettent de se conscientiser, de renforcer son potentiel et de se transformer dans une perspective de développement, d'amélioration de ses conditions de vie et de son environnement.

Notes. — 1. Le terme *habilitation*, provenant de la langue juridique, a un sens plus restreint et ne s'applique que dans la perspective d'un organisme octroyant de plus grands pouvoirs, et non d'une prise en main par la personne elle-même ou le groupe lui-même.

2. On peut également utiliser *autonomisation* dans des domaines connexes comme la pédagogie (*autonomisation des élèves*) et la psychologie (*autonomisation des personnes ayant une déficience intellectuelle*) plutôt que d'employer les multiples expressions synonymiques telles que *prise en main*, *prise en charge*, *renforcement de l'autonomie*, etc.

3. Les calques *empouvoirement* et *empouvoirment*, forgés à partir de l'anglais *empowerment*, sont à éviter en français.

➤ sociologie

16. autonomisation n. f.

Quasi-synonyme :

habilitation n. f.

Termes à éviter :

empouvoirement

empouvoirment

empowerment

Processus par lequel des employés d'une organisation acquièrent la maîtrise des moyens qui leur permettent de mieux utiliser leurs ressources professionnelles et de renforcer leur autonomie d'action.

Notes. — 1. On emploie *autonomisation* lorsqu'on se place du point de vue des employés qui désirent assumer une plus grande autonomie d'action. D'un point de vue plus général, par exemple celui d'utilisateurs de produits, de services ou de technologies, on peut utiliser *autonomisation des utilisateurs* (*users' empowerment*). Le terme *habilitation* est employé dans la perspective des gestionnaires qui décident d'accorder une plus grande liberté d'action à des membres du personnel.

2. Le terme *responsabilisation* (*accountability*) ne doit pas être employé en ce sens. Il met plutôt l'accent sur le fait que les personnes responsabilisées devront rendre compte de leurs actes.

3. Les calques *empouvoirement* et *empouvoirment*, forgés à partir de l'anglais *empowerment*, sont à éviter en français.

➤ gestion

17. autoroute de l'information n. f.

Synonymes :

inforoute n. f.

autoroute électronique n. f.

autoroute numérique n. f.

autoroute informatique n. f.

information superhighway

Synonymes :

information highway

info highway

i-way

infobahn

info strada

electronic highway

Réseau étendu d'information à haut débit et à grande vitesse, capable de transmettre des données de toutes sortes, notamment des données multimédias, et destiné à jouer le rôle d'infrastructure globale de communication au service de l'ensemble des populations, sur les plans national et international.

Notes. — 1. Avec l'émergence du concept de « société de l'information », *autoroute de l'information* a supplanté *autoroute électronique*, apparu pourtant en premier. *Inforoute* est aussi fréquemment utilisé.

2. En France, la Commission générale de terminologie et de néologie a adopté le terme *autoroutes de l'information* (au pluriel), mais n'a toutefois pas retenu le terme *inforoute*.

3. Des attestations isolées de termes comme *information freeway*, *data highway*, *autoroute de données*, *autoroute de la communication* ont été relevées.

⌚ informatique



18. **base de sondage** n. f.

Synonyme :

base d'échantillonnage n. f.

Terme à éviter :

cadre d'échantillonnage

sampling frame

Synonymes :

sample frame

survey frame

frame

Liste de tous les éléments d'une population d'où l'échantillon sera tiré.

Notes. — 1. Selon l'objet de l'enquête ou de l'étude, cette liste peut être un annuaire téléphonique, une liste électorale, un fichier de clients, etc.

2. Le mot *cadre*, employé dans le terme *cadre d'échantillonnage* sous l'influence de l'anglais *frame*, est à éviter en français. On doit lui préférer l'équivalent français *base* en ce sens.

② statistique

19. **bénéficiaire** n. m. et f.

beneficiary

Synonyme :

recipient

Personne physique ou morale qui bénéficie d'un avantage, d'un service particulier, d'un droit ou d'un privilège.

Note. — Les termes *bénéficiaire*, *prestataire* et *usager* sont souvent confondus, car ils peuvent prendre des sens différents selon les lois et l'usage. Il est juste de parler de *bénéficiaire du régime de l'assurance maladie* (personne couverte par le régime) et de *prestataire de la sécurité du revenu* ou de *prestataire d'une rente* (personne qui reçoit une prestation à son nom). Toutefois, il est abusif d'appeler *bénéficiaire* la personne qui reçoit des services de santé. Il est préférable de l'appeler *usager* comme le veut la Loi sur les services de santé et les services sociaux. Ce dernier terme a un sens plus large et il peut désigner toute personne qui a recours à un service public ou qui l'utilise.

② administration publique

20. **besoins des citoyens** n. m. pl.

Synonymes :

besoins du citoyen n. m. pl.

besoins n. m. pl.

citizens' needs

Synonyme :

needs of citizens

Situations de manque, actuelles ou potentielles, dont la satisfaction est nécessaire au bien-être des citoyens.

Note. — Les besoins des citoyens sont à la base de la création et de l'évolution des services publics et des équipements collectifs.

② administration publique

21. **biclé** n. f.*key pair*

Synonymes :

*public/private key pair**encryption/decryption key pair**encryption and decryption key pair*

Ensemble constitué d'une clé publique et d'une clé privée, mathématiquement liées entre elles, formant une paire unique et indissociable pour le chiffrement et le déchiffrement des données, la signature numérique, et appartenant à une seule personne ou à une seule entité.

Notes. — 1. Il existe deux types de biclés : la biclé de chiffrement et la biclé de signature. La biclé de chiffrement est utilisée pour chiffrer la clé de session afin d'en assurer la distribution en toute sécurité. La clé de session est une clé à usage unique, valide uniquement pour la transmission en cours. Elle sert à chiffrer le corps d'un message. La biclé de signature est, de son côté, utilisée pour générer et valider la signature numérique.

2. La clé publique est connue de tous ou peut être obtenue à partir d'un annuaire; la clé privée est secrète. Un message chiffré avec la clé publique d'un correspondant ne pourra être déchiffré qu'avec la clé privée de ce dernier.

3. Avec un système cryptographique à clé publique, il suffit à une banque, par exemple, de publier dans un annuaire la clé publique de sa biclé, et toutes les personnes intéressées pourront émettre un message chiffré à l'aide de cette clé, mais seule la banque pourra déchiffrer ces messages grâce à la connaissance de sa clé privée.

4. Les mots formés avec le préfixe *bi-* s'écrivent sans trait d'union.

🕒 informatique

22. **biens et services** n. m. pl.

Quasi-synonyme :

produits et services n. m. pl.*goods and services*

Quasi-synonyme :

products and services

Produits matériels et immatériels de l'activité économique dont la finalité est la satisfaction directe ou indirecte d'un besoin.

Notes. — 1. Parmi les services, on distingue les services marchands, qui sont achetés directement par les utilisateurs et dont le prix est déterminé par le marché, des services non marchands (services publics), qui sont principalement financés par la collectivité et qui résultent de l'activité des administrations (éducation, santé, services socioculturels, etc.).

2. En gestion, les biens et services sont les extrants désirés d'un processus.

3. En ce sens, il est plus juste de parler de *biens et services* que de *produits et services*. Dans le domaine de l'économie, il est établi qu'il existe deux sortes de produits qui résultent d'une activité de production : les biens et les services. Le produit peut être un bien matériel ou un bien immatériel (service). Dans la langue générale, les deux expressions sont souvent employées indifféremment. Lorsqu'on emploie l'expression *produits et services*, le terme *produits* n'a pas le même champ d'extension et il ne désigne alors que des biens matériels.

⊙ économie politique et sociale

23. **boîte à suggestions** n. f.

Synonyme :

boîte à idées n. f.

suggestion box

Technique de communication destinée à recueillir les appréciations ou les propositions d'améliorations formulées par le personnel dans une organisation, par les clients dans un point de vente ou par les usagers d'un service public ou privé.

Note. — La boîte à suggestions prend traditionnellement la forme d'une boîte aux lettres où sont déposées les suggestions écrites, mais les propositions peuvent aussi être recueillies par téléphone ou courrier électronique. À l'origine, elle était surtout destinée au personnel d'une entreprise dans le but d'améliorer les techniques de production ou les conditions de travail. Cette démarche, qui est habituellement anonyme, a été retenue pour être appliquée dans les lieux publics et les sites Web afin de recueillir les idées ou les suggestions, voire les critiques, des clients ou des usagers.

⊙ gestion

24. **boîte aux lettres électronique** n. f.

Abréviation :

BALE n. f.

Synonymes :

boîte à lettres électronique n. f.

boîte aux lettres n. f.

BAL n. f.

boîte de courrier électronique n. f.

boîte de courriel n. f.

boîte courriel n. f.

mailbox

Synonymes :

electronic mailbox

e-mail box

email box

mailbox buffer

mbox

e-box

Zone de mémoire qui permet à un utilisateur de stocker les messages qui sont reçus ou envoyés par courrier électronique.

Notes. — 1. Cette zone de mémoire se trouve sur un ordinateur connecté à un réseau ou sur un serveur.

2. La boîte aux lettres électronique permet de conserver les messages reçus en attendant la lecture par le destinataire, puis de les archiver après lecture.

3. *Mailbox* est le terme anglais le plus utilisé.

🕒 informatique

25. **boîte vocale** n. f.

Abréviations :

b. voc. n. f.

b. v. n. f.

Synonyme :

boîte à messages vocaux n. f.

Quasi-synonymes :

service de boîte vocale n. m.

système de messagerie vocale n. m.

voice mailbox

Synonyme :

voice messaging mailbox

Quasi-synonymes :

voice mailbox service

voice mailbox system

voice mail system

voice messaging system

Dispositif d'un système de messagerie vocale qui permet d'enregistrer et de mettre en mémoire des messages vocaux, reçus ou à transmettre, lesquels peuvent être écoutés ou acheminés vers un ou plusieurs destinataires.

Notes. — 1. La boîte vocale, contrairement au répondeur téléphonique, n'est pas un dispositif que l'on ajoute à un appareil téléphonique. Elle est installée dans le réseau d'une entreprise spécialisée dans les télécommunications. Celle-ci considère généralement qu'il s'agit d'un service additionnel qu'elle peut offrir à ses abonnés.

2. L'appellation *TéléRéponse* est le nom sous lequel Bell Canada commercialise son service de boîte vocale. Ce service comporte un certain nombre de caractéristiques : message d'accueil, enregistrement et mise en mémoire des messages, signal d'arrivée, accès aux messages par une touche de clavier, etc.

3. Comme la boîte vocale est la pièce principale d'un système de messagerie vocale, il n'est pas rare que les deux notions soient confondues et que les termes *boîte vocale* et *système de messagerie vocale* soient employés l'un pour l'autre.

4. Il convient d'utiliser la préposition *dans*, à la place de *sur*, dans les constructions formées à partir du terme *boîte vocale* (ex. : *laisser, transférer, acheminer* ou *déposer un message dans une boîte vocale; messages reçus, enregistrés* ou *recueillis dans une boîte vocale*, etc.).

⊙ télécommunication

26. **borne interactive** n. f.

Synonymes :

borne conversationnelle n. f.

borne télématique n. f.

borne publique n. f.

Quasi-synonymes :

borne multimédia n. f.

borne interactive multimédia n. f.

interactive terminal

Synonymes :

interactive kiosk

electronic information kiosk

conversational terminal

Quasi-synonymes :

multimedia terminal

multimedia kiosk

Dispositif de communication intégrant un terminal interactif, muni d'un écran tactile ou d'un clavier, qui est installé dans les lieux publics et qui permet d'orienter ou de renseigner les utilisateurs sur différents sujets, biens et services.

Notes. — 1. Cette installation vidéo, placée dans des endroits très fréquentés (musées, gares, aéroports, hôtels, centres commerciaux, salons, etc.), donne libre accès à des informations sur des sujets divers (renseignements touristiques, réservations d'hôtel, activités professionnelles, recherche d'emploi, etc.).

2. Les bornes interactives présentent un menu dans lequel on peut sélectionner une commande ou une option grâce à un écran tactile ou un clavier. Certaines bornes disposent d'une imprimante permettant à l'utilisateur de sauvegarder sur papier les informations recueillies.

3. Les bornes interactives font de plus en plus appel au multimédia en proposant une interface attrayante où se combinent son, voix, image et animation. On peut alors les appeler *bornes multimédias*.

🕒 informatique



27. **carte-réponse** n. f.

return card

Synonyme :

reply card

Carte dont le libellé a été préparé et qu'il suffit de remplir pour répondre à une offre ou à un questionnaire.

Notes. — 1. La carte-réponse est souvent utilisée pour obtenir des commentaires des clients ou des usagers sur les biens et les services livrés. Elle permet généralement de répondre à l'expéditeur sans frais, car elle est habituellement affranchie.

2. Au pluriel, on écrit : *des cartes-réponses*.

🕒 commerce

28. **centre d'appels** n. m.

Quasi-synonymes :

centre de relation client n. m.

centre de relations clients n. m.

centre de relation clientèle n. m.

centre de relations clientèle n. m.

Termes non retenus :

centre de contacts clients

centre de contacts

call center

Variante graphique :

call centre

Quasi-synonymes :

customer contact center

contact center

customer relation center

customer relationship center

Lieu où sont regroupés des agents qui utilisent des moyens de télécommunication et d'informatique pour recevoir ou émettre des appels.

Notes. — 1. Les centres d'appels plus évolués ne traitent pas seulement les appels téléphoniques. Ils peuvent gérer des communications transmises par photocopie, par courrier électronique, par l'intermédiaire d'un site Web, etc.

2. Un centre d'appels principalement axé sur le développement du service à la clientèle peut prendre le nom de *centre de relation client* (parfois écrit *centre de relations clients*) ou de *centre de relation clientèle* (parfois écrit *centre de relations clientèle*). En effet, on associe de plus en plus souvent au centre d'appels des outils spécialisés de gestion de la relation client.

3. Les syntagmes *centre de contacts clients* et *centre de contacts*, souvent utilisés en français sous l'influence de l'anglais, n'ont pas été retenus, car l'emploi du mot *contact*, dans le contexte du service à la clientèle, sans être tout à fait condamnable, est moins bien approprié.

② télécommunication

29. **centre de services** n. m.

service center

Lieu où sont regroupés divers services afin de répondre aux besoins des usagers ou d'une clientèle déterminée.

Notes. — 1. Les centres de services constituent souvent la porte d'entrée des ministères et des organismes dans les régions.

2. Dans cette expression, le mot *service* s'écrit toujours avec un s, car un centre regroupe nécessairement plusieurs services.

② gestion

30. **chiffrement** n. m.

Synonyme :

cryptage n. m.

Termes non retenus :

chiffrage

encryptage

Termes à éviter :

encryption

brouillage

encryption

Synonyme :

encipherment

Opération par laquelle est substitué, à un texte en clair, un texte inintelligible, inexploitable pour quiconque ne possède pas la clé permettant de le ramener à sa forme initiale.

Notes. — 1. En cryptographie, une clé est une sorte de code, c'est-à-dire une série de symboles obtenus à l'aide d'un algorithme (formule mathématique), qui permet de chiffrer ou de déchiffrer un message.

2. Le chiffrement permet d'assurer la confidentialité des données.

3. La tendance actuelle favorise les termes construits avec *crypt-*. Plusieurs ouvrages terminologiques récents privilégient *cryptage* au lieu de *chiffrement*, terme utilisé depuis longtemps pour désigner cette notion. L'opération inverse du chiffrement s'appelle *déchiffrement* et suppose que l'on possède la clé. Le terme *décryptage* est réservé pour désigner l'opération qui consiste à casser l'algorithme (le procédé de calcul) sans en avoir la clé.

4. Les termes *chiffrement* et *codage* ne sont pas équivalents. Alors que le chiffrement utilise un algorithme, le codage se fait à partir d'un dictionnaire de codes.

5. Le terme *chiffrage* fait double emploi avec *chiffrement* et risque de créer de la confusion, puisqu'il désigne notamment l'action d'évaluer en chiffres, par des calculs (ex. : *chiffrage de la sinistralité informatique*).

6. Le terme *encryptage*, moins attesté, ne vient qu'ajouter à la confusion et, pour cette raison, n'a pas été retenu comme synonyme de *chiffrement*.

7. Le terme *encryption* n'existe pas en français.

8. Le terme *brouillage* ne doit pas être confondu avec *chiffrement*, dont il n'a aucunement le sens. Il désigne en effet, non pas la substitution d'un texte chiffré à un texte en clair, mais bien la perturbation produite sur une ligne de transmission, afin de rendre la voix ou les données transmises inintelligibles. On évitera donc d'employer le terme *brouillage* à la place de *chiffrement*.

⊙ informatique

31. cible n. f.

Synonymes :

résultat cible n. m.**cible de résultat** n. f.**cible de résultats** n. f.**cible de l'objectif** n. f.*target*

Synonymes :

*result targets**target outcome*

Résultat précis visé par une organisation au cours d'une période déterminée.

Notes. — 1. Le degré d'atteinte d'une cible est constaté à l'aide d'indicateurs, et cette cible est normalement quantifiable.

2. On note que les expressions varient d'un auteur à l'autre, car la gestion axée sur les résultats a fait naître un nouveau vocabulaire qui n'est pas encore entièrement établi.

3. Au pluriel, on écrit : *résultats cibles* et *cibles de résultats*.

⤷ administration publique

32. citoyen n. m.

Féminin :

citoyenne n. f.*citizen*

Individu qui bénéficie de droits et qui doit répondre à certains devoirs dans une collectivité démocratique.

Note. — Dans la Loi sur l'administration publique (Québec), les services aux citoyens comprennent les services offerts à la population et aux entreprises.

⤷ droit

33. clarté n. f.*clarity*

Qualité de ce qui est sans ambiguïté et facile à comprendre.

Note. — Par exemple, on parlera de *clarté des formulaires*.

⤷ administration publique

34. clé privée n. f.

Variante graphique :

clef privée n. f.*private key*

Quasi-synonyme :

secret key

Composante de la biclé, laquelle est connue de son unique propriétaire et utilisée par lui seul pour déchiffrer un message dont il est le destinataire, ou pour signer un message dont il est l'expéditeur.

Notes. — 1. Dans un système cryptographique à clé publique, la clé publique est habituellement utilisée pour le chiffrement et la clé privée, pour le déchiffrement. Ainsi, tout utilisateur peut envoyer un message secret à l'aide de la clé publique du destinataire pour en chiffrer le contenu, tandis que le destinataire pourra déchiffrer ce message avec sa clé privée, étant seul à la connaître. Toutefois, pour sceller un message, le signataire utilisera sa clé privée, tandis que le destinataire utilisera la clé publique du signataire pour authentifier le message à l'arrivée.

2. Le chiffrement à l'aide de la clé publique assure la confidentialité du message, tandis que le chiffrement avec la clé privée permet de sceller le message, sans toutefois garantir sa confidentialité.

3. Le terme *clé secrète*, parfois employé pour désigner la notion décrite, n'a pas été retenu puisque, d'une part, il possède un autre sens dans le domaine de la sécurité informatique et que, d'autre part, le terme *clé privée* fait pendant à *clé publique*, le rapport privé-public constituant un aspect fondamental des systèmes cryptographiques à clé publique.

