

VOCABULAIRE DE LA PRESTATION DE SERVICES



L'amélioration de la qualité des services est au cœur des préoccupations de l'administration publique québécoise, 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 en vue de soutenir les ministères et les organismes gouvernementaux dans leur démarche d'amélioration des services à la population. Son principal objectif étant l'harmonisation de la terminologie en usage au sein de l'Administration, il est un outil essentiel pour répondre aux besoins du personnel de la fonction publique qui travaille à la rédaction de documents administratifs.

Symboles

-  Termes privilégiés
-  Termes utilisés dans certains contextes
-  Termes déconseillés

Ce vocabulaire est accessible en ligne à l'adresse suivante :

oqlf.gouv.qc.ca/ressources/bibliotheque/dictionnaires/vocabulaire-prestation-services.aspx.

Version PDF du 10 mars 2025

Avertissement : Lors de la conversion du format HTML au format PDF, il est possible que certains caractères spéciaux ou signes typographiques (comme les espaces insécables) n'aient pas été correctement conservés. En cas de disparité, c'est la version en ligne du vocabulaire qui prévaut.



Index

A

accessibilité, 1
adaptation, 2
Administration en ligne, 3
allègement, 4
allègement administratif, 5
allègement réglementaire, 6
amélioration continue, 7
amélioration de la qualité, 8
appréciation des services, 9
attentes des citoyens, 10
attention, 11
attitude, 12
autonomisation (1), 13
autonomisation (2), 14
autoroute de l'information, 15

B

base de sondage, 16
bénéficiaire, 17
besoins des citoyens, 18
biens et services, 19
boîte à suggestions, 20
boîte aux lettres électronique, 21
boîte vocale, 22
borne interactive, 23

C

carte-réponse, 24
centre d'appels, 25
centre de services, 26
chiffrement, 27
cible, 28
clarté, 29
clé privée, 30
clé publique, 31
clientèle, 32
compatibilité, 33
compétence professionnelle, 34
comportement, 35
concision, 36
confiance, 37
confidentialité, 38
convivialité, 39
corrélation, 40
courriel, 41
courrier électronique, 42
courtoisie, 43
créativité, 44
culture organisationnelle, 45

D

déclaration de services aux citoyens, 46
délai d'attente, 47
délai de réponse, 48
déréglementation, 49
diligence, 50

discrétion, 51
dispersion, 52

E

écart-type, 53
échange électronique, 54
échantillon non probabiliste, 55
échantillon probabiliste, 56
échelle de mesure, 57
échelle de rapport, 58
échelle d'intervalle, 59
échelle nominale, 60
échelle ordinale, 61
écoute, 62
empathie, 63
engagement, 64
équité, 65
ergonomie, 66
ergonomie Web, 67
étalonnage, 68
étude qualitative, 69
étude quantitative, 70
exactitude, 71
excellence, 72
extranet, 73

F

fiabilité, 74
fiabilité de l'information, 75
fidélité, 76
flexibilité, 77
formulaire, 78

G

gestion axée sur les résultats, 79
grappe de services, 80
grappe d'information, 81
groupe de discussion, 82
groupe témoin, 83
guichet libre-service, 84
guichet transactionnel, 85
guichet unique, 86

H

honnêteté, 87

I

impartialité, 88
indicateur, 89
infrastructure à clé publique, 90
infrastructure à clé publique gouvernementale, 91
innovation, 92
intégrité, 93
Internet, 94
interopérabilité, 95
intervalle de confiance, 96
intranet, 97

L

lien hypertexte, 98
loyauté, 99

M

mandataire, 100
marge d'erreur, 101
mesure, 102
mesure du rendement, 103
mission, 104
mode de prestation de service, 105
moteur de recherche, 106

N

navigation (1), 107
navigation (2), 108
niveau de confiance, 109
niveau de service, 110
norme de service, 111

O

objectif, 112
outil de recherche, 113
ouverture d'esprit, 114

P

partenaire, 115
partenariat, 116
participation du personnel, 117
plainte, 118
plan annuel de gestion des dépenses, 119
plan d'amélioration des services, 120
plan stratégique, 121
point de service, 122
ponctualité, 123
pondération, 124
population (1), 125
population (2), 126
portail, 127
portail gouvernemental, 128
portail régional, 129
précision, 130
prestataire, 131
prestataire de services, 132
prestation de services, 133
prestation de services intégrés, 134
prestation électronique de services, 135
prétest, 136
processus, 137
programme, 138

Q

qualité, 139
qualité de service, 140

R

rapport annuel de gestion, 141
reconnaissance, 142



Index

refonte des processus, 143
renseignements personnels, 144
répondant, 145
réseau, 146
respect, 147
ressources, 148
résultat, 149

S

satisfaction du citoyen, 150
savoir-faire, 151
sécurisé, 152
service direct, 153
simplification administrative, 154

site Internet, 155
site Web, 156
sondage, 157
stratégie de communication, 158
système de réponse vocale interactif, 159

T

taille de l'échantillon, 160
technologies de l'information, 161
téléprocédure, 162
tiers de confiance, 163
transaction électronique, 164
transparence, 165

U

unité d'échantillonnage, 166
unité statistique, 167
usager, 168
usager potentiel, 169

V

valeur, 170
validité, 171
variable, 172
variable dépendante, 173
variable indépendante, 174
variance, 175
vision, 176



1. **accessibilité**

Définition

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

Notes

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.



accessibilité n. f.



facilité d'accès n. f.

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

anglais

accessibility

2. **adaptation**

Définition

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.



adaptation n. f.

anglais

adjustment

3. **Administration en ligne**

Définition

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

Notes

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 leurs obligations; le traitement des nombreuses transactions qui sont générées chaque année entre l'Administration et les usagers.



Administration en ligne n. f.
Administration électronique n. f.
cyberadministration n. f.

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 il se trouve accolé à un préfixe, comme dans *cyberadministration*, il conserve la minuscule.



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.
gouvernement en direct n. m.

Les termes *gouvernement en ligne*, *gouvernement électronique* et *cybergouvernement* sont également utilisés pour désigner ce concept. 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).

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 l'Administration en ligne. *Services en ligne* ne s'utilisera que lorsque le contexte gouvernemental est suffisamment clair.

Le terme *gouvernement en direct* (*GED*) n'a pas été retenu pour désigner ce concept. En effet, l'expression *en direct*, opposée à *en différé*, a plutôt le sens de « transmis sans enregistrement, au moment même de sa production ». Les locutions *en ligne* et *en direct* ne sont donc pas des synonymes, même dans le contexte d'Internet. *Gouvernement en direct* est avant tout le nom d'un programme du gouvernement canadien concernant son offre de services en ligne.



e-administration
e-gouvernement

Les formes hybrides *e-administration* et *e-gouvernement* (*e* pour *electronic*), calquées sur les termes anglais *e-administration* et *e-government*, sont à éviter en français. Cette structure anglaise est mal adaptée au français sur le plan morphologique. En effet, *électronique* ne peut être abrégé en *e-*, comme c'est le cas pour l'anglais *electronic*. En outre, en français, les éléments qui caractérisent un substantif sont le plus souvent postposés à celui-ci.



anglais

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

4. allègement

Définition

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



allègement n. m.
allègement n. m. rectifications de
l'orthographe

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

On écrit *allègement* en orthographe traditionnelle et *allègement* selon les rectifications de l'orthographe.

anglais

streamlining

5. allègement administratif

Définition

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

Notes

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.



allègement administratif n. m.
allègement administratif n. m.

On écrit *allègement* en orthographe traditionnelle et *allègement* selon les rectifications de l'orthographe.

anglais

administrative streamlining

6. allègement réglementaire

Définition

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



Notes

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



allègement réglementaire n. m.
allègement règlementaire n. m.

On écrit *allègement* et *réglementaire* en orthographe traditionnelle, mais *allègement* et *règlementaire* selon les rectifications de l'orthographe.

anglais

regulatory streamlining

7. amélioration continue

Définition

Mode de gestion qui favorise 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

L'amélioration continue touche les [processus](#), les biens et les services.



amélioration continue n. f.



amélioration continue du processus n. f.
kaizen n. m.

