



Glossaire

Remarques préliminaires

Vous trouvez ici, par ordre alphabétique, les principaux termes utilisés sur le site Internet www.quint-essenz.ch.

Termes

A	
Assessment (Développement de la qualité)	Evaluation systématique des structures, processus et résultats d'une (partie d'une) organisation, d'un programme ou d'un projet.
Assessment (Promotion de la santé / prévention)	Récolte de données et analyse de situations problématiques en matière de santé dans la population.
Assurance de la qualité	Mesures visant à assurer un standard de qualité atteint.
Auto-évaluation	Evaluation systématique de faits selon le point de vue des personnes impliquées.
Auto-réflexion	Fait de revenir sur soi-même, sur son propre comportement et sur sa manière de vivre les choses, de façon à les analyser et à les comparer.
B	
Bailleur de fonds	Institution apportant une contribution financière au projet et faisant généralement valoir des exigences fixées par contrat (voir 'Groupes du setting').
Benchmarking	Etude/analyse des produits, services et processus sur la base d'une comparaison avec les meilleures organisations concurrentes, afin de s'en inspirer (développement de la qualité).
Besoin (objectif)	Manque justifié, généralement démontré scientifiquement dans certains settings ou certains groupes de la population (perspective externe).
Besoins ressentis	Au contraire du besoin objectif, un besoin ressenti désigne un manque ressenti subjectivement par des membres de certains settings ou groupes de la population (perspective interne).
C	
Catégorie d'objectifs	Les catégories d'objectifs servent par exemple à classer les objectifs en objectifs thématiques, géographiques ou en fonction des groupes cibles.
Catégorie de comptes	Les catégories de comptes sont des postes du budget (comptes), qui peuvent comporter aussi bien des dépenses que des recettes.

Cercle de qualité	Méthode d'amélioration de la qualité selon laquelle un petit groupe de membres d'un setting se réunit régulièrement pour travailler à l'amélioration de la qualité de structure, de processus ou de résultat. Le principe des cercles de qualité se base sur l'idée que les problèmes doivent être résolus là où ils apparaissent.
Certification	Attestation formelle qu'une (partie d')organisation remplit les exigences liées à la certification. La certification est menée par un organisme accrédité à cet effet.
Charte d'Ottawa	Charte adoptée lors de la première Conférence internationale sur la promotion de la santé en 1986 à Ottawa (Canada). Elle se base sur le programme de l'OMS 'Santé pour tous'.
Complexité	Complexité est synonyme de multiplicité. A l'encontre de systèmes complexes (par ex. installations techniques), les systèmes complexes, comme par ex. les systèmes sociaux, ne sont pas entièrement cernables et prévisibles.
Comportement-conditions de vie	Comportement humain et conditions de vie (structures sociales) sont étroitement liés et s'influencent mutuellement. La promotion de la santé entend créer des conditions de vie propices à rendre les individus, les groupes et les organisations capables d'adopter un comportement et à organiser leur façon de vivre de manière à ce qu'elles soient profitables à la santé.
Compte	En comptabilité, on entend par "comptes" certains postes du budget.
Concept	Un concept est un document de planification contraignant. Il contient l'argument du projet, en décrit les buts, la manière dont il doit être réalisé et quelles sont les ressources nécessaires à cet effet.
Concept directeur (Leitbild)	Le concept directeur décrit le mandat, les valeurs, normes et autres principes d'action de l'organisation. Le concept directeur est un guide pour l'organisation dans toutes ses activités internes et externes.
Conception	Planification de base d'un projet.
Contexte	Conditions-cadres dans lesquelles un projet est par exemple intégré et par lesquelles il est aussi influencé (par ex. facteurs politiques, légaux, sociaux/culturels, économiques, écologiques, institutionnels).
Controlling (contrôle)	Pilotage et contrôle des processus et activités sur la base d'une comparaison constante entre ce qui doit être et ce qui est (objectifs/réalité).
Critère de qualité	Élément de comparaison relatif à la qualité d'une action ou de moyens (par ex. d'un projet, d'un processus, d'un produit).
Culture de la qualité	Aspects spécifiquement axés sur la qualité de la culture de l'organisation.

D

Déterminants de santé	Sont désignés sous le terme de "déterminants de santé" des facteurs documentés qui influencent la santé (d'individus, de groupes et de la population). Le terme de "déterminants" est toutefois mal choisi dans ce contexte car la santé peut certes être influencée, mais pas déterminée par ces facteurs dans le sens de "preuve".
Développement de l'organisation	Développement systématique des structures et processus d'une organisation, dans le but de l'améliorer et d'assurer son existence à long terme.
Développement de la qualité	Réflexion et amélioration systématique et périodique des structures, processus et résultats d'une organisation, d'un programme ou d'un projet.
Développement durable	Le concept de "développement durable" vise à atteindre un équilibre entre l'utilisation et la régénération des ressources en vue d'assurer une société équitable avec une économie qui fonctionne dans un environnement écologique intacte ou de la développer dans cette direction.
Durabilité	Impacts d'un projet allant au-delà de sa durée limitée.