🕒 informatique

35. clé publique n. f.

Variante graphique :

clef publique n. f.

Synonymes :

clé révélée n. f.**clef révélée** n. f.*public key*

Composante de la biclé, laquelle est stockée dans un annuaire accessible à tous les membres d'un réseau ou d'une organisation, permettant de transmettre en toute confidentialité des messages à son unique propriétaire, ou d'authentifier à l'arrivée des messages émis par ce dernier.

Note. — Dans un système cryptographique à clé publique, la clé publique est habituellement utilisée pour le chiffrement et la clé privée, pour le déchiffrement. Ainsi, tout utilisateur peut envoyer un message secret à l'aide de la clé publique du destinataire pour en chiffrer le contenu, tandis que le destinataire pourra déchiffrer ce message avec sa clé privée, étant seul à la connaître. Toutefois, pour sceller un message, l'expéditeur chiffrera avec sa clé privée, tandis que le destinataire utilisera la clé publique de l'expéditeur pour authentifier le message à l'arrivée. Le chiffrement à l'aide de la clé publique assure la confidentialité du message, tandis que le chiffrement avec la clé privée assure son intégrité sans garantir sa confidentialité.

⤵ informatique

36. **client** n. m.

Féminin :

cliente n. f.

customer

Synonyme :

client

Destinataire d'un bien ou d'un service dans une relation marchande où s'exerce une concurrence.

Note. — L'emploi du terme *client* dans les services publics pose certains problèmes puisque les relations ne sont pas les mêmes que celles entre les entreprises et leurs clients. Ces derniers agissent librement et ils sont en mesure de rechercher le meilleur service au meilleur prix, tandis que l'utilisateur d'un service public n'a pas ce choix. Toutefois, il est maintenant admis d'appeler *client*, l'utilisateur d'un service public à qui une organisation gouvernementale peut proposer des biens ou des services qui entrent en concurrence les uns avec les autres. Par exemple, la Société des alcools du Québec qui, par analogie avec le marché, offre une gamme de produits dans le cadre d'une activité commerciale.

⤵ administration publique

37. **clientèle** n. f.

clientele

Ensemble des clients à qui on propose plusieurs biens ou services qui entrent en concurrence les uns avec les autres.

Note. — L'emploi du terme *client* dans les services publics, et par extension *clientèle*, pose certains problèmes puisque les relations ne sont pas les mêmes que celles entre les entreprises et leurs clients. Ces derniers agissent librement et ils sont en mesure de rechercher le meilleur service au meilleur prix, tandis que l'utilisateur d'un service public n'a pas ce choix. Toutefois, il est maintenant admis d'appeler *client*, l'utilisateur d'un service public à qui une

organisation gouvernementale peut proposer des biens ou des services qui entrent en concurrence les uns avec les autres. Par exemple, la Société des alcools du Québec qui, par analogie avec le marché, offre une gamme de produits dans le cadre d'une activité commerciale.

⌚ administration publique

38. comité consultatif n. m.

Synonyme :

comité-conseil n. m.

Terme à éviter :

comité aviseur

advisory committee

Synonyme :

consultative committee

Comité non décisionnel dont le mandat consiste à donner des conseils, à formuler des avis ou à faire des recommandations sur des questions mises à l'étude.

Notes. — 1. Le comité consultatif a souvent un caractère temporaire. Ainsi, un groupe qui se réunit pour discuter et donner son avis à l'occasion d'un mandat particulier sera souvent nommé *comité consultatif*. Ce terme est utilisé pour désigner de nombreux organismes reliés, notamment, à l'ONU, au Parlement européen, à Hydro-Québec, aux gouvernements de l'Ontario et du Québec.

2. Le terme *comité aviseur* est critiqué parce qu'il est un calque de *advisory committee*. Son emploi dans les textes à caractère officiel ou technique, qui a pu être assez courant, semble dorénavant en régression au profit de *comité consultatif* qui est le terme le plus généralement employé. On rencontre encore le terme *comité aviseur* dans la dénomination de certains organismes fédéraux, mais plusieurs d'entre eux l'ont remplacé par *comité consultatif*.

3. Le terme *comité-conseil* s'écrit avec un trait d'union comme *cabinet-conseil*, *société-conseil* ou *service-conseil*.

⌚ administration publique

39. compatibilité n. f.

compatibility

Capacité d'un ordinateur et du matériel associé à communiquer entre eux et à échanger des données, ou de deux ordinateurs à exécuter les mêmes programmes sans que les résultats attendus soient compromis ou altérés.

Notes. — 1. Les ordinateurs et les périphériques sont souvent déclarés *compatibles* selon des normes reconnues. En ce sens, la compatibilité signifie que le matériel fonctionne en tous points selon la norme qu'il revendique (ex. : *les compatibles IBM*).

2. Pour désigner la capacité d'un logiciel à fonctionner sur des systèmes informatiques de types différents, on emploie le terme *portabilité*.

⊙ informatique

40. **compétence professionnelle** n. f.

Synonyme :

compétence n. f.

Termes à éviter :

qualifications au travail

qualifications

professional competence

Synonymes :

competence

qualification

skill

ability

competency

job qualifications

Ensemble des savoirs, des savoir-faire et des savoir-être qui s'expriment dans le cadre précis d'une situation de travail et qui peuvent être mis en œuvre sans apprentissage nouveau.

Notes. — 1. Dans la *Déclaration de valeurs de l'administration publique québécoise*, la compétence est reconnue comme une valeur fondamentale.

2. Même si la notion de « compétence » se substitue progressivement à celle de « qualification » dans les nouvelles organisations du travail moins formalisées, il est important de bien distinguer ces deux notions. La compétence professionnelle s'exprime dans la mise en œuvre des savoirs, des savoir-faire et des savoir-être en situation professionnelle, alors que la qualification professionnelle est liée à l'aptitude à occuper un emploi ou à travailler dans un domaine et elle correspond à un niveau précis de la classification des emplois.

3. L'emploi du terme *qualification* au pluriel est un anglicisme au sens de « compétence professionnelle ».

4. En contexte, c'est généralement la forme abrégée *compétence* qui est employée.

⊙ gestion

41. **comportement** n. m.*behavior*

Variante graphique :

behaviour (GB)

Action observable pouvant être décrite ou mesurée.

Notes. — 1. On tend parfois à confondre l'attitude avec le comportement. Ainsi, quand on parle de l'attitude d'un chef d'entreprise face à l'embauche, on ne fait pas allusion à une action observable (comportement), mais à ce qu'il pense ou ressent par rapport à l'embauche (attitude). On se penche souvent sur la mesure des attitudes pour tenter de prédire les comportements qu'elles peuvent entraîner.

2. Le comportement est également la partie visible par laquelle se manifestent les compétences.

① gestion

42. **concision** n. f.*concision*

Qualité d'un écrit ou d'un propos exprimé en peu de mots dans un style ramassé et qui cerne l'essentiel.

Note. — La concision n'est toutefois pas le laconisme; elle n'exclut pas la politesse.

① correspondance

43. **confiance** n. f.*confidence*

Quasi-synonyme :

trust

Sentiment que l'autre partie de l'échange (individu, groupe, organisation) agira avec honnêteté et qu'elle dispose de la compétence nécessaire pour accomplir la prestation attendue.

① gestion

44. **confidentialité** n. f.*confidentiality*

Propriété d'une information ou de renseignements personnels qui ne doivent pas être divulgués à des personnes ou à des entités non autorisées.

Note. — Bien qu'on ne le trouve pas encore dans tous les dictionnaires, le terme *confidentialité* est maintenant d'usage courant. À l'origine, *confidentialité* était surtout utilisé dans les domaines du droit et de la sécurité informatique, pour désigner le caractère confidentiel des données. Dans le domaine de la gestion et même dans la langue courante, il désigne maintenant le caractère confidentiel d'une information.

⤵ gestion

45. **convivialité** n. f.

Synonymes :

facilité d'emploi n. f.

facilité d'utilisation n. f.

Quasi-synonyme :

utilisabilité n. f.

usability

Synonyme :

user friendliness

Qualité d'un matériel ou d'un logiciel qui est facile et agréable à utiliser et à comprendre, même par quelqu'un qui a peu de connaissances en informatique.

Note. — Bien que souvent utilisé avec le sens de « convivialité », le terme *utilisabilité* a un sens plus large qui correspond à la « capacité d'un système à permettre à ses utilisateurs de faire efficacement ce pourquoi ils l'utilisent ». Afin que le travail soit fait, le système « utilisable » doit non seulement être facile à utiliser, mais aussi fiable et efficace.

⤵ informatique

46. **corrélation** n. f.

correlation

Liaison entre des données quantitatives ou qualitatives, mise en évidence par une analyse statistique.

Note. — Les études de corrélation permettent notamment de déterminer s'il existe ou non une association entre deux séries d'observations et d'évaluer l'importance et le sens de cette association (*coefficient de corrélation*). Par exemple, la corrélation entre le nombre d'appels téléphoniques et les heures auxquelles ils sont reçus.

⤵ statistique

47. **courriel** n. m.

Synonymes :

courrier électronique n. m.**message électronique** n. m.

Terme à éviter :

e-mail

electronic mail message

Synonymes :

*e-mail message**electronic message**e-mail**e-message*

Quasi-synonyme :

mail

Message transmis par un utilisateur vers un ou plusieurs destinataires, d'ordinateur à ordinateur, par l'intermédiaire d'un réseau informatique, favorisant entre eux un échange rapide et sans frontières.

Notes. — 1. Du point de vue technique, un courriel est un message échangé entre deux ordinateurs qui sont connectés, généralement par modem, à un réseau informatique, tel Internet.

2. Il est possible de joindre au courriel un fichier contenant des données multimédias (texte, image ou son numérisés).

3. D'origine québécoise, le mot-valise *courriel* (contraction des mots *COURRIER* et *Électronique*) présente l'avantage d'être court et peut concurrencer le *e-mail* anglais.

4. Le terme *courriel* a été adopté par la Commission générale de terminologie et de néologie de France et a été publié au *Journal officiel de la République française* du 20 juin 2003.

5. Par extension de sens (procédé de dénomination fréquent en néologie), on utilise les termes *courrier électronique* et *courriel* pour désigner le message lui-même. D'ailleurs, le mot *courrier* désigne couramment à la fois le mode de transport (la poste) et la chose transportée (les lettres ou les messages).

6. Pour plusieurs raisons, dont la non-conformité au génie de la langue française (le suffixe *-iel* n'existe pas en français), la prononciation difficile, la concurrence inutile avec le terme *courriel* (déjà très répandu) et notre choix d'une simplification orthographique, nous ne recommandons pas la graphie accentuée *courriél*.

7. Le terme *courriélec* (contraction de *COURRIER* et *ÉLECTRONIQUE*) est parfois utilisé pour désigner cette notion.

8. Le terme anglais *e-mail* est bien sûr à éviter en français.

Ⓞ informatique

48. **courrier électronique** n. m.

Abréviations :

C. élec.**CE**

Synonymes :

courriel n. m.**messagerie électronique** n. f.

Quasi-synonyme :

messagerie Internet n. f.*electronic mail*

Synonyme :

e-mail

Service de correspondance permettant l'échange de messages électroniques, à travers un réseau informatique.

Notes. — 1. Bien qu'il soit possible d'implanter un service de courrier électronique dans de petits réseaux informatiques, cette ressource, actuellement, est exploitée surtout dans le contexte du réseau Internet, dont elle est l'une des applications les plus populaires.

2. Par extension, on utilise aussi les termes *courrier électronique* et *courriel* pour désigner le message lui-même.

3. Dans un contexte plus large de télécommunication impliquant voix, données et images, *messagerie électronique* est un terme générique qui a donné naissance à plusieurs dérivés (*messagerie vocale*, *radiomessagerie*, *messagerie sans fil*, etc.). Par ailleurs, dans un contexte strict de courrier électronique, *messagerie électronique* et *courrier électronique* sont considérés dans l'usage comme des synonymes.

4. Le terme *messagerie Internet* est plus spécifique, car il ne s'applique qu'au seul réseau Internet.

5. Les formes abrégées *C. élec.*, *CE* et *Mél.* ne sont pas considérées à proprement parler comme des termes, mais plutôt comme des symboles non prononçables (au même titre que *Tél.* pour *téléphone*) utilisables devant une adresse de courrier électronique pour signaler sa présence, sur une carte professionnelle ou du papier à lettres.

6. L'abréviation *Mél.* a été adoptée par la Commission générale de terminologie et de néologie de France. Or, malgré la mise en garde de cette commission stipulant que l'abréviation *Mél.* ne doit pas être utilisée comme substantif, on rencontre régulièrement le dérivé *mél* avec le sens de « courrier électronique ». On constate en effet que les similitudes phonétiques que partagent *Mél.* et *e-mail* influencent les utilisateurs qui attribuent automatiquement à l'abréviation *Mél.* la fonction du substantif anglais.

7. Pour plusieurs raisons dont la non-conformité au génie de la langue française (le suffixe *-iél* n'existe pas en français), la prononciation difficile, la concurrence inutile avec le terme *courriel* (déjà très répandu) et notre choix d'une simplification orthographique, nous ne recommandons pas la graphie accentuée *courriél*.

① informatique

49. **courtoisie** n. f.
courtesy

Attitude de politesse et de délicatesse dans le langage et le comportement, qui est conforme aux règles de civilité considérées comme les meilleures dans la société.

Note. — Dans l'administration publique, la courtoisie peut se manifester en traitant autrui (les citoyens, les collègues de travail) avec respect, gentillesse et diligence.

① administration publique

50. **créativité** n. f.
creativity

Aptitude particulière de l'esprit qui consiste, par des méthodes appropriées, à trouver des idées nouvelles ou des solutions originales qui aboutiront à la mise en œuvre de choix utiles et fiables.

Note. — Face aux problèmes d'une organisation, on a recours à diverses méthodes de créativité. Parmi celles-ci, citons le remue-méninges (*brainstorming*), la méthode synapse, qui consiste à décomposer un problème complexe en une multitude de problèmes élémentaires pour arriver à une solution, les raisonnements analogiques, etc.

① gestion

51. **culture organisationnelle** n. f.

Synonyme :

culture d'organisation n. f.

Quasi-synonymes :

culture ministérielle n. f.

culture d'entreprise n. f.

culture de l'entreprise n. f.

Terme à éviter :

culture corporative

organizational culture

Variante graphique :

organisational culture

Synonymes :

organisation culture

corporate culture

Ensemble de valeurs, d'attitudes et de modes de fonctionnement qui caractérisent une organisation et qui influencent les pratiques de ses membres.

Notes. — 1. Alors que les termes *culture organisationnelle* et *culture d'organisation* s'appliquent aussi bien aux ministères et aux organismes du secteur public qu'aux entreprises du secteur privé, le terme *culture ministérielle* est réservé au secteur public et les termes *culture d'entreprise* et *culture de l'entreprise*, au secteur privé.

2. L'adjectif *corporatif* est un calque de l'anglais lorsqu'il est employé pour dire « organisationnel », « d'organisation », « ministériel », « d'entreprise » ou « de l'entreprise ». En français, cet adjectif qualifie ce qui a trait à un ordre professionnel (*groupement corporatif*) ou à l'esprit qui l'anime (*esprit corporatif*).

↳ gestion



52. **déclaration de services aux citoyens** n. f. (QC)

Quasi-synonyme :

charte qualité n. f. (FR)

declaration of services to the public

Quasi-synonymes :

citizen's charter (GB)

quality charter

Document à caractère public dans lequel sont formulés les engagements d'un ministère ou d'un organisme quant au niveau et à la qualité des services offerts aux citoyens.

Notes. — 1. Au Québec, la Loi sur l'administration publique oblige les ministères et les organismes qui fournissent des services directs aux citoyens à rendre publique une déclaration de services aux citoyens. Cette déclaration fait connaître, entre autres, la nature des services offerts par l'organisation, leur mode de prestation et les moyens d'entrer en contact avec elle.

2. Dans la Loi sur l'administration publique (Québec), les services aux citoyens comprennent les services offerts à la population et aux entreprises.

3. En France, le document administratif appelé *charte qualité* doit définir à l'intention des usagers les caractéristiques des prestations et la manière dont elles seront délivrées.

① administration publique

53. délai d'attente n. m.

Synonyme :

temps d'attente n. m.

waiting time

Laps de temps qui s'écoule pendant qu'un usager attend pour accéder à un service.

① administration publique

54. délai de réponse n. m.

response time

Synonyme :

time of reply

Laps de temps qui s'écoule entre le moment d'une demande de prestation de services et son obtention.

① administration publique

55. déréglementation n. f.

Variante graphique :

dérèglementation n. f.

Quasi-synonyme :

dérégulation n. f.

deregulation

Allègement ou suppression de la réglementation dans un secteur donné dans le but de diminuer les contraintes juridiques pesant sur l'exercice de ce secteur.

Notes. — 1. La déréglementation vise à éliminer les entraves au marché libre, à stimuler la concurrence et à encourager les innovations.

2. En français, le terme *dérégulation* est surtout employé pour désigner la suppression de certains règlements dans un domaine d'activité précis, par exemple dans les transports aériens.

① administration publique

.56. diligence n. f.*diligence*

Soin et empressement apportés à l'exécution d'une tâche.

② économie politique et sociale

.57. discrétion n. f.

Quasi-synonyme :

discrétion professionnelle n. f. (FR)

discretion

Qualité d'une personne qui sait garder secrets les faits ou les renseignements dont elle prend connaissance dans l'exercice de ses fonctions.

Note. — Le terme *discrétion professionnelle*, employé en France, ne fait pas référence à une qualité, mais plutôt à une obligation à laquelle les fonctionnaires sont soumis par une réglementation, ou certains salariés, par une clause de leur convention collective. La discrétion professionnelle a un caractère plus contraignant que la simple discrétion laissée au bon jugement de l'employé.

② économie politique et sociale

.58. dispersion n. f.*dispersion*

Éloignement d'une série d'observations statistiques par rapport à une valeur centrale.

Note. — Le degré d'éloignement est indiqué par une mesure de dispersion telle que l'écart-type ou la variance.

② statistique



59. **écart-type** n. m.

Abréviation :

σ n. m.

Variante graphique :

écart type n. m.

Synonyme :

écart quadratique moyen n. m.

standard deviation

Mesure de la dispersion d'une série d'observations statistiques par rapport à leur moyenne, qui s'obtient en extrayant la racine carrée de la variance.

Notes. — 1. Le symbole de l'écart-type (σ) se lit *sigma*.

2. Au pluriel, on écrit : *écarts-types* et *écarts types*.

🕒 statistique

60. **échange électronique** n. m.

Synonymes :

échange en ligne n. m.

cyberéchange n. m.

electronic exchange

Synonyme :

electronic interchange

Quasi-synonymes :

online exchange

online interchange

Échange d'informations de nature diverse, parfois sécurisé, effectué par voie électronique, notamment par Internet, entre des personnes, des entreprises et des administrations.

Notes. — 1. Les échanges électroniques englobent la transmission de messages électroniques, la consultation de sites Web, la réalisation de transactions électroniques (commerce) et la transmission d'autres documents électroniques de nature commerciale, administrative ou technique.