Le terme *amélioration continue du processus* (en anglais, *continuous process improvement* dont le sigle est *CPI*) est moins fréquent dans l'usage actuel et il est plus restrictif que le terme *amélioration continue*.

Kaizen vient du japonais *kai* qui signifie « changement » et *zen* qui signifie « bon » (« changement pour le mieux »).

Le concept d'« amélioration continue » a été adopté il y a plusieurs années au Japon, où il est connu sous le nom de *kaizen* (qui s'écrit parfois *kaizen* en français). Ce mot est souvent employé en anglais comme en français.

anglais

continuous improvement
kaizen
continuous process improvement
CPI

8. amélioration de la qualité

Définition

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.



amélioration de la qualité n. f.



anglais
quality improvement

9. appréciation des services

Définition

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

Notes

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

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



appréciation des services n. f.
évaluation des services n. f.

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

anglais
appreciation of the services

10. attentes des citoyens

Définition

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

Notes

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.

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



attentes des citoyens n. f. pl.
attentes du citoyen n. f. pl.
attentes n. f. pl.

anglais
citizens' expectations
expectations of citizens

11. attention

Définition

Prévenance obligeante ou intérêt porté aux besoins d'autrui.



attention n. f.

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

anglais

attentiveness
thoughtfulness

12. attitude

Définition

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

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).

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.



attitude n. f.
disposition mentale n. f. rare
prédisposition mentale n. f. rare

anglais

attitude
mental set rare

13. autonomisation (1)

Définition

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

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.



autonomisation n. f. recommandé par l'OQLF

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.



 **empouvoirement**
empouvoirment

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

anglais

empowerment
self-empowerment

14. autonomisation (2)

Définition

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

Le terme *responsabilisation* (*accountability*, en anglais) 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.

 **autonomisation** n. f. **recommandé par l'OQLF**

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*, en anglais).

 **habilitation** n. f.

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.

 **empouvoirement**
empouvoirment

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

anglais

empowerment

15. autoroute de l'information

Définition

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.



autoroute de l'information n. f.
inforoute n. f.
autoroute électronique n. f.
autoroute numérique n. f.
autoroute informatique n. f.

Avec l'émergence du concept de « société de l'information », *autoroute de l'information* a supplanté *autoroute électronique*, apparu pourtant en premier.

En France, le terme *autoroutes de l'information* est recommandé officiellement par la Commission d'enrichissement de la langue française, depuis 1999.

Inforoute, mot-valise formé à partir d'*information* et d'*autoroute*, est fréquemment utilisé.

anglais

information superhighway
information highway
info highway
i-way
infobahn
info strada
electronic highway

16. base de sondage

Définition

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

Notes

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.



base de sondage n. f.
base d'échantillonnage n. f.



cadre d'échantillonnage

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.

anglais

sampling frame
sample frame
survey frame
frame

17. bénéficiaire

Définition

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



Notes

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). En contexte de service public, pour parler de la personne qui reçoit des services de santé, il est préférable d'employer *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.



bénéficiaire n. m. ou f.

Pour désigner une personne morale, l'emploi du masculin est le plus courant (*un bénéficiaire*), mais l'emploi du féminin est admis.

anglais

beneficiary
recipient

18. besoins des citoyens

Définition

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

Notes

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



besoins des citoyens n. m. pl.
besoins du citoyen n. m. pl.
besoins n. m. pl.

anglais

citizens' needs
needs of citizens

19. biens et services

Définition

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

Notes

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.).

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



biens et services n. m. pl.
produits et services n. m. pl.



anglais

goods and services
products and services

20. boîte à suggestions

Définition

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.

Notes

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.



boîte à suggestions n. f.
boîte à idées n. f.

Le mot *boîte* peut aussi s'écrire *boite* en vertu des rectifications de l'orthographe (*boite à suggestions, boite à idées*).

anglais

suggestion box

21. boîte aux lettres électronique

Définition

Espace sur un disque dur ou un serveur, accessible à partir d'un logiciel de courrier électronique ou d'un portail de messagerie, dans lequel sont stockés les messages envoyés et reçus par [courrier électronique](#), et qui est normalement associé à une seule adresse de courrier électronique.

Notes

Une boîte aux lettres électronique est habituellement divisée en plusieurs sous-dossiers destinés à regrouper certains types de messages (messages reçus, messages envoyés, messages publicitaires, pourriels, etc.).



boîte aux lettres électronique n. f.
boîte à lettres électronique n. f.
boîte aux lettres n. f.
BAL n. f.
boîte de courriel n. f.
boîte courriel n. f.
boîte de courrier électronique n. f.

Le mot *boîte* peut aussi s'écrire *boite* en vertu des rectifications de l'orthographe (*boite aux lettres électronique, boite à lettres électronique, etc.*).

Au pluriel, on écrira : *des boîtes aux lettres électroniques, des boîtes courriel, des boîtes de courrier électronique*. En France, le terme *boîte aux lettres* est recommandé officiellement par la Commission d'enrichissement de la langue française, depuis 2000.

anglais

mailbox
electronic mailbox
email box
e-mail box



22. boîte vocale

Définition

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

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.



boîte vocale n. f.

b. voc. n. f.

b. v. n. f.

boîte à messages vocaux n. f.

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.*).

Le mot *boîte* peut aussi s'écrire *boite* en vertu des rectifications de l'orthographe (*boite vocale, boite à messages vocaux*).



service de boîte vocale n. m.

système de messagerie vocale n. m.

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.

anglais

voice mailbox

voice messaging mailbox

voice mailbox service

voice mailbox system

voice mail system

voice messaging system

23. borne interactive

Définition

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, produits et services.

Notes

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.).

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.



- ✓ borne interactive n. f.
- borne conversationnelle n. f.
- borne télématique n. f.
- borne publique n. f.

- ! borne multimédia n. f.
- borne interactive multimédia n. f.

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*.

anglais

interactive terminal
interactive kiosk
multimedia terminal
electronic information kiosk
multimedia kiosk
conversational terminal

24. carte-réponse

Définition

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

Notes

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.

- ✓ carte-réponse n. f. Au pluriel, on écrit : *des cartes-réponses*.

anglais

return card
reply card

25. centre d'appels

Définition

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

Notes

Les centres d'appels les 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.

- ✓ centre d'appels n. m.
- centre d'appel n. m.



- ! centre de relation client n. m.
centre de relations clients n. m.
centre de relation clientèle n. m.
centre de relations clientèle n. m.

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 intègre de plus en plus souvent au centre d'appels des outils spécialisés de gestion de la relation client.

- ✘ centre de contacts clients
centre de contacts
centre de contact

Les syntagmes *centre de contacts clients* et *centre de contacts*, souvent utilisés en français sous l'influence de l'anglais, sont à déconseiller.

anglais

- call center
- call centre
- customer contact center
- contact center
- customer relation center
- customer relationship center

26. centre de services

Définition

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

Notes

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

- ✓ centre de services n. m.

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

anglais

- service center

27. chiffrement

Définition

Opération par laquelle des données sont transformées à l'aide d'un algorithme de chiffrement de manière à les rendre inexploitable par quiconque ne possède pas la clé cryptographique permettant de les ramener à leur forme initiale.

- ✓ chiffrement n. m.
cryptage n. m.

Bien que l'utilisation de *cryptage* ait parfois été critiquée pour désigner le chiffrement, on constate que ce terme et ses dérivés tendent à se généraliser dans la documentation spécialisée.

- ✘ encryption

L'emprunt à l'anglais *encryption* est déconseillé puisqu'il ne s'inscrit pas dans la norme sociolinguistique du français au Québec.



anglais

encryption
encipherment
encrypting
enciphering

28. cible

Définition

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

Notes

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

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.



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

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

anglais

target
result targets
target outcome

29. clarté

Définition

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



clarté n. f.