E

Effectivité	Adéquation d'une mesure prise par rapport à l'effet visé (efficacité).
Effet (impact)	Modifications attribuables à une intervention dans des settings. En plus des effets visés, exprimés en objectifs, des effets non visés peuvent également se produire sous forme de modifications positives ou négatives inattendues (effets colatéraux).
Efficience	Rapport entre un résultat et le moyen utilisé pour y parvenir (rendement).
Egalité des chances en matière de santé	L'égalité des chances en matière de santé implique un accès équitable aux ressources de tous les êtres humains, indépendamment de leur ethnie, statut socio-économique, âge ou sexe, offrant à tous les mêmes possibilités d'exploiter leurs potentiels de santé et de la maintenir.
Empowerment	Renforcement de la capacité des êtres humains à agir de leur propre chef, à avoir un meilleur contrôle de leurs décisions et actions, ainsi qu'à déterminer leurs propres conditions de vie d'une manière propice à la santé.
Esquisse de projet	Résumé structuré de la première idée et des recherches concernant un projet planifié. est planifié.
European Foundation for Quality Management (EFQM)	Fondation Européenne pour la Gestion de la Qualité. Créatrice du modèle EFQM, un système de gestion de la qualité européen basé sur les principes du Total Quality Management (TQM).

Evaluation	Collecte systématique et analyse d'informations (pas nécessairement disponibles dans le travail de routine) concernant divers aspects d'un projet ou d'une intervention; analyse critique de ces informations en tenant compte de diverses perspectives et en utilisant directement des méthodes de recherche et des théories (socio-)scientifiques.
Evaluation par des tiers	Evaluation systématique avec une perspective externe (par exemple par des évaluateurs professionnels).

F

Force	Caractéristique (d'un projet) identifiée comme très positive sur la base d'une réflexion et d'une évaluation systématiques.
--------------	---

G

Genre (gender)	Ce terme ne désigne pas uniquement le sexe biologique mais les aspects psychologiques, sociaux et culturels de l'appartenance à un sexe, ainsi que les relations entre les sexes.
Gestion (management)	Ensemble des activités de planification et de pilotage systématique d'un projet, d'un programme ou d'une organisation.
Gestion (management) de la qualité	La gestion de la qualité concerne toutes les tâches de gestion d'une organisation visant l'assurance et le développement de la qualité.
Gestion (management) du projet	Pilotage des activités nécessaires pour la planification, la réalisation et l'évaluation d'un projet.
Gestion du savoir	Maintien et élargissement du savoir global présent dans une organisation.
Groupes cibles	Groupes de la population ou groupes d'un setting concernés par les objectifs et les mesures d'interventions.
Groupes du setting	Les groupes d'un setting (stakeholder) sont les groupes dont les membres ont, en raison de leur rôle, des attentes et des exigences face à ce setting. Les groupes du setting comprennent les personnes qui sont impliquées dans les prestations de service (collaborateurs), ont une influence sur les prestations de service (partenaires, autorités) ou sont eux-mêmes touchés par les services (client(e)s).

I

Implémentation	Concrétisation de mesures dans des settings, réflexion périodique critique de la conception et, sur cette base, développement continu et amélioration du projet.
Indicateur	Un indicateur est une dimension empirique mesurable, observable ou analysable. Les indicateurs servent de références pour l'évaluation d'éléments (souvent complexes) qui ne peuvent pas directement être mesurés ou évalués eux-mêmes.

International Organization for Standardisation (ISO)	Organisation internationale qui se consacre à la standardisation de produits, services et systèmes de gestion.
Intervention	Les interventions en promotion de la santé et prévention sont des actions réfléchies, fondées, systématique, organisées sous forme participative et visant un changement du cadre de vie d'hommes et de femmes dans le but de promouvoir la santé et de prévenir les maladies.
Intervision	Echange d'expériences entre des personnes travaillant pour différentes organisations, programmes ou projets mais ayant des rôles ou des fonctions semblables.