2. *Échange électronique* est un terme générique, ayant un sens plus large que *transaction électronique*. D'un point de vue technique, il désigne tout échange ou transfert de données entre ordinateurs, à l'intérieur d'un système ou d'un réseau informatique, tel Internet. Une transaction électronique est un type d'échange électronique, et un échange électronique n'est pas forcément une transaction électronique.

3. Les termes *échange en ligne* et *cyberéchange* sont plus spécifiquement associés au contexte d'Internet.

⌚ informatique

61. échantillon n. m.
sample

Sous-ensemble sélectionné dans une population préalablement définie en vue d'étudier certaines caractéristiques quantitatives ou qualitatives de la population en question.

⌚ statistique

62. échantillon non probabiliste n. m.
non-probability sample

Échantillon sélectionné selon des méthodes qui font en sorte que certaines unités de la population à l'étude ont une probabilité inconnue ou nulle de faire partie de l'échantillon.

Note. — Les résultats tirés d'un échantillon non probabiliste ne peuvent être inférés à l'ensemble de la population à l'étude.

⌚ statistique

63. échantillon probabiliste n. m.
probability sample

Échantillon sélectionné au hasard, selon des méthodes fondées sur le calcul des probabilités, de sorte que chaque unité de la population à l'étude a une chance mesurable de faire partie de l'échantillon.

Note. — Les résultats tirés d'un échantillon probabiliste peuvent être inférés à l'ensemble de la population à l'étude, ce qui en assure l'objectivité.

⌚ probabilité

64. échantillonnage n. m.*sampling*

Ensemble des méthodes utilisées pour l'analyse d'une population au moyen d'un échantillon.

① statistique

65. échantillonnage n. m.

Synonymes :

prélèvement de l'échantillon n. m.**sélection de l'échantillon** n. f.*sampling*

Synonymes :

*sample selection**selection of the sample*

Sélection d'une partie d'une population afin de constituer un échantillon.

① statistique

66. échelle de mesure n. f.*measurement scale*

Synonyme :

scale measurement

Système de notation utilisé pour apprécier une donnée relative à une variable.

Note. — Les principaux types d'échelles de mesure sont : l'échelle nominale, l'échelle ordinale, l'échelle d'intervalle et l'échelle de rapport.

① statistique

67. échelle de rapport n. f.

Synonymes :

échelle de rapports n. f.**échelle de proportion** n. f.**échelle de proportions** n. f.

Termes à éviter :

échelle de ratio

échelle de type ratio

ratio scale

Échelle de mesure permettant de calculer le lien de proportionnalité entre deux valeurs d'une variable et possédant un zéro absolu.

Notes. — 1. Par exemple, les échelles de mesure des poids en livres et en grammes ont toutes deux un zéro absolu. Ainsi, le rapport entre deux poids quelconques d'une échelle est indépendant de l'unité de mesure, c'est-à-dire que les rapports des poids de deux objets mesurés en livres et en grammes sont identiques.

2. L'échelle de rapport possède également les propriétés de l'échelle nominale, de l'échelle ordinale et de l'échelle d'intervalle.

3. Le zéro représente l'absence totale de la propriété mesurée.

4. L'emploi du mot *ratio* en français est réservé au vocabulaire économique et financier.

Ⓣ statistique

68. **échelle d'intervalle** n. f.

Synonyme :

échelle d'intervalles n. f.

interval scale

Échelle de mesure permettant de calculer les écarts entre les données et de les comparer.

Notes. — 1. L'échelle d'intervalle possède une unité de mesure arbitraire, mais constante. Par exemple, le zéro degré Celsius (0 °C) est un point arbitraire qui a été choisi par convention pour exprimer la température de l'eau qui gèle.

2. L'échelle d'intervalle possède également les propriétés de l'échelle nominale et de l'échelle ordinale.

Ⓣ statistique

69. **échelle nominale** n. f.

Synonyme :

échelle de classement n. f.

Quasi-synonyme :

catégorisation n. f.

nominal scale

Échelle de mesure permettant de représenter des variables (objets, observations) en classes ayant chacune un nom (*sexe, âge, profession, etc.*) et dont on peut comparer les effectifs.

Note. — Quelques auteurs préfèrent employer le terme *catégorisation* en ce sens. Ils sont d'avis qu'il est abusif de parler d'*échelle* lorsqu'il n'y a pas de relation d'ordre entre les classes qui sont simplement nommées. Toutefois, c'est généralement le terme *échelle nominale* qui est retenu dans la documentation spécialisée.

① statistique

70. **échelle ordinale** n. f.

ordinal scale

Échelle de mesure permettant d'établir une relation d'ordre entre les éléments d'un ensemble.

Notes. — 1. Les différentes classes ou valeurs d'une échelle ordinale indiquent uniquement une position dans une série ordonnée et non l'importance de la différence qui sépare deux positions successives. Par exemple, dans les notes scolaires, un A vaut mieux qu'un B, qui est lui-même meilleur qu'un C, mais cette échelle ne représente que les rangs et elle ne donne aucune information sur la distance entre les rangs.

2. L'échelle ordinale possède également les propriétés de l'échelle nominale.

① statistique

71. **écoute** n. f.

listening

Capacité de prêter attention à des messages et de les comprendre.

Note. — L'écoute est une qualité individuelle fondamentale en matière de communication, car elle conditionne l'instauration du dialogue.

① psychologie

72. **efficacité** n. f.

effectiveness

Rapport entre les résultats obtenus et les objectifs fixés.

Notes. — 1. Dans la gestion axée sur les résultats, on dira plutôt que l'efficacité est le rapport entre les résultats obtenus et les cibles déterminées.

2. Il ne faut pas confondre l'efficacité avec l'efficience qui est le rapport entre les résultats obtenus et les ressources utilisées pour les atteindre. Ainsi, une méthode de travail est efficace si elle permet de réaliser entièrement l'objectif initial et elle est efficiente si un minimum de ressources sont utilisées pour l'atteinte de cet objectif.

① gestion

73. **efficience** n. f.
efficiency

Rapport entre les résultats obtenus et les ressources utilisées pour les atteindre.

Notes. — 1. Dans la gestion axée sur les résultats, on dira plutôt que l'efficience est le rapport entre les biens produits ou les services livrés et les ressources utilisées.

2. Il ne faut pas confondre l'efficience avec l'efficacité qui est le rapport entre les résultats obtenus et les objectifs fixés. Ainsi, une méthode de travail est efficace si elle permet de réaliser entièrement l'objectif initial et elle est efficiente si un minimum de ressources sont utilisées pour l'atteinte de cet objectif.

3. L'emploi du terme *efficience* au sens de « haut rendement » et sans idée de « rapport » est considéré comme un anglicisme.

⤷ gestion

74. **empathie** n. f.
empathy

Habilité à percevoir, à identifier et à comprendre les sentiments ou émotions d'une autre personne tout en maintenant une distance affective par rapport à cette dernière.

Notes. — 1. L'empathie, qui est à la base de la compréhension psychologique d'autrui, reposerait sur une sorte de capacité à s'identifier avec un autre être, dont on réussirait ainsi à ressentir les sentiments, mais face à qui l'absence de liens affectifs permettrait de préserver une certaine objectivité.

2. En psychologie sociale, le terme *empathie*, dans un sens élargi, désigne aussi la capacité d'acquérir une certaine connaissance d'autrui, de se mettre à sa place, pour mieux le comprendre et mieux percevoir ses attentes.

⤷ psychologie

75. **engagement** n. m.
commitment

Promesse explicite faite à l'utilisateur d'un service public quant au niveau de service assuré et à la qualité des prestations offertes.

Note. — Dans l'administration publique québécoise, les ministères et les organismes prennent des engagements dans leur déclaration de services aux citoyens.

⤷ administration publique

76. **équité** n. f.
equity

Principe fondé sur le sentiment du juste et de l'injuste, au-delà des normes juridiques.

Notes. — 1. L'équité tient compte des caractéristiques spécifiques des individus ou des groupes afin de les placer sur un pied d'égalité ou, tout au moins, d'obtenir plus d'égalité. Elle s'oppose à l'uniformité dans l'application aveugle d'une norme sans tenir compte des différences et de la diversité. Par exemple, si chaque famille a droit aux allocations familiales, sans égard à son revenu, les inégalités de revenus seront renforcées.

2. L'équité est invoquée dans les cas d'exception afin d'éviter une application qui équivaldrait à une injustice.

① économie politique et sociale

77. **ergonomie** n. f.
ergonomy
Synonyme :
facilities

Recherche d'une meilleure adaptation entre une fonction, un matériel et son utilisateur en vue de lui faciliter le travail ou d'assurer sa sécurité.

Notes. — 1. Par extension de sens, le terme *ergonomie* est utilisé dans des domaines autres que celui de l'organisation du travail.

2. Le terme *ergonomie* désigne aussi la discipline scientifique qui vise la compréhension des interactions entre les êtres humains et le travail.

① économie politique et sociale

78. **ergonomie Web** n. f.
Synonymes :
ergonomie de sites Web n. f.
ergonomie des sites Web n. f.
Web ergonomics
Synonyme :
Web site ergonomics

Ergonomie qui se caractérise par l'adaptation ou la création des contenus et des fonctionnalités d'un site Web, en vue d'en faciliter l'utilisation par ses visiteurs.

Notes. — 1. Avec l'ergonomie Web, les internautes trouvent l'information désirée et apprécient la disposition des éléments des pages et des menus. Dans l'ergonomie d'une page Web, la structuration de l'information visuelle demeure un paramètre important. En effet, chaque image, chaque mot, chaque titre, chaque lien est une information visuelle que le visiteur devra percevoir, analyser, trier et garder en mémoire pour naviguer dans le site. La page devient littéralement l'interface entre les données du site et l'utilisateur. Elle doit être claire, simple, précise et structurée de manière à reproduire schématiquement la structure du site dans son ensemble. Elle doit s'adapter à sa cible première : l'œil humain. Le travail de l'ergonome Web consiste à prévoir les réactions de l'internaute et à concevoir une interface lisible et facilement utilisable.

2. Pour qu'un site Web réponde à des critères ergonomiques, on considère qu'il doit être à la fois utile, c'est-à-dire adapté aux besoins et aux attentes des utilisateurs, et utilisable, c'est-à-dire facile à utiliser. Un site ergonomique est celui qui conduit le visiteur le plus rapidement vers l'information recherchée.

② informatique

79. **étalonnage** n. m.

Synonymes :

analyse comparative n. f.

évaluation comparative n. f.

amélioration comparative n. f.

parangonnage n. m. (FR)

référenciation n. f.

Quasi-synonyme :

balisage n. m.

Terme non retenu :

étalonnage des performances

Terme à éviter :

benchmarking

benchmarking

Démarche d'évaluation de biens, de services ou de pratiques d'une organisation par comparaison avec les modèles qui sont reconnus comme des normes de référence.

Notes. — 1. Ces modèles peuvent provenir de l'intérieur ou de l'extérieur d'une organisation.

2. L'étalonnage est un outil très souple qui permet de dégager de nouvelles idées et de les utiliser pour répondre à divers besoins d'amélioration.

3. Parmi les types d'étalonnages figurent : l'étalonnage interne, l'étalonnage externe ou concurrentiel, l'étalonnage fonctionnel et l'étalonnage générique.

4. Le terme *étalonnage des performances* n'a pas été retenu en raison de sa nature plus définitoire que lexicale.
5. Le synonyme *parangonnage* est une recommandation officielle publiée au *Journal officiel de la République française*.
6. Le terme *balisage* est parfois utilisé au Québec. Il est toutefois trop général pour mettre en évidence le caractère évaluatif du processus d'étalonnage.
7. Le terme anglais *benchmarking* est à éviter en français même s'il est présent dans des documents de langue française.

② gestion

80. **étude qualitative** n. f.

Synonyme :

recherche qualitative n. f.

qualitative study

Synonyme :

qualitative research

Étude destinée à recueillir des renseignements afin d'évaluer et de comprendre en profondeur des attitudes ou des comportements d'un groupe d'individus à l'égard du phénomène étudié.

Note. — L'étude qualitative s'appuie principalement sur l'analyse de contenus. Elle est menée le plus souvent auprès d'échantillons réduits par des entretiens collectifs (ex. un groupe de discussion) ou individuels.

② statistique

81. **étude quantitative** n. f.

Synonyme :

recherche quantitative n. f.

quantitative study

Synonyme :

quantitative research

Étude fondée sur la compilation de données statistiques afin d'obtenir une description chiffrée des attitudes ou des comportements d'une population, ou de toute autre observation, à l'égard du phénomène étudié.

Note. — L'étude quantitative s'appuie essentiellement sur des méthodes d'analyse statistique. Elle est menée par l'intermédiaire de questionnaires et de sondages.

② statistique

∂. **exactitude** n. f.

accuracy

Qualité de ce qui est exempt d'erreur.

Note. — Par exemple, on parlera d'*exactitude des données, des renseignements, etc.*

⤷ mathématiques

∂. **excellence** n. f.

excellence

Degré exceptionnel de réussite atteint par une organisation ou une personne dans un champ de compétence déterminé.

⤷ gestion

∂. **extranet** n. m.

Synonymes :

réseau extranet n. m.

site extranet n. m.

extranet

Synonymes :

extranet network

extranet site

Réseau informatique sécurisé, généralement constitué d'une partie de l'intranet d'une entreprise ou d'une organisation communiquant à travers le réseau Internet, qui est accessible à une clientèle externe ciblée, devant utiliser un mot de passe.

Notes. — 1. L'extranet est réservé à un nombre restreint de personnes extérieures à l'entreprise ou à l'organisation, en particulier ses partenaires, ses clients ou fournisseurs. À l'origine, l'extranet avait un caractère essentiellement commercial.

2. Un extranet peut être mis en place rapidement par la création d'un site Web commun aux entreprises ou organisations participantes; cependant, celles-ci doivent partager le même type d'équipement.

⤷ informatique



85. **fiabilité** n. f.
reliability

Aptitude d'un dispositif, d'un produit ou d'une personne à accomplir une fonction requise ou à maintenir son niveau de service dans des conditions données et pendant une période déterminée.

Notes. — 1. Le produit, résultat d'une activité, peut être un matériel, un système, un processus (industriel ou administratif) ou un service.

2. Il s'agit ici d'une définition élargie du terme *fiabilité* qui nous vient de la langue technique et qui, à l'origine, ne s'appliquait qu'à l'aptitude d'un dispositif à fonctionner sans défaillance.

3. Selon le contexte, le terme *fiabilité* peut avoir le même sens que dans le langage courant, c'est-à-dire « digne de confiance ».

🕒 gestion

86. **fiabilité de l'information** n. f.
Synonyme :
fiabilité n. f.

reliability of the information

Synonyme :

reliability

Qualité d'une information qui est précise et juste, et dont le processus qui a permis de l'élaborer est contrôlé.

Note. — Dans bien des cas, il faut qu'une information soit mise à jour régulièrement pour qu'elle soit fiable.

🕒 science de l'information

87. **fidélité** n. f.
Quasi-synonyme :
fiabilité n. f.

reliability

Synonyme :

accuracy

Quasi-synonyme :

precision

Qualité d'un instrument de mesure dont les résultats, obtenus d'essais indépendants et dans des conditions identiques, demeurent stables.

Notes. — 1. Par exemple, un test est fidèle s'il fournit des résultats semblables lors d'administrations différentes.

2. Les statisticiens préfèrent généralement le terme *fidélité* au terme *fiabilité* qui insiste plutôt sur l'aptitude d'un dispositif à fonctionner sans défaillance pendant une période déterminée.

⤷ statistique

88. **flexibilité** n. f.

Quasi-synonyme :

souplesse n. f.

flexibility

Capacité d'une personne ou d'une organisation à s'adapter rapidement aux circonstances et à moduler son activité pour répondre efficacement aux exigences de la situation.

Note. — Le terme *souplesse* est parfois employé de préférence à celui de *flexibilité* dans l'administration publique québécoise, particulièrement pour parler d'une personne qui sait s'adapter aux exigences de la situation.

⤷ gestion

89. **formulaire** n. m.

Synonyme :

formule n. f.

Quasi-synonymes :

imprimé n. m.

questionnaire n. m.

imprimé à remplir n. m. (FR)

form

Quasi-synonyme :

blank form

Document préétabli qui comporte des espaces dans lesquels la personne concernée inscrit les renseignements demandés.

Notes. — 1. Ce type de document est reproduit au moyen des techniques de l'imprimerie ou, ce qui est de plus en plus courant, par bureautique.

2. Il peut se présenter sur support papier ou en version électronique.

3. Les formulaires sont de divers types et, s'ils sont surtout employés dans le cadre d'activités professionnelles, ils font également partie du quotidien (demande d'emploi, demande de subventions, demande de services, abonnement, inscription, demande d'admission, etc.).

4. Dans l'usage général, le terme *formulaire* est plus fréquent que son synonyme *formule*. Cependant, dans certains contextes, le terme attendu sera plutôt l'un que l'autre, malgré que tous deux désignent la même notion. Par exemple, on dira : *demander, envoyer un formulaire, poster le formulaire dûment rempli à...* En revanche, lorsque le document est désigné de façon précise, soit par un numéro ou le titre, le terme *formule* est souvent attesté (par exemple, *faire venir, remplir la formule de demande de...*).

5. Si les termes *imprimé* et *questionnaire* sont souvent employés comme synonymes de *formulaire*, ils renvoient toutefois, hors contexte, à une notion plus large dans le cas de *imprimé* (le formulaire n'est qu'un type d'imprimé), ou plus étroite dans le cas de *questionnaire* (le questionnaire n'est qu'un type de formulaire). La désignation *imprimé à remplir*, utilisée en France, permet justement de restreindre cette notion plus large à laquelle renvoie *imprimé*.

⌚ imprimerie



90. **gestion axée sur les résultats** n. f.

Synonymes :

gestion par résultats n. f.

GPR n. f.

gestion orientée vers les résultats n. f.

results-based management

Abréviation :

RBM

Mode de gestion fondé sur des résultats mesurables répondant aux objectifs et aux cibles définis en fonction des services à fournir.

Note. — La gestion axée sur les résultats concentre l'essentiel de son attention sur les résultats de l'organisation plutôt que sur les règles et les procédures.

⌚ administration publique

91. grappe de services n. f.

Terme à éviter :

grappe de service

service cluster

Synonyme :

cluster of services

Regroupement de services ayant un lien naturel, accessibles en ligne à partir d'un portail, qui est mis en place afin de simplifier les démarches des citoyens et de rendre plus directe la prestation des services.

Notes. — 1. Dans le contexte gouvernemental, la mise en place d'une grappe de services s'appuie sur un guichet unique. Celle-ci permet d'éviter à l'utilisateur de subir les désagréments dus aux cloisonnements entre les administrations et même au sein de celles-ci. La circulation des informations entre administrations doit être organisée afin de réduire les formalités pour les usagers lorsqu'un événement de la vie nécessite d'informer différentes administrations. Pour faciliter la recherche aux citoyens, on structure l'information en grappes, qu'elle soit intra- ou interministérielle, voire même intergouvernementale, de façon à ce que les internautes trouvent tous les renseignements relatifs à un même sujet au même endroit.