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

anglais

clarity

30. clé privée

Définition

Clé cryptographique utilisée dans un système cryptographique à clé publique pour apposer la signature numérique d'un expéditeur ou pour déchiffrer des données qui ont été chiffrées à l'aide de la **clé publique** correspondante.



Notes

La clé publique et la clé privée sont les deux composantes d'une bclé.

On distingue la clé privée de la clé secrète, qui est une clé cryptographique connue exclusivement de l'expéditeur et du destinataire d'un message.



clé privée n. f.

L'emploi de la graphie *clef* est en régression. De ce fait, les termes construits avec *clef* sont beaucoup moins répandus en cryptographie que ceux construits avec *clé*.

anglais

private key

31. clé publique

Définition

Clé cryptographique utilisée dans un système cryptographique à clé publique pour authentifier la signature numérique d'un expéditeur ou pour chiffrer des données qui ne pourront être déchiffrées que par le détenteur de la [clé privée](#) correspondante.

Notes

La clé publique et la clé privée sont les deux composantes de la bclé.



clé publique n. f.
clé révélée n. f.

L'emploi de la graphie *clef* est en régression. De ce fait, les termes construits avec *clef* sont beaucoup moins répandus en cryptographie que ceux construits avec *clé*.

anglais

public key

32. clientèle

Définition

Ensemble des clients ou des [usagers](#) de services offerts par une administration publique.

Notes

On dira, par exemple, que telle entreprise ou que tel organisme gouvernemental compte répondre aux besoins de sa clientèle.



clientèle n. f.

anglais

clientele
customer



33. compatibilité

Définition

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

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

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*).



compatibilité n. f.

anglais

compatibility

34. compétence professionnelle

Définition

Combinaison des savoirs, des savoir-faire et des savoir-être qui s'expriment dans le cadre d'une situation de travail concrète.

Notes

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

Même si le concept de « compétence » se substitue progressivement à celui de « qualification » dans les nouvelles organisations du travail moins formalisées, il est important de bien distinguer ces deux concepts. La compétence professionnelle est inséparable de l'action et elle se constate lors de sa mise en situation professionnelle, alors que la qualification professionnelle est liée aux aptitudes et aux connaissances acquises qui sont reconnues en fonction d'emplois types.



compétence professionnelle n. f.
compétence n. f.

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

anglais

professional competence
professional competency
competency

35. comportement

Définition

Action observable pouvant être décrite ou mesurée.



Notes

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.

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

✓ **comportement** n. m.

anglais

behavior

behaviour Royaume-Uni

36. **concision**

Définition

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

Notes

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

✓ **concision** n. f.

anglais

concision

37. **confiance**

Définition

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.

✓ **confiance** n. f.

anglais

confidence

trust

38. **confidentialité**

Définition

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



✓ confidentialité n. f.

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.

anglais
confidentiality

39. convivialité

Définition

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

Notes

On peut parler de la convivialité notamment d'un matériel, d'un logiciel, d'un site Web, d'une interface graphique.

✓ convivialité n. f.
facilité d'emploi n. f.
facilité d'utilisation n. f.

! utilisabilité n. f.

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

anglais
usability
user friendliness

40. corrélation

Définition

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

Notes

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.

✓ corrélation n. f.

anglais
correlation



41. courriel

Définition

Message écrit transmis à un ou plusieurs destinataires de manière asynchrone via un réseau informatique, le plus souvent Internet.

Notes

Il est possible de joindre au courriel un ou plusieurs fichiers, qui peuvent notamment contenir des données multimédias (ex. : image, vidéo, audio).



courriel n. m.
courrier électronique n. m.
message électronique n. m.

Le terme *courriel* est un mot-valise issu de la contraction des mots *courrier* et *électronique*. Plusieurs hypothèses circulent quant à son origine exacte. L'Office québécois de la langue française a largement contribué à sa diffusion, alors qu'il était déjà bien présent dans l'usage, en l'intégrant à son *Vocabulaire d'Internet* en 1997, et en le présentant comme synonyme de *courrier électronique* dans un avis d'officialisation publié à la *Gazette officielle du Québec* en 1998.

En France, le terme *courriel* est recommandé officiellement par la Commission d'enrichissement de la langue française, depuis 2003.

Les termes *courrier électronique* et *courriel* désignent en premier lieu le service de correspondance; c'est par extension qu'ils désignent également le message lui-même. Au singulier, *courrier électronique* a aussi le sens d'« ensemble des messages acheminés informatiquement », que n'a pas *courriel* au singulier.

Au pluriel, on écrira : *des courriels*, *des courriers* ou *des messages électroniques*.



email
mail

Les emprunts intégraux *email* et *mail* sont déconseillés puisqu'ils s'intègrent mal au système de la langue et qu'ils concurrencent des termes français bien formés et déjà implantés dans l'usage.

anglais

email
e-mail
email message
e-mail message
electronic mail message
mail

42. courrier électronique

Définition

Service de correspondance qui permet l'échange de messages électroniques à travers un réseau informatique.



courrier électronique n. m. recommandé par l'OQLF
courriel n. m.
messagerie électronique n. f.

Le terme *courriel* est un mot-valise issu de la contraction des mots *courrier* et *électronique*. Plusieurs hypothèses circulent quant à son origine exacte. L'Office québécois de la langue française a largement contribué à sa diffusion, alors qu'il était déjà bien présent dans l'usage, en l'intégrant à son *Vocabulaire d'Internet* en 1997, et en le présentant comme synonyme de *courrier électronique* dans un avis d'officialisation publié à la *Gazette officielle du Québec* en 1998.

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

Dans un contexte strict de courrier électronique, *messagerie électronique* et *courrier électronique* sont considérés dans l'usage comme des synonymes. Par ailleurs, 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.).

En France, le terme *messagerie électronique* est recommandé officiellement par la Commission d'enrichissement de la langue française, depuis 2003.



messagerie Internet n. f.

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

anglais

electronic mail
e-mail
email

43. courtoisie

Définition

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.

Notes

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



courtoisie n. f.

anglais

courtesy



44. créativité

Définition

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.

Notes

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, et les raisonnements analogiques.

✓ créativité n. f.

anglais

creativity

45. culture organisationnelle

Définition

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

Notes

Une culture organisationnelle forte et bien définie influence notamment la productivité, le bien-être et la fidélisation des employés, de même qu'elle influe sur la qualité des services, la transparence et la réputation d'une organisation dans son ensemble. Ainsi, une culture organisationnelle axée sur l'innovation pourrait encourager la créativité et la prise d'initiative, alors qu'une culture plus normative et hiérarchique pourrait plutôt privilégier la stabilité et le respect des procédures bien définies.

✓ culture organisationnelle n. f.
culture d'organisation n. f.
culture en milieu de travail n. f.
culture institutionnelle n. f.

! culture d'entreprise n. f.
culture ministérielle n. f.

Bien qu'il soit parfois employé en parlant de tout type d'organisation, le terme *culture d'entreprise* désigne plus spécifiquement la culture organisationnelle d'une entreprise.

Le terme *culture ministérielle* désigne plus précisément la culture organisationnelle d'un ministère.

✗ culture corporative

Le terme *culture corporative*, calqué sur l'anglais *corporate culture*, n'est pas acceptable parce que l'adjectif *corporatif* n'a pas le sens de « relatif aux entreprises, aux sociétés ». En effet, *corporatif* s'emploie plutôt en français au sens de « qui est propre à une corporation » (p. ex. *privileges corporatifs, esprit corporatif*) ou de « qui a la structure d'une corporation » (p. ex. *organisation corporative*).



anglais

organizational culture
organisational culture
organization's culture
organisation's culture
workplace culture
corporate culture
business culture

Les termes *corporate culture* et *business culture* s'emploient pour désigner plus précisément la culture organisationnelle d'une entreprise.

46. déclaration de services aux citoyens

Définition

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

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.

