# Nos services, nos normes et nos résultats 2017 à 2018

# Message de la sous-ministre et du sous-ministre délégué – Nos services, nos normes et nos résultats 2017 à 2018

C'est avec fierté que nous présentons la publication *Nos services, nos normes et nos résultats* (NSNR) de Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC) pour l'exercice 2017 à 2018 à nos clients, c'est-à-dire les organisations du gouvernement du Canada et les Canadiens.

Nos services, nos normes et nos résultats est un rapport annuel qui met en lumière notre engagement à offrir un vaste éventail de programmes et de services de grande qualité. Qu'il s'agisse d'acheter des biens, d'administrer les immeubles fédéraux ou de verser des paiements aux Canadiens, nos nombreuses normes de service nous permettent de nous assurer que nos clients savent à quoi s'attendre de notre part.

Les normes de service sont effectivement indispensables pour la gestion du rendement et pour la prestation d'un service à la clientèle exemplaire. Elles permettent d'enrichir les offres de services et de favoriser la prise de décisions fondées sur des données probantes par le personnel de gestion. Le fait de publier nos résultats chaque année, en outre, démontre aux Canadiens que leur gouvernement se conduit de manière transparente, ouverte et responsable.

Ainsi, à SPAC, nous entendons continuer, comme les années passées, à :

- Consulter continuellement nos clients et nous servir de leur rétroaction pour améliorer notre prestation de services;
- Évaluer régulièrement nos résultats par rapport à nos normes de service et établir des rapports périodiques à cet égard pour informer nos clients des résultats obtenus en tenant compte des niveaux de rendement attendus;
- Examiner nos normes de service en consultation avec nos clients et nos fournisseurs de services afin d'en confirmer la pertinence et de mesurer tous les aspects du service à la clientèle.

Nous sommes donc ravis de vous annoncer que les normes de service pour 2017 à 2018 et les résultats pour 2016 à 2017 sont maintenant affichés en ligne. Nous avons hâte de poursuivre nos efforts visant à accroître la robustesse de nos normes et nous remercions nos employés et nos clients de nous avoir accordé leur confiance et de collaborer à servir les Canadiens.

Marie Lemay, ing., P.Eng.
Sous-ministre et
sous-receveur général du Canada

Les Linklater
Sous-ministre délégué

# Aperçu des normes de service – Nos services, nos normes et nos résultats 2017 à 2018

## Faits saillants

En 2016 à 2017, nous avons atteint ou dépassé 48 de nos 66 objectifs. Ces résultats témoignent de notre engagement perpétuel à répondre aux attentes de notre clientèle et à appuyer la prestation des services aux Canadiens. Et nous poursuivrons nos efforts en vue d'améliorer notre rendement dans les secteurs où nous n'avons pas atteint nos objectifs.

Nous avons révisé nos normes de services pour 2017 à 2018 afin de nous concentrer davantage sur celles qui sont les plus pertinentes pour les clients et qui tiennent compte des principaux facteurs déterminants pour la satisfaction de la clientèle, notamment la rapidité d'exécution, l'accessibilité, l'exactitude et la qualité.

Le tableau suivant indique le nombre de normes de service qui avaient été adoptées pour chacune des cinq catégories de services de Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC), de même que le nombre de normes de service pour lesquelles nous avons atteint ou dépassé l'objectif fixé. Le tableau présente aussi le nombre de normes de service en place pour 2017 à 2018 dans les cinq catégories de services de SPAC.

| Catégories de services | Nombre de normes de service pour 2016 à 2017 | Nombre de normes de service pour lesquelles l'objectif a été atteint ou dépassé | Nombre de normes de service pour 2017 à 2018 |
|---|---|---|---|
| **Achats et ventes** | 12 | 8 | 12 |
| **Paiements et pensions** | 13 | 8 | 11 |
| **Biens et immeubles** | 8 | 5 | 6 |
| **Services de sécurité, d'administration et d'information** | 21 | 17 | 22 |
| **Traduction, terminologie et interprétation** | 12 | 10 | 9 |
| **Total** | **66** | **48** | **60** |

# Achats et ventes – Nos services, nos normes et nos résultats 2017 à 2018

Les tableaux suivants sur les normes de service et les objectifs pour la catégorie de services « Achats et ventes » présentent les objectifs pour 2016 à 2017 et 2017 à 2018 applicables aux services suivants : outils et services d'approvisionnement, attribution de contrats et gestion des relations avec la clientèle. Les tableaux présentent aussi les résultats pour l'exercice 2016 à 2017.