2. Un gouvernement en ligne peut ainsi développer des grappes de services pour les différentes étapes qui rythment la vie des citoyens (naissance, mariage, décès, changement d'adresse, changement lié à l'emploi, etc.) ou des entreprises (démarrage, gestion, recrutement, développement, financement, transformation, fermeture, etc.).

3. Le terme *grappe de service*, dont le mot *service* est écrit au singulier, est à éviter puisqu'une grappe suppose qu'il y a plus d'un service.

⤷ informatique

92. grappe d'information n. f.

Synonymes :

grappe d'informations n. f.

grappe d'infos n. f.

information cluster

Synonyme :

cluster of information

Regroupement d'informations reliées à une thématique particulière ou à un événement de la vie, renfermant généralement des renseignements utiles ou des conseils pratiques, qui est destiné à faciliter la recherche.

Note. — Dans un site gouvernemental, des grappes d'information peuvent, par exemple, renseigner les citoyens internautes sur les événements de la vie (naissance, mariage, décès, divorce, etc.).

① informatique

93. **groupe de discussion** n. m.

focus group

Groupe restreint de personnes que l'on réunit pour participer à une discussion assistée afin de recueillir leurs perceptions sur un champ d'intérêt défini.

Note. — Le groupe de discussion est habituellement composé de 6 à 12 personnes. Cette technique permet de dégager les opinions, connaître les tendances, cerner les besoins et les attentes ou clarifier les données d'un problème. Elle a de nombreuses applications, notamment dans les études qualitatives.

① gestion

94. **groupe témoin** n. m.

Variante graphique :

groupe-témoin n. m.

Termes à éviter :

groupe de contrôle

groupe contrôle

control group

Synonyme :

test group

Groupe sur lequel ne s'exerce aucune influence expérimentale et qui est choisi pour servir de point de comparaison par rapport au groupe expérimental.

Notes. — 1. Le groupe témoin doit ressembler au groupe expérimental de sorte que les différences systématiques puissent être attribuées aux effets de l'intervention.

2. Les termes *groupe de contrôle* et *groupe contrôle* sont des calques de l'anglais. On préférera le terme *groupe témoin* en français.

① statistique

95. **guichet libre-service** n. m.
self-service window

Guichet virtuel permettant aux citoyens un libre accès, en tout temps, à l'information et aux services gouvernementaux offerts dans Internet par une administration publique.

④ informatique

96. **guichet transactionnel** n. m.
transactional counter

Point d'accès permettant aux citoyens d'accomplir en ligne ou en personne une formalité administrative et d'y effectuer des transactions.

④ informatique

97. **guichet unique** n. m.
one-stop

Synonyme :

single window

Regroupement de services gouvernementaux, ou de renseignements à leur sujet, afin de simplifier les démarches administratives des citoyens et de leur faciliter l'accès aux services publics.

Notes. — 1. Le guichet unique permet, par exemple, de se rendre à un seul endroit, de s'adresser à un seul responsable, d'appeler à un seul numéro de téléphone ou de consulter un seul site Web pour obtenir différents services.

2. Dans la Loi sur l'administration publique (Québec), les services aux citoyens comprennent les services offerts à la population et aux entreprises.

④ administration publique



98. **honnêteté** n. f.
honesty

Qualité d'une personne qui, dans l'exercice d'une charge publique, a le souci de ne pas tromper et d'éviter toute forme de corruption.

④ administration publique



99. **impartialité** n. f.
impartiality

État de neutralité d'une personne qui prend une décision objectivement dans le respect des règles applicables et en accordant à tous un traitement équitable.

Note. — Dans la *Déclaration de valeurs de l'administration publique québécoise*, l'impartialité est reconnue comme une valeur fondamentale.

② administration publique

100. **indicateur** n. m.
indicator

Paramètre significatif utilisé pour mesurer les résultats obtenus, l'utilisation des ressources, l'état d'avancement des travaux ou le contexte.

Note. — Les données obtenues périodiquement par l'indicateur sont quantitatives ou qualitatives.

② administration publique

101. **infrastructure à clé publique** n. f.

Abréviation :

ICP n. f.

Synonymes :

infrastructure à clés publiques n. f.

infrastructure PKI n. f.

Public Key Infrastructure

Abréviation :

PKI

Système de gestion des clés de chiffrement et de certification numérique, permettant de sécuriser les transactions électroniques et les échanges d'information confidentiels effectués, à l'aide de clés publiques, sur les réseaux ouverts comme Internet.

Notes. — 1. Une ICP repose sur l'utilisation de la cryptographie à clé publique, appelée aussi *cryptographie asymétrique*. Dans un système cryptographique à clé publique, les utilisateurs possèdent deux clés relatives et complémentaires, l'une pouvant être révélée publiquement (la clé publique), l'autre devant rester secrète et n'étant connue que par son détenteur (la clé privée). Cette paire de clés (la biclé) servira pour chiffrer et déchiffrer les données.

2. Chaque infrastructure à clé publique est conçue autour de trois acteurs : l'expéditeur d'un message signé, son destinataire et un tiers de confiance. Elle tente de répondre à quatre besoins de sécurité des échanges électroniques : l'authentification (garantir l'identité du signataire du message : l'expéditeur est bien celui qu'il prétend être), l'intégrité des données (garantir l'absence d'altération frauduleuse ou accidentelle de l'information : le message n'est pas modifié), la confidentialité (rendre la lecture de l'information inintelligible pour des tiers non autorisés : le message est chiffré) et la non-répudiation (obtenir la preuve de l'émission ou de la réception d'une information : impossibilité de nier avoir signé ou reçu un message).

3. Une infrastructure à clé publique est un système reposant sur un ensemble de technologies, de normes et de politiques qui permettent d'assurer un environnement sécuritaire aux transactions électroniques.

④ informatique

102. infrastructure à clé publique gouvernementale n. f.

Abréviation :

ICPG n. f.

Synonyme :

ICP gouvernementale n. f.

Governmental Public Key Infrastructure

Abréviation :

GPKI

Synonymes :

Governmental PKI

Government Public Key Infrastructure

Government PKI

Infrastructure à clé publique mise en place par un gouvernement.

Notes. — 1. Une infrastructure à clé publique permet à un gouvernement d'améliorer la prestation des services offerts aux citoyens, de leur offrir des services de confidentialité et de commerce électronique, et de mieux protéger le caractère privé de l'information utilisée dans les échanges administratifs.

2. Dans la Loi sur l'administration publique (Québec), les services aux citoyens comprennent les services offerts à la population et aux entreprises.

3. Bien que la forme *infrastructure gouvernementale à clé publique* soit possible et tout à fait correcte du point de vue de la langue (adjectif suivant immédiatement le nom auquel il se rapporte), l'utilisation très répandue du sigle *ICP* (*infrastructure à clé publique*) penche plutôt en faveur de *infrastructure à clé publique gouvernementale*. En contexte, on pourra également utiliser : *infrastructure à clé publique du gouvernement* ou *ICP du gouvernement*.

④ informatique

103. innovation n. f.*innovation*

Ensemble des processus créatifs appliqués à l'introduction de biens, de services ou de procédés nouveaux ou améliorés.

Notes. — 1. L'innovation peut prendre la forme d'une invention ou d'une idée nouvelle dans un domaine industriel, commercial, social ou organisationnel.

2. Dans l'administration publique, il peut s'agir de la mise en œuvre d'une méthode novatrice en vue d'améliorer la qualité du service offert.

④ gestion

104. intégrité n. f.*integrity*

Caractère d'une personne qui est honnête et impartiale, qui pratique la justice de manière rigoureuse et qui est d'une probité sans faille.

Note. — Dans la *Déclaration de valeurs de l'administration publique québécoise*, l'intégrité est reconnue comme une valeur fondamentale.

④ administration publique

105. intégrité des données n. f.

Synonyme :

intégrité n. f.*data integrity*

Synonyme :

integrity

Propriété associée aux données qui, lors de leur traitement ou de leur transmission, ne subissent aucune altération ou destruction volontaire ou accidentelle, et conservent un format autorisant leur utilisation.

Note. — En contexte, la forme abrégée *intégrité* est très fréquemment utilisée.

④ informatique

106. Internet n. m.

Synonymes :

réseau Internet n. m.**Net** n. m.*Internet*

Synonymes :

Internet network

Net

WorldNet

Réseau informatique mondial constitué d'un ensemble de réseaux nationaux, régionaux et privés, qui sont reliés par le protocole de communication TCP-IP et qui coopèrent dans le but d'offrir une interface unique à leurs utilisateurs.

Notes. — 1. Par métonymie, Internet peut être considéré comme un support virtuel, mais non comme un support électronique. En effet, Internet n'est pas un support physique sur lequel sont stockées les données consultées, mais il rend virtuellement accessible à l'internaute l'ensemble des données numériques reliées au réseau.

2. Le terme *Internet* a été formé à partir de l'anglais *INTERconnected NETworks* (ou de *INTERconnection of NETworks*, selon certains) équivalant à *réseaux interconnectés* (ou à *interconnexion de réseaux*). Il n'a pas été construit, comme on le croit parfois, à partir de *International Network*. L'internationalisation d'Internet s'est faite peu à peu et elle se poursuit toujours d'ailleurs.

3. Utilisé en apposition, le terme *Internet* conserve la majuscule et reste invariable au pluriel (ex. : *protocoles Internet*). *Net* est l'abréviation familière du mot *Internet* et s'écrit de préférence avec une majuscule initiale.

4. En anglais, on utilise l'article défini *the* lorsqu'on veut désigner le réseau Internet, ceci afin de le différencier des autres regroupements de réseaux qui n'utilisent pas TCP-IP (qui sont alors écrits avec un *i* minuscule : *internet*). En français cependant, l'utilisation de l'article n'est pas nécessaire devant le mot *Internet*, qui est considéré comme un nom propre; sans compter qu'il existe un terme précis (*interréseau*) pour désigner les regroupements de réseaux n'utilisant pas TCP-IP. Par ailleurs, sous l'influence de l'anglais, on utilise de plus en plus l'article défini devant *Internet*, en français. On ne peut condamner cette pratique puisque *Internet* peut être considéré comme une forme abrégée du terme *réseau Internet* qui, lui, commande l'article. Enfin, l'utilisation de l'article peut aussi constituer l'expression stylistique du fait qu'Internet est considéré comme le réseau des réseaux.

② informatique

107. **interopérabilité** n. f.

Synonyme :

interfonctionnement n. m.

interoperability

Capacité que possèdent des systèmes informatiques hétérogènes à fonctionner conjointement, grâce à l'utilisation de langages et de protocoles communs, et à donner accès à leurs ressources de façon réciproque.

Notes. — 1. L'interopérabilité implique qu'un programme tournant sur un système ouvert fonctionnera également sur un autre système.

2. L'interopérabilité a besoin de plus qu'une bonne connectivité technique puisqu'elle nécessite l'utilisation d'éléments comme des interfaces de programmation et des formats de données standardisés.

3. L'interopérabilité définie ici est l'interopérabilité technique, mais il en existe d'autres types dont l'interopérabilité sémantique qui est associée à un mode de description de l'information contenue dans une base de données (cette description forme les métadonnées).

④ informatique

108. intervalle de confiance n. m.

Abréviation :

IC n. m.

confidence interval

Intervalle construit autour de la valeur observée à partir d'un échantillon et ayant une certaine probabilité de contenir la valeur réelle de la caractéristique étudiée.

Note. — L'écart entre la borne inférieure et la borne supérieure de l'intervalle est égal à la valeur observée plus ou moins la marge d'erreur. Lorsque la valeur observée dans l'échantillon est de 58 % et que la marge d'erreur est de 2 %, on pourra alors déduire que l'intervalle qui va de 56 % à 60 % a 95 % des chances de contenir la vraie valeur de la population, si on a retenu un niveau de confiance de 95 %.

④ statistique

109. intranet n. m.

Synonymes :

réseau intranet n. m.

site intranet n. m.

intranet

Synonymes :

intranet network

intranet site

Quasi-synonymes :

internal Internet

internal Web site

internal Web

Réseau informatique privé, à l'intérieur d'une organisation, qui utilise les protocoles de communication et les technologies du réseau Internet.

Notes. — 1. Pour assurer la sécurité des intranets lorsqu'ils sont reliés au réseau Internet, on utilise un coupe-feu.

2. En français, l'utilisation d'un *i* majuscule initial dans le mot *intranet* est inadéquate puisqu'il peut y avoir une foule d'intranets différents et qu'il s'agit alors d'un nom commun. Pour la même raison, on peut utiliser un article devant *intranet*. Ainsi, on écrira : *les intranets*, *l'intranet gouvernemental*.

3. Le substantif *intranet*, utilisé en apposition avec un autre nom dans des expressions comme *solutions intranet*, est invariable. Ce traitement, largement répandu dans l'usage, est conforme aux règles grammaticales du français. Cependant, on ne peut condamner l'application des règles normales de l'accord en nombre dans les cas où *intranet* serait considéré d'abord comme un adjectif.

4. Un intranet est un réseau privé ne contenant en fait qu'un seul site. Par analogie avec *site Internet* (ou *site Web*), correspondant au site public d'un organisme ou d'une entreprise accessible sur le réseau Internet, on utilise parfois *site intranet* pour parler du site privé accessible uniquement à l'interne par le personnel d'un organisme ou d'une entreprise. Le terme *sous-site* ne convient pas pour désigner un intranet, puisqu'il correspond à une subdivision d'un site Web et fait référence à sa structuration ou à son arborescence.

⊙ informatique



110. **lien hypertexte** n. m.

Synonyme :

lien hypertextuel n. m.

Quasi-synonymes :

hyperlien n. m.

liaison hypertexte n. f.

hypertext link

Synonyme :

hypertextual link

Quasi-synonyme :

hyperlink

Connexion activable à la demande sur le Web, reliant des données textuelles ayant une relation de complémentarité les unes avec les autres, et ce, où qu'elles se trouvent dans Internet.

Notes. — 1. Dans les pages Web, la présence d'un lien hypertexte est signalée visuellement par son ancre qui peut être une partie de phrase ou un mot soulignés ou de couleur différente de celle du texte, ou encore une image, une icône, un graphique.

2. Au pluriel, on écrira : *des liens hypertextes*.

3. *Hyperlien* est un terme générique désignant aussi bien un lien hypermédia qu'un lien hypertexte.

4. Le terme *liaison hypertexte* est très peu utilisé.

① informatique

111. **loyauté** n. f.

loyalty

Fidélité aux engagements pris envers l'employeur.

Note. — Dans la *Déclaration de valeurs de l'administration publique québécoise*, la loyauté est reconnue comme une valeur fondamentale.

① administration publique



112. **mandataire** n. m. et f.

agent

Personne physique ou morale à qui est confié le mandat d'agir au nom d'une autre personne, appelée *mandant* ou *mandante*, ou encore de la représenter.

① droit

113. **marge d'erreur** n. f.

margin of error

Synonyme :

size of error

Marge à l'intérieur de laquelle le résultat peut se situer, et ce, en fonction du niveau de confiance qui a été établi.

Note. — La marge d'erreur est souvent exprimée par un pourcentage.

① statistique

114. mesure n. f.
measure

Évaluation quantitative de caractéristiques d'un bien, d'un service ou d'un processus afin d'en apprécier la qualité.

Note. — Dans le contexte de l'administration publique, on parlera, par exemple, de *mesure de la satisfaction du citoyen*.

⊗ gestion

115. mesure du rendement n. f.

Termes non retenus :

mesure de la performance

mesure des performances

performance measurement

Synonyme :

performance measures

Étude du rendement des opérations d'un programme en ce qui concerne l'économie avec laquelle les ressources sont acquises, l'efficacité avec laquelle les opérations sont menées, la qualité des biens ou services fournis et la mesure dans laquelle les objectifs sont atteints.

Notes. — 1. La mesure du rendement peut s'appuyer sur l'étude des tendances ou la comparaison d'indicateurs ou d'autres renseignements sur les programmes ou les activités.

2. Les termes *mesure de la performance* et *mesure des performances* n'ont pas été retenus. En français, l'emploi du mot *performance* est critiqué au sens de « produit effectif d'un travail, d'une activité ». Dans son sens premier, ce mot s'entend d'un résultat optimal, d'un exploit, d'un succès, par exemple dans les compétitions sportives. Le mot *performance* est accepté en gestion pour désigner le degré d'accomplissement des objectifs établis par une organisation.

⊗ gestion

116. mission n. f.
mission

Champ d'activité fondamental d'une organisation qui constitue sa raison d'être.

⊗ gestion

117. mode de prestation de services n. m.

Synonyme :

mode de prestation n. m.

Termes à éviter :

canal de prestation de services

canal de prestation

service delivery channel

Synonyme :

delivery channel

Moyen permettant aux citoyens de recevoir de l'information et d'accéder aux services gouvernementaux.

Notes. — 1. Les principaux modes de prestation de services sont le téléphone, le courrier, Internet et le service au comptoir. Selon la nature du service, certains modes de prestation seront utilisés de préférence à d'autres. Lorsque plusieurs modes de prestation de services sont offerts simultanément aux citoyens, par exemple par le biais d'un guichet unique, on parlera alors de *prestation de services multimode* ou de *services multimodes*.

2. Dans la Loi sur l'administration publique (Québec), les services aux citoyens comprennent les services offerts à la population et aux entreprises.

3. Les termes *canal de prestation de services* et *canal de prestation* sont à éviter, car le mot *canal* désigne plutôt, en français, le moyen de diffusion d'un message par les médias (presse, radio, télévision, etc.). Cette remarque sur l'emploi fautif de *canal* s'applique également à *multicanal* parfois employé pour *multimode* dans la composition de certains termes.

4. Les termes formés avec le préfixe *multi-* s'écrivent habituellement en un seul mot (sans trait d'union) et ne prennent pas de *s* au singulier.

⊙ administration publique

118. moteur de recherche n. m.

Synonyme :

chercheur n. m.

Quasi-synonymes :

outil de recherche n. m.**site de recherche n. m.**

Terme à éviter :

engin de recherche

search engine

Synonymes :

*Web search engine**W3 search engine*

Quasi-synonymes :

search tool

Web search tool

Internet search tool

Programme qui indexe le contenu de différentes ressources Internet, plus particulièrement de sites Web, et qui permet, à l'aide d'un navigateur Web, de rechercher de l'information selon différents paramètres, en se servant de mots-clés, ou par des requêtes en texte libre, et d'avoir accès à l'information ainsi trouvée.

Notes. — 1. Google, Alta Vista et Excite sont des exemples de moteurs de recherche.

2. Le terme *chercheur* a été proposé par l'Office québécois de la langue française pour désigner cette notion (décembre 1996).

3. Le terme *outil de recherche* a un sens plus large que *moteur de recherche*; il désigne à la fois les moteurs, les répertoires et les métamoteurs de recherche.

4. Bien que parfois associé à la présente notion, le terme *site de recherche* désigne plus précisément le site Web à partir duquel on peut effectuer une recherche dans Internet à l'aide d'un outil de recherche.