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



déclaration de services aux citoyens n. f.
Québec



charte qualité n. f. France

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.

anglais

declaration of services to the public
Québec
citizen's charter Royaume-Uni

47. délai d'attente

Définition

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



délai d'attente n. m.
temps d'attente n. m.

anglais

waiting time



48. délai de réponse

Définition

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

✓ délai de réponse n. m.

anglais

response time
time of reply

49. déréglementation

Définition

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

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

✓ déréglementation n. f. recommandé par l'OQLF
déréglementation n. f. rectifications de l'orthographe

! dérégulation n. f.

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.

anglais

deregulation

50. diligence

Définition

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

✓ diligence n. f.

anglais

diligence



51. discrétion

Définition

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



discrétion n. f.



discrétion professionnelle n. f. France

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.

anglais

discretion

52. dispersion

Définition

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

Notes

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



dispersion n. f.

anglais

dispersion

53. écart-type

Définition

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.



écart-type n. m.

σ

écart type n. m.

écart quadratique moyen n. m.

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

[σ] Le symbole de l'écart-type se lit *sigma*.

anglais

standard deviation



54. échange électronique

Définition

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

Notes

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.



échange électronique n. m.

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.



échange en ligne n. m.
cyberéchange n. m.

Les termes *échange en ligne* (*online exchange*) et *cyberéchange* (*cyber exchange*) sont plus spécifiquement associés au contexte d'Internet.

anglais

electronic exchange
e-exchange
online exchange
electronic interchange
online interchange
e-interchange
cyber exchange
cyber interchange

55. échantillon non probabiliste

Définition

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.

Notes

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



échantillon non probabiliste n. m.

anglais

non-probability sample



56. échantillon probabiliste

Définition

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.

Notes

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.



échantillon probabiliste n. m.

anglais

probability sample

57. échelle de mesure

Définition

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

Notes

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



échelle de mesure n. f.

anglais

measurement scale
scale measurement

58. échelle de rapport

Définition

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

Notes

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.

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

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



- ✓ échelle de rapport n. f.
- ✓ échelle de rapports n. f.
- ✓ échelle de proportion n. f.
- ✓ échelle de proportions n. f.

- ✗ échelle de ratio
- ✗ échelle de type ratio

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

anglais

ratio scale

59. échelle d'intervalle

Définition

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

Notes

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.

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

- ✓ échelle d'intervalle n. f.
- ✓ échelle d'intervalles n. f.

anglais

interval scale

60. échelle nominale

Définition

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.

- ✓ échelle nominale n. f.
- ✓ échelle de classement n. f.

- ! catégorisation n. f.

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.

anglais

nominal scale



61. échelle ordinale

Définition

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

Notes

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.

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



échelle ordinale n. f.

anglais

ordinal scale

62. écoute

Définition

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

Notes

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



écoute n. f.

anglais

listening

63. empathie

Définition

Capacité d'une personne à s'identifier à autrui et à éprouver à l'intérieur d'elle-même les émotions ou les sentiments ressentis par l'autre.

Notes

La personne qui éprouve de l'empathie est capable de se mettre à la place de l'autre, de le comprendre et de ressentir ce qu'il peut vivre, tout en conservant une certaine objectivité. Elle n'est pas nécessairement en relation avec l'autre personne.

On distingue l'empathie de la sympathie, qui renvoie à la capacité d'une personne à prendre part aux sentiments ou aux émotions d'autrui.



empathie n. f.

Le mot *empathie* est formé de l'élément *en-* « dedans » et de *-pathie*, d'après *sympathie*.



anglais
empathy

64. engagement

Définition

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

Notes

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

✓ engagement n. m.

anglais
commitment

65. équité

Définition

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

Notes

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, l'aide financière appelée *Soutien aux enfants*, versée par l'État à toutes les familles ayant des enfants à charge, est fondée sur un principe d'équité, car le paiement varie en fonction de la situation familiale (revenu familial, nombre d'enfants, etc.).

✓ équité n. f.

anglais
equity

66. ergonomie

Définition

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.

✓ ergonomie n. f.

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

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



anglais

ergonomy
facilities

67. ergonomie Web

Définition

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

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.

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.



ergonomie Web n. f.
ergonomie de site Web n. f.
ergonomie de sites Web n. f.
ergonomie des sites Web n. f.

anglais

Web ergonomics
Web ergonomy
Web site ergonomics
website ergonomics
Web site ergonomy
website ergonomy

68. étalonnage

Définition

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

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

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.

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



étalonnage n. m.
analyse comparative n. f.
évaluation comparative n. f.
amélioration comparative n. f.
parangonnage n. m. France
référenciation n. f. France



balisage n. m.

Le terme *balisage* est parfois utilisé au Québec. Il est toutefois trop général pour mettre en évidence le caractère évaluatif du processus d'étalonnage.



benchmarking n. m.

Le terme *benchmarking*, qui est un emprunt intégral à l'anglais, est à éviter en français même s'il est présent dans des documents de langue française.

anglais

benchmarking

69. étude qualitative

Définition

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.

Notes

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.



étude qualitative n. f.
recherche qualitative n. f.

anglais

qualitative study
qualitative research

70. étude quantitative

Définition

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.



Notes

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

- ✓ étude quantitative n. f.
- recherche quantitative n. f.

anglais

quantitative study
quantitative research

71. exactitude

Définition

Qualité de ce qui est exempt d'erreur.

- ✓ exactitude n. f.

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

anglais

accuracy

72. excellence

Définition

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

- ✓ excellence n. f.

anglais

excellence

73. extranet

Définition

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

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 ses fournisseurs. À l'origine, l'extranet avait un caractère essentiellement commercial.

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.



extranet n. m.
réseau extranet n. m.
site extranet n. m.

En France, le terme *extranet* est recommandé officiellement par la Commission d'enrichissement de la langue française, depuis 1999.

anglais

extranet
extranet network
extranet site

74. **fiabilité**

Définition

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

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



fiabilité n. f.

Il s'agit ici d'une définition élargie du terme *fiabilité* qui vient de la langue technique et qui, à l'origine, ne s'appliquait qu'à l'aptitude d'un dispositif à fonctionner sans défaillance. Selon le contexte, le terme *fiabilité* peut avoir le même sens que dans le langage courant, c'est-à-dire « digne de confiance ».

anglais

reliability

75. **fiabilité de l'information**

Définition

Qualité d'une information qui est précise et juste, et dont le processus d'élaboration est contrôlé.

Notes

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



fiabilité de l'information n. f.
fiabilité n. f.

anglais

reliability of the information
reliability

76. **fidélité**

Définition

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



Notes

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

✓ **fidélité** n. f.

! **fiabilité** n. f.

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.

anglais

reliability
accuracy

77. **flexibilité**

Définition

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.

✓ **flexibilité** n. f.

! **souplesse** n. f.

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.

anglais

flexibility

78. **formulaire**

Définition

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

Notes

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

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

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 subvention, demande de service, abonnement, inscription, demande d'admission, etc.).



formulaire n. m.
formule n. f.

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 le même concept. On dira par exemple : *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...*).



imprimé n. m.
questionnaire n. m.
imprimé à remplir n. m. France

Si les termes *imprimé* et *questionnaire* sont souvent employés comme synonymes de *formulaire*, ils renvoient toutefois, hors contexte, à un concept plus large dans le cas de *imprimé* (le formulaire n'est qu'un type d'imprimé), ou plus étroit 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 ce concept plus large auquel renvoie *imprimé*.

anglais

form
blank form

79. gestion axée sur les résultats

Définition

Mode de gestion fondé sur l'obtention de résultats mesurables qui répondent aux cibles et aux objectifs définis en fonction des services à fournir.

Notes

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.



gestion axée sur les résultats n. f.
GAR n. f.
gestion par résultats n. f.
GPR n. f.
gestion orientée vers les résultats n. f.

anglais

result-based management
RBM

80. grappe de services

Définition

Regroupement de services intégrés, ayant un lien naturel, que l'on peut obtenir en ligne et en une seule opération, 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

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 de l'information 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 intergouvernementale, de façon à ce que les internautes trouvent tous les renseignements relatifs à un même sujet au même endroit.

