

## Lexique relatif à l'assurance qualité

(Disponible sur la [Plateforme numérique Assurance qualité](#))

Terme	Explication
<b>Accréditation</b>	Procédure par laquelle un organisme détenant une autorité dans un secteur ou domaine reconnaît formellement qu'un organisme est compétent dans ce secteur. Cette reconnaissance est accordée après vérification 1) de la capacité de l'organisme à répondre aux standards de qualité et aux spécifications de l'autorité d'accréditation; 2) de la conformité de ses réponses, y compris l'existence de systèmes pour assurer la qualité et l'amélioration continue de ses activités en alignement aux normes approuvées par l'organisme d'accréditation.
<b>Accréditation de Programme</b>	Reconnaissance accordée par une autorité ou un organisme à un programme académique, pour une période donnée et après vérification de la qualité de ce programme en termes de satisfaction des standards reconnus.
<b>Accréditation Institutionnelle</b>	Reconnaissance accordée par une autorité d'accréditation, pour une période donnée, à une institution d'enseignement pour la globalité de son fonctionnement institutionnel : stratégie, gouvernance, prestations académiques et pédagogiques, recherche, transfert, ressources, etc. Cette accréditation est donnée après vérification de la qualité globale en termes de satisfaction des standards reconnus.
<b>Alignement</b>	Cohérence des décisions, actions, processus, résultats, etc. avec la mission, la vision, les valeurs et objectifs stratégiques de l'institution.
<b>Amélioration de la qualité</b>	Développement de la capacité institutionnelle à satisfaire aux exigences des standards de qualité.
<b>Approche</b>	Modalité utilisée pour répondre aux critères et standards.
<b>Assurance de la Qualité</b>	Systèmes et procédures conçus par une organisation afin de s'assurer que ses produits et services obéissent à des standards et sont constamment améliorés : évaluations, gestion par les résultats, preuves, etc.

<b>Audit</b>	Examen systématique et indépendant permettant de confirmer ou non le respect des standards. On distingue les audits internes, les audits externes et les audits de certification.
<b>Auto-évaluation</b>	Évaluation interne réalisée par ceux qui ont la responsabilité de concevoir et de mettre en œuvre une action.
<b>Benchmark</b>	Étalon de mesure pour opérer des comparaisons signalant le Niveau de performance reconnu comme norme d'excellence pour un processus spécifique.
<b>Besoin</b>	Ce qui est nécessaire à l'utilisateur ou désiré par lui. Le besoin peut être explicite ou implicite, existant ou potentiel.
<b>Bonne pratique</b>	Pratique qui répond à un défi, difficulté ou enjeu, mérite d'être partagée, mène à une meilleure performance et/ou à plus de satisfaction de la part des personnes concernées.
<b>Client</b>	Destinataire d'un produit ou service.
<b>Conformité</b>	Satisfaction aux exigences annoncées.
<b>Efficacité</b>	Niveau de réalisation des activités planifiées permettant l'atteinte des résultats attendus.
<b>Efficiency</b>	Optimisation du rapport entre le résultat obtenu et les ressources utilisées.
<b>Evaluation</b>	Appréciation systématisée et objective d'un projet, d'un programme ou d'une politique : conception, mise en œuvre et résultats.

<b>FFOM</b>	Analyse des Forces, faiblesses, opportunités, menaces connue sous le terme SWOT.
<b>Force</b>	Facteur interne ayant un impact positif sur la performance/satisfaction des parties prenantes. À la différence des « bonnes pratiques », elles ne sont pas destinées nécessairement à être partagées.
<b>Indicateur</b>	Élément significatif, qualitatif ou quantitatif, permettant d'évaluer une situation, un processus, un produit.
<b>Indicateur de performance</b>	Élément mesurable qui permet de suivre la progression vers l'objectif visé ou son atteinte.
<b>Initiative</b>	Moyen permettant l'atteinte d'un objectif. Une initiative est formulée par un <b>verbe d'action</b> .
<b>Mission</b>	Raison d'être de l'institution, énoncée de façon claire et brève (en général, il s'agit de quelques phrases qui peuvent être développées dans un document explicatif). Elle explicite : pourquoi a-t-elle été créée, ses activités principales, sa clientèle cible, la qualité de ses prestations.
<b>Outil</b>	Moyen/objet conçu pour réaliser de façon efficace une action.
<b>Parties Prenantes</b>	Personnes, groupes ou organismes ayant un intérêt direct ou indirect avec l'institution et inversement et qui influencent son développement actuel et futur.
<b>Plan d'action</b>	Actions à mettre en œuvre pour atteindre des objectifs. Généralement, un plan d'action indique ce qui doit être fait, les responsables et l'échéancier.
<b>Plan Stratégique</b>	Plan énonçant les actions à mettre en œuvre pour atteindre des objectifs à long terme. Il comporte généralement les rubriques ci-dessous :

	<p>Vision, mission et valeurs          Attentes des parties prenantes          Analyse de l'environnement externe et interne          Synthèse des forces/faiblesses/opportunités/menaces (SWOT / FFOM)          Plan d'action quadriennal          Plan d'action annuel          Risques et alternatives          Agenda de suivi stratégique</p>
<b>Preuve</b>	Ce qui démontre l'existence ou la véracité de ce qui est avancé.
<b>Procédure</b>	Manière règlementée d'effectuer une activité ou un processus. Les procédures sont généralement écrites et partagées.
<b>Processus</b>	Série d'activités interdépendantes visant un objectif. Il convertit des inputs en outputs. Il implique des responsabilités, outils et mécanismes.
<b>Rapport de Révision</b>	Document qui comprend les conclusions du comité d'évaluation suite à la visite de l'institution et la lecture de son rapport d'autoévaluation.
<b>Référentiel qualité</b>	Cadre de référence définissant les standards et leurs composantes.
<b>Seuil ciblé</b>	Performance minimale voulue d'un indicateur.
<b>Standard</b>	Mesure de référence pouvant servir de guide lors de l'évaluation des performances de l'université.

<b>SWOT</b>	Analyse des Forces, faiblesses, opportunités, menaces (FFOM en français).
<b>Systematique</b>	Action mise en œuvre de manière planifiée et récurrente.
<b>Tableau de bord</b>	Outil de planification et de contrôle / Tableau permettant de suivre la progression d'un projet.
<b>Valeurs</b>	Idéaux auxquels se réfèrent l'institution. Les valeurs donnent sens et orientent les activités de l'institution.
<b>Vision</b>	Projection dans l'avenir qui énonce le développement auquel tend l'institution. C'est une forme de boussole qui permet de garder un cap commun.
<b>Visite du site</b>	Démarche effectuée par le comité d'évaluation externe auprès de l'institution pour vérifier les informations fournies et évaluer la qualité des programmes et/ou l'efficacité institutionnelle. Un rapport d'évaluation est rédigé par le comité suite à sa visite.