5. Le terme *engin de recherche*, calque littéral de l'anglais *search engine*, est à éviter en français pour désigner cette notion. Le mot *engine* se traduit souvent en français par *moteur*. De plus, le mot français *engin* a le sens d'« objet que l'on juge complexe, puissant ou dangereux » (sens moderne).

② informatique



119. **navigation** n. f.

Synonyme :

furetage n. m.

browsing

Synonyme :

navigating

Action d'utiliser Internet, de l'explorer et d'y rechercher de l'information, à partir d'un navigateur, en se déplaçant d'une page ou d'un site Web à l'autre, à l'aide des liens hypertextes.

Notes. — 1. L'hypertexte est une caractéristique importante de la navigation sur Internet.

2. Dans le contexte d'Internet, on confond parfois *navigation* et *surf*. Même si la différence entre ces deux termes est assez subjective (l'utilisation d'Internet pouvant être vue comme une activité plus ou moins ludique), le terme *surf* a plutôt le sens d'« utilisation plaisante d'Internet ».

① informatique

120. navigation n. f.
navigation

Action de se déplacer à l'intérieur d'un formulaire électronique, d'un champ à l'autre, d'une section à l'autre, etc., à l'aide du clavier ou de la souris.

Note. — Il existe différentes façons de naviguer à l'intérieur d'un formulaire électronique. On peut, par exemple, déplacer le curseur à l'aide de la souris (par un clic), utiliser la touche de tabulation (à gauche et à droite), les touches de direction (les flèches), la case de défilement (l'ascenseur), les raccourcis-clavier, etc.

① informatique

121. niveau de confiance n. m.
Synonyme :
seuil de confiance n. m.
confidence level

Mesure de la probabilité qu'une caractéristique donnée d'une population se trouve à l'intérieur des limites estimatives que l'analyse des éléments inclus dans un échantillon a permis d'établir.

Note. — Le niveau de confiance est exprimé par un pourcentage. On le fixe habituellement à 95 %, ce qui signifie qu'on a 19 chances sur 20 que l'échantillon constitue une représentation fidèle de la population et qu'il soit valide.

① statistique

122. niveau de service n. m.
Terme non retenu :
niveau des services
service level

Degré de l'importance relative du service assuré aux usagers ou à la clientèle à l'occasion d'une prestation.

Notes. — 1. Le niveau de service sera établi en fonction des types d'usagers ou de clientèles tout en tenant compte des ressources allouées par l'organisation et de ses objectifs sociaux ou économiques.

2. L'expression reconnue en ce sens est *niveau de service* et non *niveau des services*. On fait référence ici à la notion de « service » dans un sens large.

④ administration publique

123. norme de service n. f.

service standard

Synonyme :

standard of service

Ensemble des caractéristiques définissant le niveau de service assuré et la qualité des prestations offertes.

Notes. — 1. La norme de service tient compte des aspects du service les plus importants pour les usagers et elle est mesurable.

2. Au pluriel, on écrit : *normes de service*.

④ administration publique



124. objectif n. m.

objective

But qu'une organisation se propose d'atteindre au cours d'une période déterminée.

④ administration publique

125. optimisation n. f.

Synonyme :

optimalisation n. f.

optimization

Recherche parmi toutes les solutions à un problème de celle qui permet de générer les meilleurs résultats possible pour toute l'organisation, compte tenu des contraintes ou des critères que l'on s'est fixés.

Notes. — 1. Ces critères sont généralement indépendants les uns des autres, par exemple les critères coût et sécurité.

2. Certains auteurs ont proposé le terme *optimisation*, mais il ne s'est pas implanté dans l'usage.

④ gestion

126. outil de recherche n. m.

search tool

Synonymes :

Web search tool

Internet search tool

Outil destiné à faciliter la recherche d'information dans Internet, pouvant être un moteur, un métamoteur ou un répertoire de recherche.

Note. — *Outil de recherche* est un terme générique.

④ informatique

127. ouverture d'esprit n. f.

open-mindedness

Synonyme :

openness

Aptitude à considérer des idées nouvelles ou d'autres opinions et à admettre des points de vue opposés.

④ administration publique



128. partenaire n. m.

partner

Organisation avec laquelle une autre organisation collabore pour atteindre des objectifs convenus en commun.

Notes. — 1. Par *organisation* on entend ici un groupement, régi ou non par des institutions, qui se propose des buts déterminés. Il peut s'agir d'un organisme, d'une entreprise, d'une association, d'un syndicat ou de diverses entités.

2. En contexte, le terme *partenaire* est le plus souvent employé au pluriel.

⊙ gestion

129. partenariat n. m.

partnership

Synonyme :

partnering

Forme de coopération entre deux ou plusieurs organisations concourant à réaliser un projet par la mise en commun de moyens matériels, intellectuels, humains ou financiers.

Note. — Il existe différents types de partenariats : partenariat commercial, partenariat industriel, partenariat technologique, partenariat entre le public et le privé, etc.

⊙ gestion

130. participation du personnel n. f.

Synonymes :

participation des employés n. f.

participation n. f.

staff participation

Synonymes :

employee involvement

participation

Système dans lequel une part des responsabilités est confiée au personnel d'une organisation en l'associant aux activités de réflexion, aux projets de changement ainsi qu'à la prise de décision.

Notes. — 1. On note que les attitudes de réserve, voire d'opposition, peuvent être transformées en attitudes positives à compter des premières associations du personnel au processus décisionnel et des premiers encouragements à prendre des initiatives et à innover.

2. En contexte, on emploie habituellement la forme abrégée *participation*.

⊙ gestion

131. performance n. f.

performance

Degré d'accomplissement des cibles et des objectifs établis par une organisation.

Note. — La performance est mesurée à l'aide d'indicateurs.

① gestion

1.32. plainte n. f.
complaint

Insatisfaction exprimée verbalement ou par écrit au sujet d'une prestation de services d'un ministère ou d'un organisme.

① administration publique

1.33. plan annuel de gestion des dépenses n. m.
annual expenditure management plan

Plan annuel où sont présentés les choix effectués dans le cadre d'un budget de dépenses ainsi que les actions les plus déterminantes envisagées pour atteindre les objectifs fixés dans le plan stratégique d'un ministère ou d'un organisme budgétaire.

Note. — Un organisme budgétaire est un organisme dont les dépenses sont prévues aux crédits qui apparaissent dans le budget de dépenses déposé à l'Assemblée nationale sous un autre titre qu'un crédit de transfert.

① administration publique

1.34. plan d'amélioration des services n. m.
Synonyme :
plan d'amélioration du service n. m.
service improvement plan

Plan qui porte sur les actions qu'une organisation prévoit entreprendre au cours d'une période donnée afin de rendre de meilleurs services aux citoyens et d'optimiser les processus internes de prestation de services.

Note. — Dans la Loi sur l'administration publique (Québec), les services aux citoyens comprennent les services offerts à la population et aux entreprises.

① administration publique

1.35. plan stratégique n. m.
strategic plan

Plan à long terme qui porte sur les objectifs fondamentaux d'une organisation et sur les grandes lignes des actions à mener en fonction des choix stratégiques.

Note. — Dans l'administration publique québécoise, le plan stratégique doit comporter les éléments suivants : une description de la mission de l'organisation, le contexte dans lequel elle évolue, les principaux enjeux auxquels elle fait face, les orientations, les objectifs, les axes d'intervention retenus, les résultats visés et, enfin, les indicateurs pertinents.

④ gestion

136. point de service n. m.

Quasi-synonyme :

comptoir de service n. m.

point of service

Abréviation :

POS

Quasi-synonyme :

service counter

Lieu où un ministère, un organisme ou un établissement offrent le service aux usagers ou à la clientèle.

Notes. — 1. Le point de service n'offre pas tous les services du centre de services.

2. Lorsque le point de service est situé à l'intérieur des murs du ministère, de l'organisme ou de l'établissement, on emploie plutôt le terme *comptoir de service*. Il peut s'agir, par exemple, d'un comptoir de service dans un ministère, une bibliothèque, un magasin, etc.

3. Dans les expressions *point de service* et *comptoir de service*, le nom *service* s'écrit au singulier, car il est considéré comme un collectif.

④ gestion

137. ponctualité n. f.

punctuality

Qualité d'une personne qui respecte l'heure de ses rendez-vous ou l'horaire établi.

④ gestion

138. pondération n. f.

weighting

Affectation d'un coefficient numérique aux observations d'un échantillon non représentatif de la population étudiée afin de rétablir sa représentativité.

④ statistique

139. population n. f.*population*

Ensemble des personnes habitant un espace défini par des limites géographiques, administratives ou politiques.

Note. — En démographie, le terme *population* fait le plus souvent référence à l'ensemble des personnes qui résident sur un territoire donné, parfois même à une fraction de cet ensemble envisagée sous l'angle d'une caractéristique commune faisant l'objet d'une analyse, par exemple des caractéristiques biologiques ou sociales similaires. On parlera de *population masculine* ou *féminine*, de *population scolaire*, de *population active*, etc.

🕒 démographie

140. population n. f.*population*

Synonyme :

universe

Ensemble d'unités statistiques de même nature constituant la collectivité à laquelle on s'intéresse.

Note. — Au début de la statistique, les premières études ne concernaient que des populations humaines et, par la suite, le terme *population* a été conservé pour désigner l'ensemble des objets sur lesquels porte une étude statistique. En plus des personnes, ce terme peut donc désigner des ménages, des entreprises, des écoles, des hôpitaux, des exploitations agricoles, des espèces animales et végétales, des opérations, etc.

🕒 statistique

141. portail n. m.

Synonymes :

site portail n. m.**portail Internet** n. m.**portail Web** n. m.

Quasi-synonyme :

porte d'entrée n. f.*portal*

Synonymes :

*portal site**Internet portal**Web portal**portal page*

Site Web dont la page d'accueil propose, en plus d'un moteur de recherche, des hyperliens avec une foule d'informations et de services utiles et attrayants, qui est conçu pour guider les internautes et faciliter leur accès au réseau.

Notes. — 1. Les portails, ces portes d'accès au réseau Internet, peuvent proposer, par exemple, un service de courrier électronique gratuit, une sélection de moteurs de recherche, de bavardoirs (*chatrooms*), les actualités, la météo, les cotes de la Bourse, un classement de sites par thèmes (ex. : cinéma, voyage, sport), des raccourcis pour les achats en ligne, etc.

2. L'objectif des portails est, du point de vue de leurs créateurs, d'attirer et de fidéliser les internautes au point de devenir leur porte d'entrée dans Internet, c'est-à-dire la page de démarrage du plus grand nombre d'entre eux.

3. Il existe des portails généralistes et des portails thématiques (ex. : portail sur la photographie), dont certains sont personnalisables.

4. Yahoo, Canada.com et Excite sont des exemples de portails. Les moteurs de recherche sont d'ailleurs à l'origine de plusieurs portails.

5. Le terme *porte d'entrée* est parfois associé à cette notion.

⤷ informatique

142. **portail gouvernemental** n. m.

Synonyme :

site portail gouvernemental n. m.

government portal

Synonyme :

governmental portal

Portail mis en place par un gouvernement, constituant un point d'accès central aux renseignements et services gouvernementaux disponibles en ligne, ainsi qu'à l'ensemble des sites des ministères et organismes qui lui sont associés.

Notes. — 1. Un portail gouvernemental offre un éventail de services informatifs et transactionnels, notamment sur des sujets touchant de près la vie des citoyens.

2. Un portail gouvernemental peut contenir des liens hypertextes internes vers des portails régionaux.

3. On peut aussi utiliser le terme *portail du gouvernement*, en le faisant suivre d'un qualificatif ou du nom du pays, de la province ou de l'État (ex. : *portail du gouvernement français*, *portail du gouvernement du Québec*, *portail du gouvernement de la Californie*, etc.).

⤷ informatique

143. portail régional n. m.

Synonymes :

site portail régional n. m.**portail Internet régional** n. m.**portail Web régional** n. m.*regional portal*

Synonymes :

*regional portal site**regional Internet portal**regional Web portal*

Portail d'information, souvent d'origine gouvernementale, consacré à une région géographique particulière et constituant un point d'accès unique à ses services, ses activités et son actualité.

① informatique

144. pratiques d'excellence n. f. pl.

Synonymes :

pratiques exemplaires n. f. pl.**meilleures pratiques** n. f. pl.*best practices*

Savoirs ou manières de faire qui, dans une organisation, conduisent au résultat souhaité et qui sont portés en exemple auprès des pairs afin de leur faire partager l'expérience qui permettra une amélioration collective.

① gestion

145. précision n. f.*precision*

Caractère d'un écrit ou d'une information qui contient les détails importants et qui ne laisse aucune indécision dans l'esprit.

① gestion

146. prestataire n. m. et f.*beneficiary*

Quasi-synonyme :

claimant

Personne qui bénéficie d'une prestation en vertu d'une loi, d'un régime de retraite, d'une convention collective ou d'une entente quelconque.

Notes. — 1. Par exemple, un prestataire de la sécurité du revenu, de l'assurance-emploi, d'une rente, etc.

2. Le terme anglais *claimant* est habituellement employé dans le domaine de l'assurance-emploi.

② administration publique

147. **prestataire de services** n. m. et f.

Abréviation :

PS n. m. et f.

Synonymes :

fournisseur de services n. m.

fournisseuse de services n. f.

FS n. m. et f.

service provider

Abréviation :

SP

Synonymes :

provider of services

service supplier

supplier of services

Personne physique ou morale qui fournit des services moyennant contrepartie.

Notes. — 1. On retrouve des prestataires de services dans différents domaines : les télécommunications, la restauration, etc.

2. Dans les termes *prestataire de services*, *fournisseur de services* et *fournisseuse de services*, le mot *service* s'écrit au pluriel.

3. Les abréviations *PS* et *FS* sont peu usitées.

② entreprise

148. **prestation de services** n. f.

Synonyme :

prestation des services n. f.

Quasi-synonyme :

prestation de services gouvernementaux n. f.

Terme à éviter :

desserte gouvernementale

service delivery

Synonymes :

delivery of services

provision of services

Quasi-synonyme :

delivery of government services

Action d'assurer des services aux citoyens en vertu des obligations qui incombent aux ministères et aux organismes, et des engagements qu'ils ont pris.

Notes. — 1. Au Québec, dans le cadre de l'application de la Loi sur l'administration publique, les services aux citoyens comprennent les services offerts à la population et aux entreprises.

2. Lorsque le contexte exige plus de précisions, on emploie parfois le terme *prestation de services gouvernementaux*.

3. Le mot *service* s'emploie le plus souvent au pluriel dans l'expression *prestation de services*.

4. Le terme *desserte gouvernementale*, que l'on retrouve dans certains documents de l'Administration, est une expression incorrecte et inutile pour désigner une prestation de services. Le mot *desserte*, employé seul, désigne le fait de desservir une localité, c'est-à-dire de faire le service en parlant d'une voie de communication ou d'un moyen de transport.

⌚ administration publique

14.9. **prestation de services intégrés** n. f.

Synonymes :

prestation intégrée de services n. f.

PIS n. f.

prestation de services intégrée n. f.

integrated service delivery

Prestation de services gouvernementaux, axée sur les besoins des citoyens et basée sur l'intégration des services de même nature ou complémentaires, en les regroupant en un guichet unique, afin d'en faciliter l'accès.

Notes. — 1. Une prestation de services intégrés permet d'éviter à l'utilisateur de subir les désagréments dus aux cloisonnements au sein et entre les administrations gouvernementales. Essentiellement, ce mode de prestation à guichet unique consiste à regrouper les services gouvernementaux, ou les renseignements à leur sujet, de sorte qu'il soit facile pour les citoyens de trouver les services publics et d'y avoir accès rapidement et efficacement.

2. Dans le contexte d'une prestation électronique, le portail constitue un élément important d'une application de prestation de services intégrés. Il sert de point d'accès central à de l'information et à des ressources gouvernementales en ligne.

⌚ informatique

150. prestation électronique de services n. f.

Abréviations :

PES n. f.

Synonymes :

prestation électronique des services n. f.**prestation de services électroniques** n. f.**prestation de services électronique** n. f.**PSE** n. f.*electronic service delivery*

Abréviations :

ESD

Synonyme :

service electronic delivery

Prestation de services gouvernementaux, sécurisés ou non, offerts aux citoyens par l'intermédiaire d'Internet.

Notes. — 1. La prestation électronique de services a notamment pour objectifs : l'organisation plus cohérente de l'information, l'établissement de relations de confiance avec les citoyens, par l'examen de leurs besoins et de leurs exigences, et l'amélioration de ces relations.

2. Effectuer un changement d'adresse en ligne, demander ou renouveler un permis ou une carte, remplir ou acheminer un formulaire en ligne, donner son opinion lors de consultations publiques sont des exemples de services gouvernementaux accessibles par Internet.

3. Dans la Loi sur l'administration publique (Québec), les services aux citoyens comprennent les services offerts à la population et aux entreprises.

② informatique

151. prétest n. m.

Synonymes :

test préliminaire n. m.**essai préliminaire** n. m.**essai préalable** n. m.*pretest*

Épreuve que subit la première mise en forme d'un questionnaire d'enquête ou d'un test auprès d'un échantillon réduit afin d'en déceler les défauts et d'y faire les corrections qui s'imposent.

Notes. — 1. Les questions mal formulées ou ambiguës, les questionnaires trop longs, les mauvais enchaînements de questions sont des défauts que le prétest permet de déceler.

2. Les mots formés avec le préfixe *pré-*, comme *prétest*, s'écrivent sans trait d'union.

② statistique

1.52. procédure n. f.*procedure*

Ensemble des étapes à franchir, des moyens à prendre et des méthodes à suivre dans l'exécution d'une tâche.

Notes. — 1. La procédure décrit la séquence chronologique des étapes d'un travail ou indique à chacun les actes qu'il doit accomplir. Elle n'a pas le caractère contraignant de la directive, c'est-à-dire qu'elle ne renferme pas d'ordres ni d'instructions, mais elle fournit plutôt un guide pour l'action en indiquant de quelle façon exécuter une tâche.

2. Par extension, le terme *procédure* désigne également le texte ou le document qui présente la procédure.

3. Il ne faut pas confondre la procédure, qui correspond aux modalités d'action applicables à une production, avec le processus, qui définit l'organisation de cette production.

① gestion

1.53. processus n. m.*process*

Ensemble d'activités logiquement interreliées produisant un résultat déterminé.

Notes. — 1. On distingue divers processus; par exemple, on parle de *processus d'apprentissage*, de *processus de production*, de *processus industriel*, de *processus décisionnel*, etc.

2. Il ne faut pas confondre le processus avec la procédure qui décrit l'ensemble des étapes à franchir, des moyens à prendre et des méthodes à suivre dans l'exécution d'une tâche.

① gestion

1.54. productivité n. f.*productivity*

Rapport entre la quantité de biens produits ou de services fournis (extrants) et les facteurs de production utilisés pour les obtenir (intrants).

Notes. — 1. La productivité constitue une mesure de l'utilisation efficace des facteurs de production, c'est-à-dire de l'ensemble des moyens techniques, financiers et humains dont une entité dispose.