Le regroupement prend souvent la forme d'un formulaire unique de demande ou de déclaration, mais d'autres grappes de services sont possibles, tel le paiement en ligne, en une seule transaction, des frais reliés à l'obtention de services rendus par des administrations distinctes.

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.).

Il ne faut pas confondre les grappes de services avec les grappes d'information, car les grappes de services regroupent des services offerts en ligne, alors que les grappes d'information regroupent des renseignements portant sur des services qui ne sont pas forcément offerts en ligne. De plus, les grappes de services visent à simplifier la relation entre le citoyen et l'État en réduisant le nombre de démarches requises pour obtenir ces services, alors que les grappes d'information visent, notamment, à informer sur l'existence de services et sur leurs modalités d'accès.



grappe de services n. f.

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.

anglais

service cluster
cluster of services

81. grappe d'information

Définition

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.

Notes

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.).

Il ne faut pas confondre les grappes de services avec les grappes d'information, car les grappes de services regroupent des services offerts en ligne, alors que les grappes d'information regroupent des renseignements portant sur des services qui ne sont pas forcément offerts en ligne. De plus, les grappes de services visent à simplifier la relation entre le citoyen et l'État en réduisant le nombre de démarches requises pour obtenir ces services, alors que les grappes d'information visent, notamment, à informer sur l'existence de services et sur leurs modalités d'accès.



grappe d'information n. f.
grappe d'informations n. f.
grappe d'infos n. f.



anglais

information cluster
cluster of information

82. groupe de discussion

Définition

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.

Notes

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



groupe de discussion n. m.

Au pluriel, on écrira : *des groupes de discussion*.

anglais

focus group

83. groupe témoin

Définition

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

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



groupe témoin n. m.

Si le nom qu'il accompagne est au pluriel, *témoin* s'accorde avec ce nom comme le ferait un adjectif.



groupe de contrôle
groupe contrôle

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

anglais

control group
test group

84. guichet libre-service

Définition

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.



✓ guichet libre-service n. m.

anglais

self-service window

85. guichet transactionnel

Définition

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

✓ guichet transactionnel n. m.

anglais

transactional counter

86. guichet unique

Définition

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

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 une gamme de services d'un même secteur d'activité.

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

✓ guichet unique n. m.

anglais

one-stop
single window

87. honnêteté

Définition

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.

✓ honnêteté n. f.



anglais

honesty

88. impartialité

Définition

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.

Notes

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



impartialité n. f.

anglais

impartiality

89. indicateur

Définition

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

Notes

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



indicateur n. m.

anglais

indicator

90. infrastructure à clé publique

Définition

Système de gestion des clés de chiffrement et des certificats numériques, 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

Une infrastructure à clé publique repose sur l'utilisation de la cryptographie à clé publique. 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.

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).

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.



infrastructure à clé publique n. f.

ICP n. f.

infrastructure à clés publiques n. f.

ICP n. f.

infrastructure PKI n. f.

anglais

Public Key Infrastructure

PKI

91. infrastructure à clé publique gouvernementale

Définition

Infrastructure à clé publique mise en place par un gouvernement.

Notes

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.

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



infrastructure à clé publique gouvernementale n. f.

ICPG n. f.

ICP gouvernementale n. f.

ICPG n. f.

infrastructure gouvernementale à clé publique n. f.

infrastructure à clé publique du gouvernement n. f.

ICPG n. f.

ICP du gouvernement n. f.

ICPG n. f.

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 les termes *infrastructure à clé publique du gouvernement* ou *ICP du gouvernement*.



anglais

Governmental Public Key Infrastructure
GPKI
Governmental PKI
Government Public Key Infrastructure
Government PKI

92. innovation

Définition

Création et introduction de biens, de services, de procédés nouveaux ou sensiblement améliorés sur un marché et dans diverses communautés d'utilisateurs.

Notes

Par exemple, il peut s'agir de la mise en œuvre de méthodes nouvelles ou sensiblement améliorées telles une méthode de production ou de distribution, une méthode de commercialisation ou une méthode organisationnelle.

Il ne faut pas confondre l'innovation avec l'entrepreneuriat.



innovation n. f.

Par extension de sens, *innovation* désigne le bien, le service ou le procédé nouvellement créé ou sensiblement amélioré qui est mis sur le marché ou favorablement accueilli dans divers milieux utilisateurs dans un domaine industriel, commercial, social ou organisationnel.

anglais

innovation

93. intégrité

Définition

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

Notes

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



intégrité n. f.

anglais

integrity



94. Internet

Définition

Réseau informatique mondial constitué d'un ensemble de réseaux nationaux, régionaux et privés, reliés par la suite de protocoles TCP/IP.

Notes

Internet est parfois confondu avec le Web, mais ce dernier représente l'une des applications d'Internet, comme le [courrier électronique](#) et la messagerie instantanée, entre autres.



Internet n. m. inv.
réseau Internet n. m.
Net n. m. inv.

Les graphies *Internet* et *internet* coexistent, mais l'utilisation de la majuscule initiale est privilégiée par l'Office québécois de la langue française. À ce sujet, voir l'article *Internet, intranet et extranet : déterminant, majuscule et nombre* de la *Banque de dépannage linguistique*.

Les prépositions *dans* ou *sur* peuvent être employées devant *Internet*.

En France, le terme *Internet* est recommandé officiellement par la Commission d'enrichissement de la langue française, depuis 1999.

La forme abrégée *Net* est précédée du déterminant *le*.

anglais

Internet
Net
Internet network

Les variantes graphiques avec minuscule (*internet, internet network*) sont parfois usitées dans la documentation.

95. interopérabilité

Définition

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

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

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).

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.

L'interopérabilité peut être totale ou partielle.



interopérabilité n. f.
interfonctionnement n. m.

anglais

interoperability



96. intervalle de confiance

Définition

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.

Notes

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 %.



intervalle de confiance n. m.
IC n. m.

anglais

confidence interval

97. intranet

Définition

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

Notes

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



intranet n. m.
réseau intranet n. m.
site intranet n. m.

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 donc d'un nom commun. Pour la même raison, on peut utiliser un article devant *intranet*. Ainsi, on écrira : *les intranets, l'intranet gouvernemental*.

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.

On peut dire *naviguer dans l'intranet, naviguer dans un intranet ou naviguer sur l'intranet, naviguer sur un intranet*. Avec le terme *intranet*, la présence de l'article est nécessaire : on ne dit pas *naviguer sur intranet*, comme on peut dire *naviguer sur Internet* (il n'existe qu'un seul réseau Internet).

En France, le terme *intranet* est recommandé officiellement par la Commission d'enrichissement de la langue française, depuis 1999.

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 structure ou à son arborescence.

anglais

intranet
intranet network
intranet site

98. lien hypertexte

Définition

Hyperlien reliant des données textuelles ayant une relation de complémentarité les unes avec les autres, et ce, peu importe où elles se trouvent dans le Web.

Notes

Le Web se base sur le principe de l'hypertexte. L'activation du lien hypertexte d'un mot déclenche une navigation non linéaire vers un autre élément de la page consultée, une autre page ou un autre site.

Dans les pages Web, la présence d'un lien hypertexte est signalée visuellement par son ancre, qui peut être une portion de phrase ou un mot soulignés ou de couleur différente de celle du texte.



lien hypertexte n. m.
lien hypertextuel n. m.

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



anglais

hypertext link
hypertextual link

99. loyauté

Définition

Fidélité aux engagements pris envers l'employeur.

Notes

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

✓ loyauté n. f.

anglais

loyalty

100. mandataire

Définition

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.

✓ mandataire n. m. ou f.

Pour désigner une personne morale, l'emploi du masculin est le plus courant (*un mandataire*), mais l'emploi du féminin est admis.

anglais

agent

101. marge d'erreur

Définition

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

Notes

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

✓ marge d'erreur n. f.

anglais

margin of error
size of error



102. mesure

Définition

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



mesure n. f.