M

Mesure	Les mesures sont des activités concrètes découlant de la stratégie, avec des délais et des responsabilités déterminés, servant à atteindre des buts de projets ou des buts intermédiaires.
Méthode	Procédure systématique pour résoudre une tâche ou pour acquérir des connaissances.
Migration	Le terme de migration désigne le déplacement de groupes de population. Dans le contexte de la promotion de la santé, la prise en considération de l'élément migration signifie tenir compte de manière appropriée des défis que doivent relever les migrantes et les migrants.
Mise en réseau	Collaboration au-delà des domaines, des disciplines, des échelons hiérarchiques, des organisations et des projets.
Modèle d'impact	Description ou représentation graphique des liens de causalité en rapport avec des interventions dans des systèmes sociaux.
Monitoring	Récolte systématique de données, continue ou périodique, dans le but de surveiller processus et résultats.

N

Niveaux d'action	Interventions dans des settings en fonction des divers niveaux d'action: individus, groupes, organisation, environnement/réseaux, société/politique.
-------------------------	--

O

Objectif	Etat désiré d'un système, qu'on aimerait avoir atteint à un moment déterminé.
Objectif d'impact	A l'encontre des objectifs de prestations, les objectifs d'impacts indiquent ce qui doit être atteint dans les systèmes visés.
Objectif de projet	Etat désiré d'un système défini, qu'on aimerait avoir atteint à la fin du projet.
Objectif en matière de prestations	Les objectifs en matière de prestations indiquent quelles sont les prestations qui doivent être apportées et dans quelle dimension (à l'encontre des objectifs d'impact).

Objectif qualité	Contrairement aux objectifs de projets qui expriment des effets visés dans un système externe (setting, groupe-cible), les objectifs qualité concernent les structures et processus du projet lui-même.
Objectif smart	Les objectifs sont SMART lorsqu'ils sont 'spécifiques', 'mesurables', 'ambitieux', 'réalistes' et 'délimités dans le temps'.
Objectifs de contrat	Objectifs de projet et objectifs intermédiaires fixés par contrat.
Organisation du projet	Ensemble de toutes les personnes, groupes et organisations impliquées dans le projet, avec leurs rôles, tâches et responsabilités spécifiques au projet.
Outcome	Ensemble des effets (impacts) d'un projet.
Output	Ensemble des prestations et produits d'un projet.

P

Participation	Implication active de personnes et groupes dans la planification, réalisation et évaluation d'interventions (projets) touchant leurs conditions et leurs modes de vie.
Pathogénèse	Conditions personnelles et environnementales amenant à certaines maladies.
Phases de projet	On entend par phases de projet toutes les phases qu'un projet traverse, de la première idée à sa conclusion. Dans quint-essenz, on distingue entre la phase de conception, d'implémentation et de valorisation, la phase d'implémentation étant divisée en cycles réguliers de développement (étapes).
Pilotage d'un projet	Evaluation périodique et systématique, réflexion et optimisation de la réalisation du projet (voir "Pointage" et "Monitoring").
Pointage	Les pointages sont des "points d'arrêt" dans la phase d'implémentation d'un projet. Ils structurent un projet en plusieurs grandes étapes de (quasiment) même dimension et servent au pilotage du projet.
Policy	Stratégie commune comportant des objectifs généraux, sur laquelle les personnes clé importantes dans la promotion de la santé / prévention se sont mises d'accord.
Potentiel d'amélioration	Amélioration de structures, de processus et de résultats d'un projet sur la base d'une réflexion et d'une évaluation systématiques. Les potentiels d'amélioration sont la base pour la détermination d'objectifs de qualité.
Prévention	Mesures destinées à éviter que surviennent des maladies (prévention primaire), comme p.ex. diminution des facteurs de risques, à enrayer leur progression (prévention secondaire) et à en réduire les conséquences (prévention tertiaire).
Programme	Action basée sur une stratégie, avec des objectifs à long terme, limité dans le temps, constituée généralement de plusieurs projets coordonnés.
Projet	Action structurée, unique, visant à atteindre jusqu'à un moment déterminé des objectifs définis.

Promotion de la qualité	Soutien du développement de la qualité d'une organisation, d'un programme ou d'un projet par des mesures externes appropriées (formation, conseil) et par la mise à disposition de ressources.
Promotion de la santé	Action de donner aux individus, groupes et organisations les moyens d'améliorer et de maintenir leur santé en modifiant leurs modes de vie et en agissant sur leurs conditions de vie. La promotion de la santé inclut non seulement des actions visant à renforcer les connaissances et les capacités des individus mais aussi des actions ayant pour but de modifier des conditions (déterminants) sociales, économiques et environnementales de telle manière qu'elles aient un effet positif sur la santé individuelle ainsi que sur celle de la population.
Public Health Action Cycle (PHAC)	Le Public Health Action Cycle (cycle d'action en santé publique) est un modèle cyclique comportant quatre phases qui servent de base à la planification stratégique, la mise en oeuvre et l'évaluation d'interventions en matière de santé.