2. Ce rapport peut être mesuré sur un seul intrant (productivité partielle), sur plus d'un intrant (productivité multifactorielle) ou sur tous les intrants (productivité totale ou globale), c'est-à-dire l'ensemble des facteurs de production. À la suite de l'analyse de la productivité, une organisation peut constater son degré d'efficacité et d'efficience.

⤵ économie politique et sociale

155. programme n. m.

program

Suite ordonnée d'actions qu'une organisation privée ou publique se propose d'accomplir, en vue d'atteindre les objectifs qu'elle s'est fixés dans un plan.

Notes. — 1. Le programme est une forme de plan détaillé qui met davantage l'accent sur les moyens de réalisation. Dans certains cas, le plan à court terme est appelé *programme*.

2. Par extension, le terme *programme* désigne également le texte ou le document qui présente le programme.

⤵ gestion



156. qualité n. f.

quality

Ensemble des caractéristiques d'un bien ou d'un service qui lui confèrent l'aptitude à satisfaire de manière continue les besoins et les attentes des utilisateurs ou des usagers.

Notes. — 1. La qualité peut être définie par plusieurs critères : la fiabilité, la disponibilité, la durabilité, la sécurité de fonctionnement, le coût d'utilisation, etc.

2. La qualité se mesure à l'aide d'indicateurs, par exemple : le taux de rebuts, le coût du retour en fabrication, le coût de l'échange d'un article, la perte de clientèle, le nombre de plaintes, etc.

⤵ gestion

157. qualité de service n. f.

Abréviation :

QS n. f.

quality of service

Abréviation :

QoS

Synonyme :

service quality

Aptitude d'un service à répondre adéquatement à des exigences, exprimées ou implicites, qui visent à satisfaire ses usagers.

Notes. — 1. Ces exigences peuvent être liées à plusieurs aspects d'un service : son accessibilité, sa continuité, sa disponibilité, sa fiabilité, sa maintenabilité, etc.

2. Le terme *qualité de service* ne peut être utilisé pour exprimer un degré d'excellence ni pour indiquer une quantité, lors d'une évaluation.

3. En contexte, selon que l'on relie la notion de « qualité » à un service spécifique ou à un ensemble défini de services, on peut parler de *qualité d'un service* ou de *qualité des services*.

⌚ gestion



458. **rapport annuel de gestion** n. m.

Synonyme :

rapport de gestion n. m.

annual management report

Document préparé par un ministère ou un organisme, qui vise à fournir aux parlementaires et aux citoyens une information pertinente et fiable sur les résultats atteints par rapport aux objectifs visés et aux engagements pris pour l'année écoulée.

Note. — Le rapport annuel de gestion peut remplacer le rapport annuel d'activités s'il intègre tous les renseignements que ce dernier doit contenir.

⌚ gestion

459. **reconfiguration des processus** n. f.

Synonymes :

reconfiguration n. f.

restructuration n. f.

réorganisation n. f.

Termes non retenus :

réingénierie des processus
réingénierie

Terme à éviter :

reengineering

business process reengineering

Abréviation :

BPR

Variante graphique :

business process re-engineering

Synonymes :

reengineering

re-engineering

business process redesign

business re-engineering

Démarche de remise en question et de redéfinition en profondeur des processus d'une organisation en vue de la restructurer pour la rendre plus efficace tout en réduisant les coûts.

Notes. — 1. La reconfiguration s'appuie sur les technologies de l'information et elle touche à tous les aspects et à toutes les fonctions de l'organisation. Cette démarche lui permet de reconsidérer ses choix afin de supprimer ce qui est superflu et inefficace, tout en ayant le double souci de réduire les coûts et de renforcer ce qui est générateur de valeur ajoutée dans l'organisation (qualité, service, rapidité, etc.).

2. Le terme anglais *reengineering* a été popularisé par deux auteurs américains qui proposaient de mettre à profit la potentialité des ordinateurs dans la gestion de l'entreprise en repensant l'organisation du travail. En français, on traduit souvent ce terme par *réingénierie* qui a été créé sous l'influence de l'anglais. En plus d'être un calque qui entre inutilement en concurrence avec le terme *reconfiguration*, l'emploi du terme *réingénierie* est inapproprié puisqu'il n'y a pas eu d'ingénierie au départ. Il faut se rappeler que l'ingénierie est, dans son sens premier, la conception ou l'étude globale d'un projet industriel sous toutes ses formes et, par analogie, le savoir-faire dans différents domaines. Par ailleurs, la forme anglaise *reengineering* est à éviter en français.

3. Dans l'usage, c'est la forme abrégée *reconfiguration* qui est le plus souvent employée. Ce terme a été publié au *Journal officiel de la République française* du 14 août 1998.

4. Selon le contexte, on emploie parfois des expressions comme *reconfiguration de l'entreprise*, *reconfiguration de l'État*, etc.

➤ gestion

160. reconnaissance n. f.*recognition*

Réaction constructive, sincère et personnalisée, exprimée à court terme par une personne ou une organisation à la suite d'une action d'un employé qui mérite d'être relevée ou pour la valeur de son travail.

① gestion

161. reddition de comptes n. f.

Synonyme :

reddition des comptes n. f.*performance reporting*

Synonyme :

reporting

Quasi-synonyme :

accountability

Opération qui découle de l'obligation de répondre de l'exercice d'une responsabilité qui a été conférée à un ministère ou un organisme.

Note. — Dans l'administration publique québécoise, la reddition de comptes vise à démontrer l'adéquation entre la mission, le plan stratégique, les obligations législatives, les capacités organisationnelles et les résultats atteints.

① administration publique

162. réglementation n. f.

Variante graphique :

règlementation n. f.*regulation*

Ensemble des dispositions d'une loi, d'un règlement, d'un décret ou d'une directive gouvernementale, qui imposent des obligations aux citoyens, aux municipalités ou à d'autres groupes assujettis.

① administration publique

163. rendement n. m.

Terme à éviter :

performance

performance

Produit effectif d'un travail ou résultat obtenu par un ou plusieurs facteurs.

Notes. — 1. Dans l'administration publique québécoise, on associe le rendement à l'efficacité à court, à moyen et à long termes.

2. En français, l'emploi du mot *performance* en ce sens est critiqué. Dans son sens premier, ce mot s'entend d'un résultat optimal, d'un exploit, d'un succès. Toutefois, en gestion, son emploi est accepté pour désigner le degré d'accomplissement des objectifs établis par une organisation.

3. Le terme *rendement* désigne le produit effectif d'un travail par extension du sens qu'on lui accorde en économie.

② gestion

164. renseignements personnels n. m. pl.

personal information

Renseignements portant sur un individu et permettant d'établir son identité.

Notes. — 1. Les renseignements personnels qui figurent le plus souvent dans les registres, les formulaires, les curriculum vitæ ou divers documents sont les suivants : le nom de famille, le ou les prénoms, la date et le lieu de naissance, l'adresse, l'état matrimonial et le numéro d'assurance sociale.

2. Le terme *renseignement personnel* s'emploie généralement au pluriel.

② droit

165. répondant n. m.

Féminin :

répondante n. f.

Quasi-synonymes :

enquêté n. m.

enquêtée n. f.

sondé n. m.

sondée n. f.

respondent

Personne qui répond à un questionnaire d'enquête ou à un sondage d'opinion.

Note. — Les termes *enquêté* et *sondé* ne sont pas synonymes de *répondant* dans tous les contextes. On pourra employer *enquêté* lorsque l'enquête porte sur la personne qui répond aux questions et *sondé* dans le cadre d'un sondage.

② statistique

166. réseau n. m.*network*

Système facilitant la mise en relation d'individus, d'associations, d'organismes ou d'entreprises afin qu'ils puissent travailler en liaison les uns avec les autres dans un esprit de coopération.

Note. — Les relations dans l'organisation du travail ou dans les rapports entre organismes ou entreprises tendent maintenant à obéir à une logique de réseau plutôt qu'à une logique hiérarchique ou même de concurrence pure.

⊙ économie politique et sociale

167. réseau n. m.*network*

Synonyme :

net

Ensemble d'équipements qui sont reliés les uns aux autres par des câbles ou des faisceaux hertziens, afin qu'ils puissent échanger, distribuer ou diffuser des informations et partager différentes ressources.

Notes. — 1. Dans le domaine des technologies de l'information, on distingue les réseaux d'ordinateurs des réseaux de télécommunication.

2. En anglais, on appelle souvent le réseau Internet *the Net*, en écrivant alors la forme abrégée *Net* avec une lettre majuscule initiale. De la même manière, on rencontre parfois aussi en français l'appellation *le Net*, laquelle côtoie des expressions comme *le réseau des réseaux* ou *le Réseau*.

⊙ informatique

168. respect n. m.*respect*

Sentiment de considération ressenti à l'égard d'une personne en raison de sa position sociale, de son mérite ou de la valeur humaine qu'on lui reconnaît.

Notes. — 1. Dans la *Déclaration de valeurs de l'administration publique québécoise*, le respect est reconnu comme une valeur fondamentale. Par exemple, un membre de l'administration publique manifeste son respect en traitant avec égards la personne avec laquelle il est en relation.

2. Il ne faut pas confondre la notion de « respect » avec celle de « politesse » qui se rapporte aux règles du savoir-vivre et de la courtoisie qui régissent le comportement dans une société.

⊙ administration publique

169. ressources n. f. pl.*resources*

Synonymes :

*resource**inputs*

Ensemble des moyens humains, matériels, informationnels et financiers disponibles pour la mise en œuvre des activités planifiées.

⤷ économie politique et sociale

170. résultat n. m.

Synonyme :

résultats n. m. pl.

Quasi-synonyme :

résultat effectif n. m.*result*

Quasi-synonyme :

effectiveness

Réalisation constatée à la fin d'une période précise.

Notes. — 1. Dans le cadre de la gestion axée sur les résultats, on compare les résultats avec les cibles énoncées au début de la période.

2. En ce sens, on emploie aussi le terme *résultat effectif* lorsqu'on souhaite l'opposer à *résultat cible* ou à *cible de résultat*.

3. En contexte, *résultat* est généralement employé au pluriel.

⤷ administration publique

**171. satisfaction du citoyen** n. f.

Quasi-synonymes :

satisfaction de l'utilisateur n. f.**satisfaction de la population** n. f.*citizen satisfaction*

Quasi-synonyme :

client satisfaction

Appréciation du citoyen en regard d'une prestation de services qui répond à ses attentes.

Note. — Selon le contexte, on pourra également parler de *satisfaction de l'utilisateur* ou de *satisfaction de la population*.

① administration publique

172. savoir-faire n. m.

know-how

Mise en œuvre d'un savoir et d'une habileté alliée à l'expérience dans l'exercice d'un champ d'activité professionnelle.

① économie politique et sociale

173. sécurisé adj.

secured

Synonymes :

secure

protected

Qualifie ce qui est protégé contre les accès non autorisés et les dégradations accidentelles et malveillantes.

Notes. — 1. La protection des données confidentielles transitant par Internet est généralement assurée par le chiffrement de celles-ci, à l'aide d'algorithmes puissants (avec des clés d'une longueur minimale de 128 bits). Elle permet d'éviter ainsi leur manipulation (falsification, détournement, usurpation d'identité, détérioration accidentelle ou intentionnelle, etc.).

2. Dans le contexte des transactions en ligne, on dira : *un site sécurisé, un achat sécurisé, un paiement sécurisé, une transaction sécurisée*, etc.

① informatique

174. sécurité informatique n. f.

Synonymes :

sécurité des systèmes d'information n. f.

sécurité des systèmes informatiques n. f.

computer security

Synonymes :

information system security

computer system security

Mise en place d'un ensemble de mesures de sécurité (physiques, logiques, administratives) et de mesures d'urgence en vue d'assurer la protection des biens informatiques, matériels et logiciels, d'une organisation, des données de son système d'information et de leur confidentialité, ainsi que la continuité de service.

Notes. — 1. La sécurité informatique comporte trois aspects : la protection physique de l'installation, la protection des informations confidentielles contre les personnes non autorisées (qui pourraient les consulter, les modifier ou les dégrader de façon volontaire ou accidentelle) et la protection de la fiabilité de ces informations (c'est-à-dire la conservation de leur contenu au fil du temps ou lors du traitement des données).

2. La sécurité informatique ne résulte pas d'une accumulation de moyens, mais est plutôt associée à une démarche méthodique d'analyse et de réduction des risques. De nombreuses techniques sont mises en œuvre pour réduire la vulnérabilité vis-à-vis des risques informatiques; elles concernent notamment l'organisation de l'entreprise, le contrôle des accès aux systèmes d'information, la protection des télécoms, le plan de secours, les consignes de sécurité, la qualité des logiciels, les sauvegardes, le chiffrement, etc.

3. Au Québec, la Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information encadre l'ensemble des échanges électroniques et vise à protéger certains acquis de la société, notamment la protection des consommateurs, le respect de la vie privée et la protection des renseignements personnels.

④ informatique

175. service direct n. m.

direct service

Service offert aux citoyens, sans intermédiaire, par le personnel d'un service public ou d'une organisation bénévole.

Notes. — 1. Par exemple, les services de renseignements ou d'accompagnement et les soins infirmiers sont des services directs, tandis que le développement de programmes, la recherche et les services administratifs sont des services indirects.

2. Dans la Loi sur l'administration publique (Québec), les services aux citoyens comprennent les services offerts à la population et aux entreprises.

3. Le terme *service direct* est souvent employé au pluriel.

④ administration publique

176. signature numérique n. f.

Synonymes :

signature électronique n. f.

signature informatique n. f.

Termes à éviter :

signature digitale

e-signature

digital signature

Synonymes :

electronic signature

e-signature

Procédé d'identification du signataire d'un document électronique, basé sur l'utilisation d'un algorithme cryptographique, qui permet de vérifier l'intégrité du document et d'en assurer la non-répudiation.

Notes. — 1. Les systèmes de signature numérique utilisent surtout des algorithmes asymétriques (appelés aussi *algorithmes à clé publique*), pour lesquels deux clés différentes (privée et publique) sont nécessaires. Dans ce cas, le signataire utilise sa clé privée pour chiffrer l'empreinte numérique du message à transmettre (il signe numériquement), tandis que le destinataire utilise la clé publique du signataire pour déchiffrer le message (cryptogramme) permettant de retrouver cette empreinte (il vérifie la signature numérique).

2. La signature numérique correspond à une marque personnelle (séquence de bits) apposée à un document électronique par l'utilisation d'un procédé technologique : généralement la cryptographie asymétrique. La signature numérique équivaut à une signature manuscrite, en ce sens qu'elle offre une preuve de l'identité du signataire du message ou du document électronique reçu. Une signature numérique permet en fait d'attribuer trois qualités à un document électronique : l'authentification, l'intégrité et la non-répudiation des données. Une vérification réussie de la signature numérique permet au destinataire de confirmer l'identité de l'expéditeur (authentification), de s'assurer que le document reçu est identique au document expédié (intégrité des données) et d'empêcher l'expéditeur de répudier le document, c'est-à-dire de nier l'avoir transmis (non-répudiation).

3. Le terme *signature digitale* est un anglicisme. En français, l'adjectif *digital* signifie « qui appartient aux doigts », alors que l'anglais *digital* vient de *digit*, qui veut dire « nombre », et se traduit en français par *numérique*.

4. Le terme hybride *e-signature* (*e* pour *electronic*) est à éviter en français.

🕒 informatique

177. **simplification administrative** n. f.

Synonyme :

simplification n. f.

administrative simplification

Synonyme :

simplification

Démarche visant à réduire la complexité des processus, des procédures, des formalités et des formulaires administratifs, et à en éliminer les éléments jugés superflus ou désuets.

➤ gestion

178. site Internet n. m.

Internet site

Lieu où se trouve implanté un hôte Internet et qui est identifié par une adresse Internet.

Notes. — 1. Par extension, le terme *site Internet* désigne la plupart du temps un hôte Internet, c'est-à-dire un ordinateur relié directement à Internet par le protocole de communication TCP-IP, lequel permet de gérer la circulation des données dans le réseau.

2. En contexte, on retrouve très souvent le terme *site* employé seul.

3. Comme la vaste majorité des internautes se sert d'un navigateur Web pour utiliser Internet, certains confondent les deux réalités très proches que sont Internet et le Web, et utilisent parfois le terme *site Internet* dans le sens de « site Web ». Dans la langue courante, cette méprise ne porte pas à conséquence, mais d'un point de vue technique, il y a lieu de savoir que le Web est la partie la plus visible et la plus développée d'Internet, mais qu'il n'est pas le seul constituant de ce réseau. Parmi les sites Internet, il y a donc les sites Web mais aussi les sites FTP, les sites Telnet, etc.

4. En ce qui a trait à la syntaxe relativement au mot *bienvenue* utilisé en relation avec *site Internet* (ou simplement *site*, suivi du nom du site), la langue française offre la possibilité des trois mots de liaison suivants : *sur*, *dans* et *au*. Ainsi, on aura : *bienvenue sur le site de X* (tournure la plus répandue), *bienvenue dans le site de Y* et *bienvenue au site de Z*. La préposition *sur* est utilisée dans ce contexte par analogie avec un site géographique que l'on visite : *bienvenue sur le site d'Expo 67*.

➤ informatique

179. site Web n. m.

Synonyme :

site W3 n. m.

Termes à éviter :

site World Wide Web

site WWW

Web site

Variante graphique :

Webside

Site Internet où sont stockées des données accessibles par le Web.

Notes. — 1. Le terme *World Wide Web* et son abréviation *WWW* sont des emprunts à l'anglais difficiles à intégrer au français sur le plan phonétique, et sont donc à éviter.

2. Comme la vaste majorité des internautes se sert d'un navigateur Web pour utiliser Internet, certains confondent les deux réalités très proches que sont Internet et le Web, et parlent parfois de *site Internet* dans le sens de « site Web ». Dans la langue courante, cette méprise ne porte pas à conséquence, mais d'un point de vue technique, il y a lieu de savoir que le Web est la partie la plus visible et la plus développée d'Internet, mais qu'il n'est pas le seul constituant de ce réseau. Parmi les sites Internet, il y a donc les sites Web mais aussi les sites FTP, les sites Telnet, etc.

3. La Commission générale de terminologie et de néologie de France a adopté les termes *site de la toile* et *site sur la toile*.

4. En ce qui a trait à la syntaxe relativement au mot *bienvenue* utilisé en relation avec *site Web* (ou simplement *site*, suivi du nom du site), la langue française offre la possibilité des trois mots de liaison suivants : *sur*, *dans* et *au*. Ainsi, on aura : *bienvenue sur le site de X* (tournure la plus répandue), *bienvenue dans le site de Y* et *bienvenue au site de Z*. La préposition *sur* est utilisée dans ce contexte par analogie avec un site géographique que l'on visite : *bienvenue sur le site d'Expo 67*.

① informatique

180. **sondage** n. m.

survey

Synonyme :

survey sampling

Opération consistant à interroger un certain nombre d'individus au sein d'une population déterminée afin d'étudier une ou des caractéristiques de cette population en utilisant des méthodes statistiques adaptées.

② statistique

181. **stratégie de communication** n. f.

communication strategy

Synonyme :

promotional strategy

Ensemble des décisions majeures qui déterminent les choix fondamentaux de la communication d'une organisation.