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

anglais

measure

103. mesure du rendement

Définition

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

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.



mesure du rendement n. f.
mesure de la performance n. f.
mesure des performances n. f.

Employés seuls, les termes performance et rendement nomment des concepts qui, bien que connexes, se distinguent l'un de l'autre. En gestion, lorsqu'ils participent à la formation de termes complexes (ex. : indicateur de performance, *indicateur de rendement*, évaluation du rendement, *évaluation de la performance*), ces deux termes s'utilisent le plus souvent de manière interchangeable.

anglais

performance measurement
performance measures

104. mission

Définition

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



mission n. f.

anglais

mission



105. mode de prestation de service

Définition

Moyen permettant de recevoir de l'information et d'accéder à un service gouvernemental.

Notes

Certains modes de prestation de service seront utilisés de préférence à d'autres (par téléphone, en ligne, au comptoir). Ainsi, plusieurs modes sont parfois offerts simultanément aux citoyens, par exemple au moyen d'un [guichet unique](#).

Au Québec, dans la Loi sur l'administration publique, les différents modes de prestation de services sont offerts à la population et aux entreprises.



mode de prestation de service n. m.

Le terme *service* est parfois rencontré au pluriel lorsqu'il s'agit d'un accès à plusieurs services.

Au pluriel, on écrira : *les modes de prestation de services*.

anglais

service delivery channel

106. moteur de recherche

Définition

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.



moteur de recherche n. m.

En France, le terme *moteur de recherche* est recommandé officiellement par la Commission d'enrichissement de la langue française, depuis 2000.



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

Le terme *outil de recherche* (*search tool*, en anglais) a un sens plus large que *moteur de recherche*; il désigne à la fois les moteurs, les répertoires et les métamoteurs de recherche.

Bien que parfois associé au présent concept, 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.



engin de recherche

Le terme *engin de recherche*, calque littéral de l'anglais *search engine*, est à éviter en français pour désigner ce concept. 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).

anglais

search engine
Web search engine
W3 search engine



107. navigation (1)

Définition

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

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

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 ».



navigation n. f.
furetage n. m.

On utilise tant la préposition *sur* que la préposition *dans* en association avec les termes *Internet*, *Net*, *Web*, *navigation*, *naviguer*, etc. L'emploi de *sur* (ex. : *naviguer sur Internet*) sous-entend que l'on parle d'une autoroute de l'information et est renforcé par le verbe *surfer* qui appelle cette préposition. *Dans* sous-entend que l'on parle d'un réseau et est renforcé par l'image du cyberspace qui crée une analogie avec la navigation aérienne et spatiale (on navigue dans l'espace), plutôt qu'avec la navigation maritime (on navigue sur l'eau). La préposition *sur* est très fréquemment employée, même si la préposition *dans* offre l'avantage de lever l'ambiguïté qui existe dans des expressions telles que *trouver un renseignement sur Internet*, dans lesquelles on ne sait trop si *sur Internet* signifie « à propos d'Internet » ou « dans Internet ».

anglais

browsing
navigating

108. navigation (2)

Définition

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.

Notes

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.



navigation n. f.

anglais

navigation



109. niveau de confiance

Définition

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.

Notes

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.



niveau de confiance n. m.
seuil de confiance n. m.

anglais

confidence level

110. niveau de service

Définition

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

Notes

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.



niveau de service n. m.

Au pluriel, on écrit *niveaux de service*.



niveau des services n. m.

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

anglais

service level

111. norme de service

Définition

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

Notes

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



norme de service n. f.

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

anglais

service standard
standard of service



112. objectif

Définition

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

✔ objectif n. m.

anglais

objective

113. outil de recherche

Définition

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

✔ outil de recherche n. m.

Outil de recherche est un terme générique.

anglais

search tool
Web search tool
Internet search tool

114. ouverture d'esprit

Définition

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

✔ ouverture d'esprit n. f.

anglais

open-mindedness
openness

115. partenaire

Définition

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

Notes

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.



partenaire n. m.

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

Pour désigner une personne morale, l'emploi de la forme masculine *un partenaire* est le plus courant, mais l'emploi du féminin est admis.

anglais

partner

116. partenariat

Définition

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.

Notes

Il existe différents types de partenariats : partenariat commercial, partenariat industriel, partenariat technologique, partenariat public-privé, partenariat de services, etc.

Il ne faut pas confondre le concept de « partenariat » avec le concept de « contrat de société » (*partnership agreement*, en anglais).



partenariat n. m.

anglais

partnership
partnering

117. participation du personnel

Définition

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

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.



participation du personnel n. f.
participation des employés n. f.
participation n. f.

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

anglais

staff participation
employee involvement
participation



118. **plainte**

Définition

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

✔ **plainte** n. f.

anglais

complaint

119. **plan annuel de gestion des dépenses**

Définition

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.

Notes

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.

✔ **plan annuel de gestion des dépenses** n. m.

anglais

annual expenditure management plan

120. **plan d'amélioration des services**

Définition

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.

Notes

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

✔ **plan d'amélioration des services** n. m.
plan d'amélioration du service n. m.

anglais

service improvement plan



121. plan stratégique

Définition

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.

Notes

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.



plan stratégique n. m.

anglais

strategic plan

122. point de service

Définition

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

Notes

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



point de service n. m.

Dans l'expression *point de service*, le nom *service* s'écrit au singulier, car il a ici une valeur générique.



comptoir de service n. m.

Dans l'expression *comptoir de service*, le nom *service* s'écrit au singulier, car il a ici une valeur générique.

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.

anglais

point of service
POS
service counter

123. ponctualité

Définition

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



ponctualité n. f.



anglais

punctuality

124. pondération

Définition

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



pondération n. f.

anglais

weighting

125. population (1)

Définition

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

Notes

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.



population n. f.

anglais

population

126. population (2)

Définition

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



population n. f.

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.



anglais

population
universe

127. portail

Définition

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

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

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 clavardoirs (*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.

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.



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

En ce qui a trait à la syntaxe relative au mot *bienvenue* utilisé en relation avec *portail*, la langue française offre la possibilité des trois mots de liaison suivants : *sur*, *dans* et *au*. Ainsi, on aura : *bienvenue sur le portail de X* (tournure la plus répandue), *bienvenue dans le portail de Y* et *bienvenue au portail de Z*. La préposition *sur* est utilisée dans ce contexte par analogie avec un site géographique que l'on visite (le portail étant un site Web) : *bienvenue sur le site d'Expo 67*. Dans les autres contextes, le choix du mot de liaison dépendra des mots utilisés avec *portail* (ex. : *les informations relatives au portail*).

Au pluriel, on écrira : *des portails, des sites portails, des portails Internet, des portails Web*.

anglais

portal
portal site
Internet portal
Web portal
portal page

128. portail gouvernemental

Définition

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



Notes

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

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



portail gouvernemental n. m.
site portail gouvernemental n. m.
portail du gouvernement n. m.

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.).

anglais

government portal
governmental portal

129. portail régional

Définition

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



portail régional n. m.
site portail régional n. m.
portail Internet régional n. m.
portail Web régional n. m.

anglais

regional portal
regional portal site
regional Internet portal
regional Web portal

130. précision

Définition

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



précision n. f.

anglais

precision



131. prestataire

Définition

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

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



prestataire n. m. ou f.

anglais

beneficiary
claimant

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

132. prestataire de services

Définition

Personne physique ou morale qui fournit des services moyennant contrepartie.

Notes

On trouve des prestataires de services dans différents domaines : les télécommunications, la restauration, etc.



prestataire de services n. m. ou f.
PS n. m. ou f.
fournisseur de services n. m.
FS n. m. ou f.
fournisseuse de services n. f.

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

Pour désigner une personne morale, l'emploi du masculin est le plus courant (*un prestataire de services* et *un fournisseur de services*), mais l'emploi du féminin est admis.