Q

Qualité	Caractéristiques d'un objet ou de faits, jugées positives sur la base d'attentes définies (critères).
Qualité de l'assessment	Un projet est d'une qualité d'assessment élevée lorsqu'il est bien argumenté en relation avec les besoins objectifs et les besoins ressentis, qu'il prend en compte le contexte de manière appropriée et qu'il est bien intégré.
Qualité de structure	Qualité des bases structurelles. En font partie les besoins objectifs et subjectifs, les ressources personnelles, financières et professionnelles ainsi que les bases conceptuelles et légales.
Qualité des processus	Qualité des processus et du déroulement. Un projet est d'une qualité de processus élevée lorsque les voies et les moyens pour le réaliser sont appropriées pour en atteindre les objectifs.
Qualité des résultats	Qualité des produits et prestations (output) ainsi que des impacts (outcome). Un projet présente une qualité des résultats élevée lorsque les buts formulés et les effets souhaités ont pu être atteints sans que des effets négatifs colatéraux ne soient apparus simultanément.

R

Réflexion (systématique)	Fait de revenir sur un ou des faits de manière à les analyser et à les comparer, sur la base de critères déterminés.
Reporting	Etablissement de rapports périodiques

Ressources	Moyens dont disposent des hommes et des femmes pour maîtriser les exigences de leur vie. En promotion de la santé axée sur les ressources, on entend par là en premier lieu les ressources personnelles et sociales (par ex. résilience, sentiment de cohérence, statut social). Dans la gestion de projet, ce terme désigne les conditions matérielles, infrastructurelles et en personnel pour la planification, la réalisation et l'évaluation d'un projet.
-------------------	--

S

Salutogénèse	Au contraire de la pathogénèse, la salutogénèse désigne le processus de création et de maintien de la santé.
Santé	La santé est un état d'équilibre entre les facteurs qui invalident et ceux qui stimulent la santé. On parle de bonne santé lorsque des êtres humains peuvent développer et mobiliser leurs ressources de manière optimale afin d'être en mesure de faire face aux exigences tant personnelles (physiques et psychiques) qu'extérieures (sociales et matérielles).
Sens de cohérence	Le sens de cohérence (sense of coherence) est, selon Antonovsky, une ressource importante en matière de santé. Il est présent lorsqu'on a le sentiment qu'une situation ou une action est compréhensible, gérable et sensée.
Setting	Système social délimité (par exemple entreprise, école, hôpital, foyer, famille etc.).
Sponsoring	Soutien financier de projets par des institutions ou des personnes privées (fonds tiers). Les sponsors ne posent pas de conditions quant au contenu du projet; ils ont cependant la plupart du temps la possibilité de faire de la publicité à travers le projet.
Standard de qualité	Donnée définie, de préférence basée sur des critères factuels, décrivant un niveau d'exigences minimal en matière de qualité.
Stratégie	Dans un projet, les stratégies décrivent les grandes lignes de l'impact des interventions planifiées. La formulation de stratégies contribue à rendre explicites des modèles d'impact implicites et à les refléter. Les stratégies sont définies en même temps que les objectifs du projet et elles servent avec eux de base pour fixer les mesures concrètes à prendre dans le cadre d'un projet.
Structure du projet	Vue d'ensemble des acteurs impliqués dans un projet et de leurs interrelations par rapport à ce projet.
Supervision	Généralement, forme de conseil thématique diversifiant diverses problématiques professionnelles et basées sur des aspects émotionnels et relationnels.
Systematique	On parle d'actions et de réflexions systématiques lorsqu'elles sont pratiquées selon un plan, sur la base de critères et de manière structurée.

Systeme de management (gestion) de la qualite	Partie d'un systeme de gestion d'une organisation ou d'un programme visant à ce que la qualite des structures, processus et resultats soient periodiquement analyses et systematiquement ameliores.
--	---

T

Total Quality Management (TQM)	Philosophie de gestion de la qualite tres complete, basee sur la participation de tous les membres et centree sur la qualite.
---------------------------------------	---

V

Valeur cible	Une valeur cible fixe, lors de l'operationalisation d'un but, le niveau quantitatif d'exigence par rapport à l'indicateur correspondant. La valeur cible est fixee sur la base de la valeur actuelle.
Valorisation	Fait de mettre en forme, de diffuser et de rendre utilisable les connaissances, les experiences et les resultats de l'evaluation d'un projet.
Vision	Une vision est la formulation d'idees sur des conditions souhaitees dans une perspective de long terme, c'est-à-dire au-delà de la duree d'un projet. Elle sert d'element "conducteur" au projet.