Note. — La stratégie de communication porte principalement sur les objectifs de communication, la cible à atteindre, les messages à transmettre et les moyens de les diffuser.

③ publicité

182. **système de réponse vocale interactif** n. m.

Abréviations :

SRVI n. m.

Synonymes :

système de réponse vocale interactive n. m.**réponse vocale interactive** n. f.**RVI** n. f.**système RVI** n. m.**système vocal interactif** n. m.

Quasi-synonyme :

système IVR n. m.*interactive voice response system*

Synonymes :

*IVR system**interactive voice response**IVR*

Quasi-synonymes :

*voice response unit**VRU*

Système qui permet, à partir d'un téléphone, d'établir une communication dans les deux sens entre un utilisateur et un serveur vocal.

Notes. — 1. Un tel système est souvent intégré à un couplage téléphonie-informatique (CTI). Il permet notamment à l'utilisateur de recevoir de l'information et d'effectuer des transactions. L'utilisateur peut communiquer avec le serveur de deux façons : soit oralement (le serveur peut être doté d'un système de reconnaissance vocale), soit au moyen des touches du clavier de son téléphone.

2. Le terme *système* est parfois remplacé par le terme *service* : *service vocal interactif* (et son abréviation *SVI*), *service de réponse interactif*. Le terme *système IVR* est formé à partir du sigle anglais. Cependant, la forme française *système RVI* est répandue, ce qui rend l'usage de la forme anglaise superflu. Le terme *voice response unit* et son abréviation *VRU* sont peu répandus.

➤ télécommunication



183. **taille de l'échantillon** n. f.

Synonymes :

taille d'échantillon n. f.

effectif de l'échantillon n. m.

effectif d'échantillon n. m.

sample size

Nombre d'unités d'échantillonnage sélectionnées afin de constituer un échantillon.

🕒 statistique

184. **technologies de l'information** n. f. pl.

Abréviation :

TI n. f. pl.

Quasi-synonyme :

technologie de l'information n. f.

information technologies

Abréviation :

IT

Quasi-synonyme :

information technology

Ensemble des matériels, logiciels et services utilisés pour la collecte, le traitement et la transmission de l'information.

Notes. — 1. Dans l'usage, on trouve le pluriel comme le singulier, tant en anglais qu'en français. L'emploi du pluriel est cependant plus logique, étant donné qu'il s'agit ici de plusieurs ensembles de techniques (sens moderne de *technologie*), dont chacun correspond à une technologie différente.

2. Bien que le terme *technologies de l'information* ait toujours englobé les technologies de l'électronique, de l'informatique et des télécommunications, certains semblent sentir le besoin, aujourd'hui, de marquer le tournant dans l'évolution des TI que représentent les développements du multimédia et des télécommunications, notamment les réseaux et Internet. C'est la raison pour laquelle on rencontre maintenant les expressions *nouvelles technologies de l'information et de la communication* ou *technologies de l'information et de la communication*, ainsi que leur forme abrégée (*NTIC, TIC*) et leurs nombreuses variantes.

Il faut cependant préciser que cet usage est principalement répandu dans le monde de l'éducation et dans le milieu des pouvoirs publics. En revanche, il pénètre timidement le monde des affaires, dans lequel l'emploi de *technologies de l'information* et de *TI* domine largement.

④ informatique

185. téléprocédure n. f.

Synonyme :

procédure électronique n. f.

teleprocedure

Variante graphique :

tele-procedure

Échange relatif à une formalité administrative, réalisé à distance, principalement par Internet, à l'aide de formulaires électroniques, entre les autorités publiques (ministères et organismes) et leurs partenaires et usagers.

Notes. — 1. Avec les téléprocédures, l'enregistrement de la formalité administrative, son traitement par les administrations ou organismes concernés et la délivrance de l'attestation correspondante s'effectuent entièrement sous forme électronique.

2. La supériorité d'une téléprocédure sur la procédure traditionnelle tient à sa rapidité et à une réelle simplification pour le déclarant : en l'affranchissant de l'horaire des jours ouvrables; en l'aidant à remplir son formulaire électronique; en lui permettant d'obtenir immédiatement l'attestation correspondant à la formalité effectuée ou d'être tenu informé de l'évolution de son traitement si elle nécessite un examen particulier.

3. Pour le grand public, la principale téléprocédure concerne la déclaration de revenus, mais les téléprocédures touchent de nombreux domaines, comme l'urbanisme, les élections, la politique de l'emploi, etc.

④ informatique

186. tiers de confiance n. m.

Abréviation :

TDC n. m.

Synonymes :

tierce partie de confiance n. f.

TPC n. f.

tiers de séquestre n. m.

Quasi-synonyme :

notaire électronique n. m.

trusted third party

Synonyme :

trusted authentication authority

Organisme public ou privé, agréé par l'État, qui est chargé de conserver et de gérer les clés privées pour le compte des utilisateurs et qui est tenu de les remettre aux autorités lorsqu'une procédure judiciaire l'exige.

Notes. — 1. Le terme *tiers de séquestre* est surtout utilisé en France.

2. L'expression *notaire électronique*, parfois associée à cette notion, est moins technique que *tiers de confiance* et relève davantage de la métaphore (analogie avec le travail du notaire).

④ informatique

187. **transaction électronique** n. f.

Synonymes :

transaction en ligne n. f.

transaction par Internet n. f.

transaction Internet n. f.

electronic transaction

Synonymes :

e-transaction

online transaction

Internet transaction

Web transaction

Transaction sécurisée effectuée, lors d'un achat ou d'un paiement en ligne, par l'intermédiaire d'un réseau informatique, tel Internet.

Notes. — 1. En contexte, les formes elliptiques *transaction électronique* et *transaction en ligne* désignent généralement une transaction commerciale électronique (ou *transaction commerciale en ligne*) ou une transaction bancaire électronique (ou *transaction bancaire en ligne*). Le plus souvent, on les associe à l'idée d'une relation contractuelle d'achat ou de vente en ligne.

2. Le terme *transaction* fait référence à une opération commerciale, bancaire ou boursière. Il est abusif d'utiliser *transaction électronique* au lieu d'*échange électronique* pour désigner un simple échange d'information en ligne, sans recours au mode transactionnel (paiement).

④ informatique

188. **transparence** n. f.

transparency

Synonyme :

openness

Qualité d'une organisation qui informe sur son fonctionnement, ses pratiques, ses intentions, ses objectifs et ses résultats.

Note. — Dans l'administration publique, la transparence renforce le lien de confiance avec les citoyens en leur permettant, entre autres, de comprendre la logique qui commande les gestes administratifs.

② gestion



189. **unité d'échantillonnage** n. f.

Abréviation :

UE n. f.

Synonyme :

unité de sondage n. f.

sampling unit

Abréviation :

SU

Synonymes :

unit of sampling

sample unit

Unité distincte et identifiable en laquelle la population étudiée est divisée.

② statistique

190. **unité statistique** n. f.

Synonymes :

élément statistique n. m.

individu n. m.

unité élémentaire n. f.

elementary unit

Synonymes :

element

individual

member

item

statistical unit

unit of inquiry

Élément simple ou composé (être ou objet), correspondant à une définition donnée, sur lequel porte une étude statistique.

④ statistique

191. **usager** n. m.

Féminin :

usagère n. f.

user

Personne qui a recours à un service public ou qui utilise un bien du domaine public.

Note. — Même si on tend à employer le terme *client* dans les services publics, il faut se rappeler que l'*usager* n'est pas un client dans la mesure où il n'a pas le choix de chercher le meilleur service au meilleur prix. Toutefois, on peut parler de *client* dans les situations où, par analogie avec le marché, une organisation gouvernementale peut proposer des biens ou des services qui entrent en concurrence les uns avec les autres dans une relation marchande. Il est important de noter que le terme *usager* souligne la primauté de la valeur d'usage sur la valeur d'échange.

④ administration publique

192. **usager potentiel** n. m.

Féminin :

usagère potentielle n. f.

potential user

Personne qui peut éventuellement avoir recours à un service public.

Note. — Le terme *usager potentiel* est habituellement employé dans le cadre d'enquêtes servant à évaluer la proportion de citoyens susceptible d'utiliser un service.

④ administration publique



193. **valeur** n. f.
value

Principe qui oriente l'action d'un individu, d'un groupe ou d'une organisation en société.

Notes. — 1. L'administration publique québécoise propose à ses membres (dirigeants, fonctionnaires et autres employés) cinq valeurs fondamentales qui constituent la base de leur code de conduite. Ces derniers doivent s'approprier ces valeurs et les intégrer dans l'exercice quotidien de leurs fonctions. Celles-ci sont la compétence, l'impartialité, l'intégrité, la loyauté et le respect.

2. Les valeurs qui sont partagées au sein d'une organisation forment son identité.

② sociologie

194. **validité** n. f.
validity

Capacité d'un instrument à mesurer avec justesse ce dont il est censé rendre compte.

Notes. — 1. L'instrument dont la validité est assurée doit refléter avant tout la caractéristique qu'il est censé mesurer.

2. Dans certains contextes, on parlera parfois de *validité d'une mesure*.

② statistique

195. **variable** n. f.
variable

Caractéristique mesurable qui peut prendre différentes valeurs.

Note. — Par exemple, si l'on considère la variable *langue maternelle* dans une étude statistique sur l'ensemble des habitants du Québec, les valeurs possibles de cette variable seront : *français, anglais, italien, grec*, etc. On pourra également s'intéresser à d'autres variables comme le revenu annuel brut, la taille du ménage, la satisfaction ou les attentes des citoyens.

② probabilité

196. variable dépendante n. f.

Synonymes :

variable expliquée n. f.**variable à expliquer** n. f.**variable endogène** n. f.*dependent variable*

Synonymes :

*regressand**response variable**endogenous variable*

Variable qui subit l'influence d'une autre variable de l'analyse.

Notes. — 1. Dans une relation entre deux variables, celle qui exerce une influence sur l'autre est appelée *variable indépendante*.

2. Une variable n'est pas dépendante ou indépendante par elle-même, mais par le rôle qu'elle joue dans une relation donnée.

⊙ probabilité

197. variable indépendante n. f.

Synonymes :

variable explicative n. f.**variable exogène** n. f.**variable causale** n. f.*independent variable*

Synonymes :

*explanatory variable**regressor**predicated variable**causal variable**exogenous variable*

Variable qui exerce une influence sur une autre variable ou qui en explique les variations.

Notes. — 1. Dans une relation entre deux variables, celle qui subit l'influence de l'autre est appelée *variable dépendante*.

2. Une variable n'est pas dépendante ou indépendante par elle-même, mais par le rôle qu'elle joue dans une relation donnée.

⊙ probabilité

198. variance n. f.

variance

Mesure de la dispersion d'une série d'observations statistiques par rapport à leur moyenne.

Note. — En prenant la racine carrée de la variance, on obtient l'écart-type.

⊙ statistique

199. vision n. f.

vision

Image d'une organisation projetée dans l'avenir telle qu'elle est souhaitée.

Note. — La vision sert de fondement à la planification stratégique dans une organisation.

⊙ gestion

Les termes du *Vocabulaire de la prestation de services* ont été sélectionnés à partir de différents documents¹⁰ traitant de la prestation de services, plus particulièrement ceux relatifs au nouveau cadre de gestion gouvernementale défini dans la Loi sur l'administration publique, sanctionnée le 30 mai 2000, ainsi que ceux utilisés dans les déclarations de services aux citoyens publiées par les ministères et les organismes gouvernementaux. Cette liste ne comprend pas les ouvrages spécialisés qui ont été consultés pour les recherches terminologiques.

Documents et guides

Gouvernement de la République française, Ministère de la Fonction publique et de la Réforme de l'État. *Services publics : s'engager sur la qualité du service*, Guide méthodologique, 2001.
http://www.fonction-publique.gouv.fr/communications/guides/guide_index.htm

Gouvernement de la République française, Ministère de l'Industrie, de la Poste et des Télécommunications. *Du bon usage des mots de la qualité*, Insep, Paris, 1996.

Gouvernement du Québec, Le Protecteur du citoyen. *Un bureau des plaintes légitime et crédible – Le traitement des plaintes dans les organisations gouvernementales*, 2001.
<http://www.ombuds.gouv.qc.ca/fr/publications/plaintes/plaintes.asp>

Gouvernement du Québec, Ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration. *Aide-mémoire pour l'élaboration du plan d'amélioration des services aux citoyens*, 2002.

Gouvernement du Québec, Ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration. *Plan d'action gouvernemental d'amélioration des services aux citoyens 2002-2003*, 2002.

Gouvernement du Québec, Ministère du Conseil exécutif, Secrétariat du Comité des priorités. *Planification stratégique – Document de référence*, 2001.

Gouvernement du Québec, Secrétariat à la modernisation de la gestion publique. *Guide sur la déclaration de services aux citoyens*, octobre 2000.
<http://www.tresor.gouv.qc.ca/ministre/modernisation/publications.htm>

Gouvernement du Québec, Secrétariat du Conseil du trésor. *Agir pour de meilleurs services aux citoyens*, Rapport du ministre d'État à l'Administration et à la Fonction publique et président du Conseil du trésor à l'Assemblée nationale sur l'application de la Loi sur l'administration publique, 2002.
www.tresor.gouv.qc.ca/ministre/modernisation/rapportagir.htm

Gouvernement du Québec, Secrétariat du Conseil du trésor. *Architecture d'entreprise gouvernementale*, 2002.
www.tresor.gouv.qc.ca/inforoute/inforoute.htm

¹⁰ Les adresses des sites Internet étaient actives au moment de la publication du vocabulaire.

Gouvernement du Québec, Secrétariat du Conseil du trésor. *Cadre de gestion des ressources informationnelles en soutien à la modernisation de l'administration publique*, 2002.

<http://www.inforoute-gouvernementale.qc/cadregestion.htm>

Gouvernement du Québec, Secrétariat du Conseil du trésor. *Déclaration de valeurs de l'administration publique québécoise*, 2002.

www.tresor.gouv.qc.ca/ressources/declaration.pdf

Gouvernement du Québec, Secrétariat du Conseil du trésor. *Guide sur la convention de performance et d'imputabilité et sur l'entente de gestion*, 2000.

Gouvernement du Québec, Secrétariat du Conseil du trésor. *Guide sur la gestion axée sur les résultats*, 2002.

Gouvernement du Québec, Secrétariat du Conseil du trésor. *Guide sur le rapport annuel de gestion*, 2002.

Gouvernement du Québec, Secrétariat du Conseil du trésor. *Guide sur les indicateurs*, 2003.

Gouvernement du Québec, Secrétariat du Conseil du trésor. *L'évaluation de programme*, 2002.

Institut des services axés sur les citoyens. *Comment mener des sondages auprès de nos clients*, Guide méthodologique, Toronto, 2001.

www.iccs-isac.org/fra/pubs/sondage.pdf

Lois du Québec

Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information : LRQ, chapitre C-1.1, mise à jour au 1^{er} décembre 2003.

<http://publicationsduquebec.gouv.qc.ca/home.php>

Loi sur l'administration publique : LRQ, chapitre A-6.01, sanctionnée le 30 mai 2000.

<http://publicationsduquebec.gouv.qc.ca/home.php>

Glossaires en ligne

Gouvernement de l'Ontario, Secrétariat à la restructuration de la fonction publique, Bureau du Conseil des ministres. *Glossaire des termes relatifs à la qualité de la prestation de services*, février 2001.

www.ontariodelivers.gov.on.ca/french/qs_glossary.htm

Gouvernement du Québec, Ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration. « Définitions », dans *Guide de normalisation de la présentation des formulaires électroniques*.

www.webmaestro.gouv.qc.ca/ress/cadre/formulaires/glossaire.html

Gouvernement du Québec, Secrétariat du Conseil du trésor. *Glossaire des termes relatifs à la prestation électronique de services*, [site de l'Autoroute de l'information].

www.autoroute.gouv.qc.ca/loi_en_ligne/glossaire/index.html

Mouvement québécois de la qualité. *Glossaire des principaux termes employés dans le domaine de la qualité*.

www.qualite.qc.ca/texte4a.htm

Index des termes français



accessibilité, 1
accueil, 2
adaptation, 3
Administration électronique, 4
Administration en ligne, 4
allègement, 5
allègement, 5
allègement administratif, 6
allègement administratif, 6
allègement réglementaire, 7
allègement réglementaire, 7
amélioration comparative, 79
amélioration continue, 8
amélioration continue du processus, 8
amélioration de la qualité, 9
analyse comparative, 79
appréciation des services, 10
attentes, 11
attentes des citoyens, 11
attentes du citoyen, 11
attention, 12
attitude, 13
authentification, 14
autonomisation, 15, 16
autoroute de l'information, 17
autoroute électronique, 17
autoroute informatique, 17
autoroute numérique, 17



b. v., 25
b. voc., 25
BAL, 24
BALE, 24
balisage, 79
base de sondage, 18
base d'échantillonnage, 18
benchmarking, 79
bénéficiaire, 19
besoins, 20
besoins des citoyens, 20
besoins du citoyen, 20
biclé, 21
biens et services, 22
boîte à idées, 23
boîte à lettres électronique, 24
boîte à messages vocaux, 25
boîte à suggestions, 23
boîte aux lettres, 24
boîte aux lettres électronique, 24
boîte courriel, 24
boîte de courriel, 24
boîte de courrier électronique, 24
boîte vocale, 25
borne conversationnelle, 26
borne interactive, 26
borne interactive multimédia, 26
borne multimédia, 26
borne publique, 26
borne télématique, 26
brouillage, 30



C. élec., 48
cadre d'échantillonnage, 18
canal de prestation, 117
canal de prestation de services, 117
 carte-réponse, 27
 catégorisation, 69
 CÉ, 48
 centre d'appels, 28
centre de contacts, 28
centre de contacts clients, 28
 centre de relation client, 28
 centre de relation clientèle, 28
 centre de relations clientèle, 28
 centre de relations clients, 28
 centre de services, 29
 charte qualité, 52
 chercheur, 118
chiffrage, 30
 chiffrage, 30
 cible, 31
 cible de l'objectif, 31
 cible de résultat, 31
 cible de résultats, 31
 citoyen, 32
 citoyenne, 32
 clarté, 33
 clé privée, 34
 clé publique, 35
 clé révélée, 35
 clef privée, 34
 clef publique, 35
 clef révélée, 35
 client, 36
 cliente, 36
 clientèle, 37

comité avisé, 38
 comité consultatif, 38
 comité-conseil, 38
 compatibilité, 39
 compétence, 40
 compétence professionnelle, 40
 comportement, 41
 comptoir de service, 136
 concision, 42
 confiance, 43
 confidentialité, 44
 convivialité, 45
 corrélation, 46
 courriel, 47, 48
 courrier électronique, 47, 48
 courtoisie, 49
 créativité, 50
 cryptage, 30
culture corporative, 51
 culture de l'entreprise, 51
 culture d'entreprise, 51
 culture d'organisation, 51
 culture ministérielle, 51
 culture organisationnelle, 51
 cyberadministration, 4
 cyberéchange, 60
 cybergouvernement, 4



déclaration de services aux citoyens, 52
 délai d'attente, 53
 délai de réponse, 54
 déréglementation, 55
 dérèglementation, 55

dérégulation, 55
desserte gouvernementale, 148
 diligence, 56
 discrétion, 57
 discrétion professionnelle, 57
 dispersion, 58