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

anglais

service provider
SP
provider of services
service supplier
supplier of services

133. prestation de services

Définition

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

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.



prestation de services n. f.
prestation des services n. f.

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



prestation de services gouvernementaux
n. f.

Lorsque le contexte exige plus de précisions, on emploie parfois le terme *prestation de services gouvernementaux* (*delivery of government services*, en anglais).



desserte gouvernementale

Le terme *desserte gouvernementale* est une expression incorrecte 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.

anglais

service delivery
delivery of services
delivery of government services
provision of services

134. prestation de services intégrés

Définition

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

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.

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.



prestation de services intégrés n. f.
prestation intégrée de services n. f.
PIS n. f.
prestation de services intégrée n. f.

anglais

integrated service delivery

135. prestation électronique de services

Définition

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



Notes

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.

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.

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



prestation électronique de services n. f.

PES n. f.

prestation électronique des services n. f.

PES n. f.

prestation de services électroniques n. f.

PSE n. f.

prestation de services électronique n. f.

PSE n. f.

anglais

electronic service delivery

ESD

service electronic delivery

136. prétest

Définition

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

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



prétest n. m.

test préliminaire n. m.

essai préliminaire n. m.

essai préalable n. m.

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

anglais

pretest

137. processus

Définition

Ensemble d'activités logiquement interreliées qui produisent un résultat déterminé.



Notes

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.



processus n. m.

On distingue divers processus; par exemple, on parle de *processus d'apprentissage*, de *processus de production*, de *processus industriel*, de *processus décisionnel*, de *processus de création d'entreprise*.

anglais

process

Logically inter-related activities producing a determined result.

Process must not be confused with procedure, which describes the steps to be accomplished, measures to be taken and methods to be followed to perform a task.

138. programme

Définition

Ensemble cohérent et structuré d'actions mises en œuvre par une organisation afin d'atteindre des objectifs déterminés.



programme n. m. recommandé par l'OQLF

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

anglais

program

139. qualité

Définition

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

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

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.



qualité n. f.

anglais

quality



140. **qualité de service**

Définition

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

Notes

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

En contexte, selon que l'on relie le concept 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*.



qualité de service n. f.
QS n. f.

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

anglais

quality of service
QoS
service quality

141. **rapport annuel de gestion**

Définition

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.

Notes

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



rapport annuel de gestion n. m.
rapport de gestion n. m.

anglais

annual management report

142. **reconnaissance**

Définition

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.



reconnaissance n. f.

anglais

recognition



143. refonte des processus

Définition

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

La refonte des processus 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.).



refonte des processus n. f.
reconfiguration des processus n. f.
reconfiguration n. f.

En France, le terme *reconfiguration* est recommandé officiellement par la Commission d'enrichissement de la langue française, depuis 1998.



restructuration n. f.
réorganisation n. f.

Bien que les termes *restructuration* et *réorganisation* soient souvent employés comme synonymes désignant le présent concept, sur le plan technique, la restructuration et la réorganisation peuvent être aussi considérées comme des conséquences de la refonte des processus.



réingénierie des processus
réingénierie
reengineering

En français, on traduit souvent le terme *reengineering* par *réingénierie*, qui a été créé sous l'influence de l'anglais. En plus d'être un calque morphologique, le 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, l'emprunt intégral à l'anglais *reengineering* est à éviter en français, car il ne vient combler aucune lacune lexicale.

anglais

business process reengineering
BPR
reengineering
re-engineering
business process redesign
business re-engineering

Le terme *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.

144. renseignements personnels

Définition

Renseignements propres à une personne physique, qui permettent de l'identifier directement ou indirectement.



Notes

Le renseignement personnel correspond par exemple à un nom, une adresse physique ou électronique, un numéro de téléphone, une date de naissance, un numéro d'assurance sociale, une plaque d'immatriculation, des photos, des empreintes digitales, un appel passé sur un téléphone intelligent, une connexion à Internet, un historique médical, des transactions financières, etc.

Un individu peut être identifié directement, à l'aide d'un renseignement personnel concret comme son nom, ou indirectement en établissant son profil, à l'aide d'un renseignement personnel plus abstrait comme un critère socioéconomique, psychologique ou idéologique.



renseignements personnels n. m. pl.
données personnelles n. f. pl.
données à caractère personnel n. f. pl.
DCP n. f. pl.



informations personnelles identifiables
n. f. pl.

Certains pays ou organismes internationaux établissent une distinction entre les termes *renseignements personnels* et *informations personnelles identifiables*, dans laquelle le second renvoie spécifiquement à de l'information qui permet d'identifier directement un individu. Cette distinction ne se reflète cependant pas dans la législation canadienne où l'on n'emploie que *renseignements personnels*, que l'information permette d'identifier directement ou indirectement un individu.

anglais

personal information
sensitive personal information
SPI
personal data
personally identifiable information
PII

Certains pays ou organismes internationaux établissent une distinction entre les termes *personal information* et *personally identifiable information*, dans laquelle le second renvoie à de l'information qui permet d'identifier directement un individu. Cette distinction ne se reflète cependant pas dans la législation canadienne où l'on n'emploie que *personal information*, que l'information permette d'identifier directement ou indirectement un individu.

145. répondant, répondante

Définition

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



répondant n. m.
répondante n. f.



enquête n. m.
enquête n. f.
sondé n. m.
sondée n. f.

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

anglais

respondent



146. réseau

Définition

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.

Notes

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.

✓ réseau n. m.

anglais

network

147. respect

Définition

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

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.

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.

✓ respect n. m.

anglais

respect

148. ressources

Définition

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

✓ ressources n. f. pl.

anglais

resources
resource
inputs



149. résultat

Définition

Extrant ou effet découlant de la mise en œuvre d'une activité ou d'un [programme](#).

Notes

En contexte, le terme *résultat* est généralement employé pour désigner les extrants et les effets intentionnellement visés.



résultat n. m. **recommandé par l'OQLF**

Le terme *résultat* s'emploie le plus souvent au pluriel, pour désigner collectivement les extrants et les effets. Au singulier, le résultat peut nécessairement être décrit de façon plus précise comme un extrant ou comme un effet.

Certaines sources emploient plutôt le terme *résultat* comme synonyme de *effet*.

anglais

result

150. satisfaction du citoyen

Définition

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



satisfaction du citoyen n. f.



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

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

anglais

citizen satisfaction
client satisfaction

Selon le contexte, on pourra également parler de *client satisfaction*.

151. savoir-faire

Définition

Mise en œuvre d'un savoir et d'une habileté pour une réalisation d'ordre pratique dans l'exercice d'une activité professionnelle.

Notes

La transmission du savoir-faire à une nouvelle recrue par un travailleur expérimenté permet de conserver ce savoir-faire dans l'entreprise.



savoir-faire n. m.

Au pluriel, on écrira : *des savoir-faire*.

En France, les termes *savoir-faire*, *expérience* et *compétence* sont recommandés officiellement par la Commission d'enrichissement de la langue française, depuis 2000.

anglais

know-how

152. sécurisé

Définition

Qui assure la sécurité des données ou qui est protégé contre les accès non autorisés et les dégradations accidentelles et malveillantes.

Notes

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.).



sécurisé adj.

Dans le contexte des transactions électroniques, on dira : *un site sécurisé, un achat sécurisé, un paiement sécurisé, etc.*

anglais

secured
secure
protected

153. service direct

Définition

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

Notes

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.

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



service direct n. m.

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

anglais

direct service



154. simplification administrative

Définition

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.

✓ simplification administrative n. f.
simplification n. f.

anglais

administrative simplification
simplification

155. site Internet

Définition

Lieu qui héberge un hôte Internet et qui est identifié par une adresse Internet.

Notes

Un site Internet est accessible grâce à différents protocoles, comme le protocole HTTPS, le protocole FTP ou le protocole Telnet.

✓ site Internet n. m.

On rencontre également la variante avec une minuscule (*site internet*) dans la documentation, mais l'Office québécois de la langue française privilégie la graphie avec majuscule. À ce sujet, voir l'article Internet, intranet et extranet : *déterminant, majuscule et nombre* de la Banque de dépannage linguistique.

Au pluriel, on écrira : *des sites Internet*.

anglais

Internet site

On rencontre également la graphie avec une minuscule dans la documentation : *internet site*.

156. site Web

Définition

Site Internet qui rassemble des pages Web reliées entre elles, partageant généralement un sujet commun, et qui est accessible par l'intermédiaire d'un navigateur Web et d'une adresse URL unique.

✓ site Web n. m.
site web n. m.

Dans la langue courante, le terme *site Internet* est souvent employé pour désigner un site Web. Il faut toutefois distinguer le site Internet et le site Web sur le plan technique. En effet, alors qu'Internet est l'infrastructure qui permet d'utiliser non seulement le Web mais aussi d'autres applications, un site Internet est un lieu qui héberge différents types de sites, notamment des sites Web.

Au pluriel, on écrira : *des sites Web, des sites web*.



anglais

website
web site
Web site

157. sondage

Définition

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.

 sondage n. m.

anglais

survey
survey sampling
poll

158. stratégie de communication

Définition

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

Notes

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.

 stratégie de communication n. f.

 stratégie de communications

On évitera d'écrire *stratégie de communications*, en ajoutant un *s* à *communication*, qui est toujours singulier puisqu'on ne fait pas référence aux choses que l'on communique (*les communications*), mais au domaine de la communication (en tant qu'ensemble de techniques médiatiques).

anglais

communication strategy
promotional strategy

159. système de réponse vocale interactif

Définition

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



Notes

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.



système de réponse vocale interactif n. m.

SRVI n. m.

système de réponse vocale interactive

n. m.

SRVI n. m.

réponse vocale interactive n. f.

RVI n. f.

système RVI n. m.

système vocal interactif n. m.

Le terme *système* est parfois remplacé par le terme *service* : *service vocal interactif* (et son abréviation *SVI*), *service de réponse interactif*.



système IVR n. m.

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.

anglais

interactive voice response system

IVR system

interactive voice response

IVR

voice response unit rare

VRU rare

160. taille de l'échantillon

Définition

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



taille de l'échantillon n. f.

taille d'échantillon n. f.

effectif de l'échantillon n. m.

effectif d'échantillon n. m.

anglais

sample size

161. technologies de l'information

Définition

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



technologies de l'information n. f. pl.
TI n. f. pl.

[technologies de l'information | TI] Dans l'usage, on trouve le pluriel comme le singulier. 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.

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.

anglais

information technologies
IT
information technology

[information technologies] Dans l'usage, on trouve le pluriel comme le singulier. 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.

162. téléprocédure

Définition

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

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.

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.

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.



téléprocédure n. f.
procédure électronique n. f.

anglais

teleprocedure
tele-procedure



163. tiers de confiance

Définition

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.



tiers de confiance n. m.

TDC n. m.

tierce partie de confiance n. f.

TPC n. f.

tiers de séquestre n. m.

notaire électronique n. m.

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

Beaucoup moins répandu que *tiers de confiance*, le terme *notaire électronique* relève davantage de la métaphore (analogie avec le travail du notaire).

anglais

trusted third party

trusted authentication authority

164. transaction électronique

Définition

Transaction sécurisée qui est effectuée, lors d'un achat ou d'un paiement en ligne, par l'intermédiaire du réseau Internet.



transaction électronique n. f.

transaction en ligne n. f.

transaction par Internet n. f.

transaction Internet n. f.

transaction Web n. f.

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 de « relation contractuelle d'achat ou de vente en ligne ».

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'informations en ligne, sans recours au mode transactionnel (paiement).



e-transaction critiqué

La forme hybride *e-transaction*, calquée sur le terme anglais *e-transaction* (*e* pour *electronic*), est à éviter en français. Cette structure anglaise est mal adaptée au français sur le plan morphologique. En effet, *électronique* ne peut être abrégé en *e-*, comme c'est le cas pour l'anglais *electronic*. En outre, en français, les éléments qui caractérisent un substantif sont le plus souvent postposés à celui-ci.

anglais

electronic transaction

e-transaction

online transaction

Internet transaction

Web transaction

A secured transaction performed during an online purchase or payment using the Internet network.



165. **transparence**

Définition

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

Notes

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.

✓ **transparence** n. f.

anglais

transparency
openness

166. **unité d'échantillonnage**

Définition

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

✓ **unité d'échantillonnage** n. f.
UE n. f.
unité de sondage n. f.

anglais

sampling unit
SU
unit of sampling
sample unit

167. **unité statistique**

Définition

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

✓ **unité statistique** n. f.
élément statistique n. m.
individu n. m.
unité élémentaire n. f.



anglais

elementary unit
element
individual
member
item
statistical unit
unit of inquiry

168. usager, usagère

Définition

Personne physique ou morale qui a recours à un service ou à un bien public.

Notes

En contexte de service public, les termes *usager* et *usagère* ainsi que *client* et *cliente* désignent le même référent, mais considéré en fonction de visions différentes de la gestion de l'administration publique. En effet, traditionnellement, la personne physique ou morale qui a recours à un service ou à un bien public est nommée *usager* ou *usagère*. Toutefois, en vertu de la théorie appelée *nouvelle gestion publique* (pourtant connue depuis les années 1970), l'administration publique tend à agir comme une entreprise privée en adoptant, notamment, une orientation client, c'est-à-dire en définissant les services publics à partir des besoins des personnes qui y ont recours et en mettant l'accent sur leur satisfaction. En outre, ces personnes sont considérées comme des clients parce qu'ils payent pour des services, notamment par leurs impôts. Dans cette perspective, l'*usager* et l'*usagère* des services de l'administration publique sont non seulement traités comme des clients ou des clientes, mais peuvent être ainsi désignés.



usager n. m.
usagère n. f.
client n. m.
cliente n. f.

anglais

user

169. usager potentiel, usagère potentielle

Définition

Personne qui peut éventuellement avoir recours à un service public.



usager potentiel n. m.
usagère potentielle n. f.

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

anglais

potential user



170. valeur

Définition

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

Notes

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.

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

✓ valeur n. f.

anglais

value

171. validité

Définition

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

Notes

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

✓ validité n. f. Dans certains contextes, on parlera parfois de *validité d'une mesure*.

anglais

validity

172. variable

Définition

Caractéristique mesurable qui peut prendre différentes valeurs.

Notes

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.

✓ variable n. f.

anglais

variable



173. **variable dépendante**

Définition

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

Notes

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

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



variable dépendante n. f.
variable expliquée n. f.
variable à expliquer n. f.
variable endogène n. f.

anglais

dependent variable
regressand
response variable
endogenous variable

174. **variable indépendante**

Définition

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

Notes

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

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



variable indépendante n. f.
variable explicative n. f.
variable exogène n. f.
variable causale n. f.

anglais

independent variable
explanatory variable
regressor
predicated variable
causal variable
exogenous variable

175. **variance**

Définition

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



Notes

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

✔ variance n. f.

anglais

variance

176. vision

Définition

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

Notes

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

✔ vision n. f.

anglais

vision

VOCABULAIRE DE LA PRESTATION DE SERVICES



Pour accéder à l'ensemble des vocabulaires de l'Office québécois de la langue française :
oqlf.gouv.qc.ca/ressources/bibliotheque/dictionnaires/index_lexvoc.html.

Pour connaître les outils et les services linguistiques de l'Office :
vitrinelinguistique.oqlf.gouv.qc.ca/a-propos-de-la-vitrine-linguistique/offre-de-services-linguistiques.

Pour consulter les ressources de la Vitrine linguistique :
vitrinelinguistique.oqlf.gouv.qc.ca.

Pour visiter le site de l'Office :
oqlf.gouv.qc.ca/accueil.aspx.

Abonnez-vous à nos infolettres



© Office québécois de la langue française, 2025

Office québécois
de la langue
française

Québec 