écart quadratique moyen, 59
 écart type, 59
 écart-type, 59
 échange électronique, 60
 échange en ligne, 60
 échantillon, 61
 échantillon non probabiliste, 62
 échantillon probabiliste, 63
 échantillonnage, 64, 65
 échelle de classement, 69
 échelle de mesure, 66
 échelle de proportion, 67
 échelle de proportions, 67
 échelle de rapport, 67
 échelle de rapports, 67
échelle de ratio, 67
échelle de type ratio, 67
 échelle d'intervalle, 68
 échelle d'intervalles, 68
 échelle nominale, 69
 échelle ordinale, 70
 écoute, 71
 effectif de l'échantillon, 183
 effectif d'échantillon, 183
 efficacité, 72
 efficience, 73

e-gouvernement, 4
 élément statistique, 190
e-mail, 47
 empathie, 74
empouvoirement, 15, 16
empouvoirement, 15, 16
encryptage, 30
encryption, 30
 engagement, 75
engin de recherche, 118
 enquête, 165
 enquêtée, 165
 équité, 76
 ergonomie, 77
 ergonomie de sites Web, 78
 ergonomie des sites Web, 78
 ergonomie Web, 78
e-signature, 176
 essai préalable, 151
 essai préliminaire, 151
 étalonnage, 79
étalonnage des performances, 79
 étude qualitative, 80
 étude quantitative, 81
 évaluation comparative, 79
 évaluation des services, 10
 exactitude, 82
 excellence, 83
 extranet, 84



facilité d'accès, 1
 facilité d'emploi, 45
 facilité d'utilisation, 45

fiabilité, 85, 86, 87
 fiabilité de l'information, 86
 fidélité, 87
 flexibilité, 88
 formulaire, 89
 formule, 89
 fournisseur de services, 147
 fournisseuse de services, 147
 FS, 147
 furetage, 119



GE, 4
 GEL, 4
 gestion axée sur les résultats, 90
 gestion orientée vers les résultats, 90
 gestion par résultats, 90
 gouvernement électronique, 4
gouvernement en direct, 4
 gouvernement en ligne, 4
 GPR, 90
grappe de service, 91
 grappe de services, 91
 grappe d'information, 92
 grappe d'informations, 92
 grappe d'infos, 92
groupe contrôle, 94
groupe de contrôle, 94
 groupe de discussion, 93
 groupe témoin, 94
 groupe-témoin, 94
 guichet libre-service, 95
 guichet transactionnel, 96
 guichet unique, 97



habilitation, 16
 honnêteté, 98
 hyperlien, 110



IC, 108
 ICP, 101
 ICP gouvernementale, 102
 ICPG, 102
 impartialité, 99
 imprimé, 89
 imprimé à remplir, 89
 indicateur, 100
 individu, 190
 inforoute, 17
 infrastructure à clé publique, 101
 infrastructure à clé publique
 gouvernementale, 102
 infrastructure à clés publiques, 101
 infrastructure PKI, 101
 innovation, 103
 intégrité, 104, 105
 intégrité des données, 105
 interfonctionnement, 107
 Internet, 106
 interopérabilité, 107
 intervalle de confiance, 108
 intranet, 109



liaison hypertexte, 110
 lien hypertexte, 110
 lien hypertextuel, 110
 layout, 111



mandataire, 112
 marge d'erreur, 113
 meilleures pratiques, 144
 message électronique, 47
 messagerie électronique, 48
 messagerie Internet, 48
 mesure, 114
mesure de la performance, 115
mesure des performances, 115
 mesure du rendement, 115
 mission, 116
 mode de prestation, 117
 mode de prestation de services, 117
 moteur de recherche, 118
 multicanal, 117



navigation, 119, 120
 Net, 106
 niveau de confiance, 121
 niveau de service, 122
niveau des services, 122
 norme de service, 123
 notaire électronique, 186



objectif, 124
 optimisation, 125
 optimisation, 125
 outil de recherche, 118, 126
 ouverture d'esprit, 127



parangonnage, 79
 partenaire, 128
 partenariat, 129
 participation, 130
 participation des employés, 130
 participation du personnel, 130
 performance, 131
performance, 163
 PES, 150
 PIS, 149
 plainte, 132
 plan annuel de gestion des dépenses, 133
 plan d'amélioration des services, 134
 plan d'amélioration du service, 134
 plan stratégique, 135
 point de service, 136
 ponctualité, 137
 pondération, 138
 population, 139, 140
 portail, 141
 portail gouvernemental, 142
 portail Internet, 141
 portail Internet régional, 143
 portail régional, 143
 portail Web, 141

portail Web régional, 143
 porte d'entrée, 141
 pratiques d'excellence, 144
 pratiques exemplaires, 144
 précision, 145
 prélèvement de l'échantillon, 65
 prestataire, 146
 prestataire de services, 147
 prestation de services, 148
 prestation de services électronique, 150
 prestation de services électroniques, 150
 prestation de services gouvernementaux, 148
 prestation de services intégrée, 149
 prestation de services intégrés, 149
 prestation des services, 148
 prestation électronique de services, 150
 prestation électronique des services, 150
 prestation intégrée de services, 149
 prétest, 151
 procédure, 152
 procédure électronique, 185
 processus, 153
 productivité, 154
 produits et services, 22
 programme, 155
 PS, 147
 PSE, 150



QS, 157
qualifications, 40
qualifications au travail, 40
 qualité, 156
 qualité de service, 157
 questionnaire, 89



rapport annuel de gestion, 158
 rapport de gestion, 158
 recherche qualitative, 80
 recherche quantitative, 81
 reconfiguration, 159
 reconfiguration des processus, 159
 reconnaissance, 160
 reddition de comptes, 161
 reddition des comptes, 161
reengineering, 159
 référencement, 79
 réglementation, 162
 réglementation, 162
réingénierie, 159
réingénierie des processus, 159
 rendement, 163
 renseignements personnels, 164
 réorganisation, 159
 répondant, 165
 répondante, 165
 réponse vocale interactive, 182
 réseau, 166, 167
 réseau extranet, 84
 réseau Internet, 106
 réseau intranet, 109
 respect, 168
 ressources, 169
 restructuration, 159
 résultat, 170
 résultat cible, 31
 résultat effectif, 170
 résultats, 170
 RVI, 182



satisfaction de la population, 171
 satisfaction de l'utilisateur, 171
 satisfaction du citoyen, 171
 savoir-faire, 172
 sécurisé, 173
 sécurité des systèmes d'information, 174
 sécurité des systèmes informatiques, 174
 sécurité informatique, 174
 sélection de l'échantillon, 65
 service de boîte vocale, 25
 service direct, 175
 services en ligne, 4
 services gouvernementaux en ligne, 4
 services publics en ligne, 4
 seuil de confiance, 121
 sigma, 59
signature digitale, 176
 signature électronique, 176
 signature informatique, 176
 signature numérique, 176
 simplification, 177
 simplification administrative, 177
 site de recherche, 118
 site extranet, 84
 site Internet, 178
 site intranet, 109
 site portail, 141
 site portail gouvernemental, 142
 site portail régional, 143
 site W3, 179
 site Web, 179
site World Wide Web, 179
site WWW, 179
 sondage, 180

sondé, 165
 sondée, 165
 souplesse, 88
 SRVI, 182
 stratégie de communication, 181
 système de messagerie vocale, 25
 système de réponse vocale interactif, 182
 système de réponse vocale interactive, 182
 système IVR, 182
 système RVI, 182
 système vocal interactif, 182



taille de l'échantillon, 183
 taille d'échantillon, 183
 TDC, 186
 technologie de l'information, 184
 technologies de l'information, 184
 téléprocédure, 185
 temps d'attente, 53
 test préliminaire, 151
 TI, 184
 tierce partie de confiance, 186
 tiers de confiance, 186
 tiers de séquestre, 186
 TPC, 186
 transaction électronique, 187
 transaction en ligne, 187
 transaction Internet, 187
 transaction par Internet, 187
 transparence, 188



UE, 189

unité de sondage, 189

unité d'échantillonnage, 189

unité élémentaire, 190

unité statistique, 190

usager, 191

usager potentiel, 192

usagère, 191

usagère potentielle, 192

utilisabilité, 45



valeur, 193

validité, 194

variable, 195

variable à expliquer, 196

variable causale, 197

variable dépendante, 196

variable endogène, 196

variable exogène, 197

variable explicative, 197

variable expliquée, 196

variable indépendante, 197

variance, 198

vision, 199

Index des termes anglais *anglais*



ability, 40
accessibility, 1
accountability, 161
accuracy, 82, 87
adjustment, 3
administrative simplification, 177
administrative streamlining, 6
advisory committee, 38
agent, 112
annual expenditure management plan, 133
annual management report, 158
appreciation of the services, 10
attentiveness, 12
attitude, 13
authentication, 14



behavior, 41
behaviour, 41
benchmarking, 79
beneficiary, 19, 146
best practices, 144
blank form, 89
BPR, 159
browsing, 119
business process redesign, 159
business process reengineering, 159
business process re-engineering, 159
business re-engineering, 159



call center, 28
call centre, 28
causal variable, 197
citizen, 32
citizen satisfaction, 171
citizen's charter, 52
citizens' expectations, 11
citizens' needs, 20
claimant, 146
clarity, 33
client, 36
client satisfaction, 171
clientele, 37
cluster of information, 92
cluster of services, 91
commitment, 75
communication strategy, 181
compatibility, 39
competence, 40
competency, 40
complaint, 132
computer security, 174
computer system security, 174
concision, 42
confidence, 43
confidence interval, 108
confidence level, 121
confidentiality, 44
consultative committee, 38
contact center, 28
continuous improvement, 8
continuous process improvement, 8
control group, 94
conversational terminal, 26

corporate culture, 51
 correlation, 46
 courtesy, 49
 CPI, 8
 creativity, 50
 customer, 36
 customer contact center, 28
 customer relation center, 28
 customer relationship center, 28
 cyber administration, 4
 cyber government, 4



data integrity, 105
 declaration of services to the public, 52
 delivery channel, 117
 delivery of government services, 148
 delivery of services, 148
 dependent variable, 196
 deregulation, 55
 digital signature, 176
 diligence, 56
 direct service, 175
 discretion, 57
 dispersion, 58



e-administration, 4
 e-box, 24
 effectiveness, 72, 170
 efficiency, 73
 e-government, 4

electronic administration, 4
 electronic exchange, 60
 electronic government, 4
 electronic highway, 17
 electronic information kiosk, 26
 electronic interchange, 60
 electronic mail, 48
 electronic mail message, 47
 electronic mailbox, 24
 electronic message, 47
 electronic service delivery, 150
 electronic signature, 176
 electronic transaction, 187
 element, 190
 elementary unit, 190
 e-mail, 47, 48
 email box, 24
 e-mail box, 24
 e-mail message, 47
 e-message, 47
 empathy, 74
 employee involvement, 130
 empowerment, 15, 16
 encipherment, 30
 encryption, 30
 encryption and decryption key pair, 21
 encryption/decryption key pair, 21
 endogenous variable, 196
 equity, 76
 ergonomics, 77
 ESD, 150
 e-signature, 176
 e-transaction, 187
 excellence, 83
 exogenous variable, 197
 expectations of citizens, 11
 explanatory variable, 197

extranet, 84
 extranet network, 84
 extranet site, 84



facilities, 77
 flexibility, 88
 focus group, 93
 form, 89
 frame, 18



GOL, 4
 goods and services, 22
 government on-line, 4
 Government PKI, 102
 government portal, 142
 Government Public Key Infrastructure, 102
 Governmental PKI, 102
 governmental portal, 142
 Governmental Public Key Infrastructure, 102
 GPKI, 102



honesty, 98
 hyperlink, 110
 hypertext link, 110
 hypertextual link, 110



impartiality, 99
 independent variable, 197
 indicator, 100
 individual, 190
 info highway, 17
 info strada, 17
 infobahn, 17
 information cluster, 92
 information highway, 17
 information superhighway, 17
 information system security, 174
 information technologies, 184
 information technology, 184
 innovation, 103
 inputs, 169
 integrated service delivery, 149
 integrity, 104, 105
 interactive kiosk, 26
 interactive terminal, 26
 interactive voice response, 182
 interactive voice response system, 182
 internal Internet, 109
 internal Web, 109
 internal Web site, 109
 Internet, 106
 Internet network, 106
 Internet portal, 141
 Internet search tool, 118, 126
 Internet site, 178
 Internet transaction, 187
 interoperability, 107
 interval scale, 68
 intranet, 109
 intranet network, 109

intranet site, 109
 IT, 184
 item, 190
 IVR, 182
 IVR system, 182
 i-way, 17



job qualifications, 40



kaizen, 8
 key pair, 21
 know-how, 172



listening, 71
 loyalty, 111



mail, 47
 mailbox, 24
 mailbox buffer, 24
 margin of error, 113
 mbox, 24
 measure, 114
 measurement scale, 66

member, 190
 mission, 116
 multimedia kiosk, 26
 multimedia terminal, 26



navigating, 119
 navigation, 120
 needs of citizens, 20
 Net, 106
 net, 167
 network, 166, 167
 nominal scale, 69
 non-probability sample, 62



objective, 124
 one-stop, 97
 online administration, 4
 online exchange, 60
 online government, 4
 online interchange, 60
 online transaction, 187
 open-mindedness, 127
 openness, 127, 188
 optimization, 125
 ordinal scale, 70
 organisation culture, 51
 organisational culture, 51
 organizational culture, 51



participation, 130
 partner, 128
 partnering, 129
 partnership, 129
 performance, 131, 163
 performance measurement, 115
 performance measures, 115
 performance reporting, 161
 personal information, 164
 PKI, 101
 point of service, 136
 population, 139, 140
 portal, 141
 portal page, 141
 portal site, 141
 POS, 136
 potential user, 192
 precision, 87, 145
 predicated variable, 197
 pretest, 151
 private key, 34
 probability sample, 63
 procedure, 152
 process, 153
 productivity, 154
 products and services, 22
 professional competence, 40
 program, 155
 promotional strategy, 181
 protected, 173
 provider of services, 147
 provision of services, 148
 public key, 35
 Public Key Infrastructure, 101

public/private key pair, 21
 punctuality, 137



QoS, 157
 qualification, 40
 qualitative research, 80
 qualitative study, 80
 quality, 156
 quality charter, 52
 quality improvement, 9
 quality of service, 157
 quantitative research, 81
 quantitative study, 81



ratio scale, 67
 RBM, 90
 reception, 2
 recipient, 19
 recognition, 160
 reengineering, 159
 re-engineering, 159
 regional Internet portal, 143
 regional portal, 143
 regional portal site, 143
 regional Web portal, 143
 regressand, 196
 regressor, 197
 regulation, 162
 regulatory streamlining, 7
 reliability, 85, 86, 87

reliability of the information, 86
 reply card, 27
 reporting, 161
 resource, 169
 resources, 169
 respect, 168
 respondent, 165
 response time, 54
 response variable, 196
 result, 170
 result targets, 31
 results-based management, 90
 return card, 27



sample, 61
 sample frame, 18
 sample selection, 65
 sample size, 183
 sample unit, 189
 sampling, 64, 65
 sampling frame, 18
 sampling unit, 189
 scale measurement, 66
 search engine, 118
 search tool, 118, 126
 secret key, 34
 secure, 173
 secured, 173
 selection of the sample, 65
 self-empowerment, 15
 self-service window, 95
 service center, 29
 service cluster, 91

service counter, 136
 service delivery, 148
 service delivery channel, 117
 service electronic delivery, 150
 service improvement plan, 134
 service level, 122
 service provider, 147
 service quality, 157
 service standard, 123
 service supplier, 147
 simplification, 177
 single window, 97
 size of error, 113
 skill, 40
 SP, 147
 staff participation, 130
 standard deviation, 59
 standard of service, 123
 statistical unit, 190
 strategic plan, 135
 streamlining, 5
 SU, 189
 suggestion box, 23
 supplier of services, 147
 survey, 180
 survey frame, 18
 survey sampling, 180



target, 31
 target outcome, 31
 teleprocedure, 185
 tele-procedure, 185
 test group, 94

thoughtfulness, 12
 time of reply, 54
 transactional counter, 96
 transparency, 188
 trust, 43
 trusted authentication authority, 186
 trusted third party, 186



unit of inquiry, 190
 unit of sampling, 189
 universe, 140
 usability, 45
 user, 191
 user friendliness, 45



validity, 194
 value, 193
 variable, 195
 variance, 198
 vision, 199
 voice mail system, 25
 voice mailbox, 25
 voice mailbox service, 25
 voice mailbox system, 25
 voice messaging mailbox, 25
 voice messaging system, 25
 voice response unit, 182
 VRU, 182



W3 search engine, 118
 waiting time, 53
 Web ergonomics, 78
 Web portal, 141
 Web search engine, 118
 Web search tool, 118, 126
 Web site, 179
 Web site ergonomics, 78
 Web transaction, 187
 Website, 179
 weighting, 138
 WorldNet, 106

Table des matières

<i>Préface</i>	<i>5</i>
<i>Introduction</i>	<i>7</i>
<i>Abréviations et remarques liminaires</i>	<i>9</i>
<i>Vocabulaire</i>	<i>11</i>
<i>Ouvrages consultés</i>	<i>101</i>
<i>Index des termes français</i>	<i>105</i>
<i>Index des termes anglais</i>	<i>113</i>

Achévé d'imprimer en mars 2004
sur les presses de l'imprimerie
Sisca international inc.

Les différentes études réalisées sur la **satisfaction du citoyen** nous révèlent que la **diligence** est un critère de grande importance lorsqu'il s'agit de connaître l'**appréciation des services** offerts par les ministères et les organismes. Sauriez-vous pour autant différencier le **délai d'attente** et le **délai de réponse** lorsque vous demandez un service?

Accessibilité, accueil, comportement, courtoisie, discrétion : voilà autant de termes qui touchent de près la **qualité** de la **prestation de services** lorsqu'un citoyen s'adresse au personnel en **service direct**.

Vous savez que l'administration publique, au Québec, a fait siennes des valeurs fondamentales telles que la **compétence**, l'**impartialité**, l'**intégrité**, la **loyauté** et le **respect**, qui lui servent de guide dans sa relation avec le citoyen. Savez-vous aussi que, dans la même optique, les ministères et les organismes ont publié une **déclaration de services aux citoyens** dans laquelle ils rendent publics leurs **engagements de qualité de service** dont ils doivent rendre compte devant l'Assemblée nationale?

On parle de plus en plus d'**Administration en ligne**, de **courriel**, de **grappe de services**, de **guichet unique**, de **portail**, de **prestation électronique de services**. Que diriez-vous d'en apprendre davantage sur ces termes liés aux nouvelles technologies de l'information?

Pour mieux connaître le sens de ces termes, et bien d'autres, vous êtes invités à consulter le présent *Vocabulaire de la prestation de services*. Nous y avons défini près de deux cent termes parmi ceux utilisés le plus fréquemment au sein des ministères et des organismes du gouvernement du Québec.