## Outils et services d'approvisionnement

| Norme de service | Objectif 2016 à 2017 | Résultat 2016 à 2017 | Objectif 2017 à 2018 |
|---|---|---|---|
| **Accuser réception des demandes de clients envoyées par voie électronique (p. ex. par courriel) dans un délai de 1 jour ouvrable.** | 95 % | 99,9 % | 95 % |
| **Accuser réception des demandes de clients envoyées par télécopieur ou par la poste dans un délai de 2 jours ouvrables.** | 95 % | 98,2 % | 95 % |
| **Transmettre aux clients le nom et les coordonnées de leur agent des achats dans un délai de 5 jours ouvrables suivant l'assignation d'une demande.** | 80 % | 66,8 % | 80 % |
| **Fournir un accès en tout temps, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, à des services d'approvisionnement d'urgence, selon la priorité et les délais fixés avec le ministère ou l'organisme client.** | 100 % | 100 % | 100 % |
| **Fournir des services avec un niveau de qualité répondant aux attentes des clients.** | 80 % | 82 % | 80 % |
| **Fournir des services avec un niveau de précision répondant aux attentes des clients.** | 80 % | 84 % | 80 % |
| **Fournir des services hautement valorisés par les clients.** | 80 % | 74 % | 80 % |

## Attribution de contrats

Attribuer les contrats dans le Secteur de la capitale nationale et les régions dans les délais suivants, selon la complexité évaluée du contrat.

| Norme de service | Objectif 2016 à 2017 | Résultat 2016 à 2017 | Objectif 2017 à 2018 |
|---|---|---|---|
| **Contrats de complexité élémentaire : dans un délai de 80 jours ouvrables.** | 80 % | 82,1 % | 80 % |
| **Contrats de complexité standard : dans un délai de 100 jours ouvrables.** | 80 % | 72,8 % | 80 % |
| **Contrats de grande complexité : dans un délai de 100 jours ouvrables de la date de publication de la demande de soumissions originale jusqu'à la date d'attribution du contrat.** | 80 % | 47,8 % | 80 % |

## Gestion des relations avec la clientèle

| Norme de service | Objectif 2016 à 2017 | Résultat 2016 à 2017 | Objectif 2017 à 2018 |
|---|---|---|---|
| **Accuser réception des demandes de renseignements des clients dans un délai de 1 jour ouvrable.** | 95 % | 95 % | 95 % |
| **Répondre aux demandes de renseignements des clients dans un délai de 3 jours ouvrables.** | 95 % | 95 % | 95 % |

# Paiements et pensions – Nos services, nos normes et nos résultats 2017 à 2018

Les tableaux suivants sur les normes de service et les objectifs pour la catégorie de services « Paiements et pensions » présentent les objectifs pour 2016 à 2017 et 2017 à 2018 applicables aux services suivants : administration de la paye et des avantages sociaux fédéraux, administration des pensions fédérales et services du receveur général. Les tableaux présentent aussi les résultats pour l'exercice 2016 à 2017.

## Administration de la paye et des avantages sociaux fédéraux

| Norme de service | Objectif 2016 à 2017 | Résultat 2016 à 2017 | Objectif 2017 à 2018 |
|---|---|---|---|
| **Sur réception des documents dûment remplis des clients, le Centre des services de paye de la fonction publique traitera les demandes complexes dans un délai de 20 jours ouvrables. – Supprimée** | 95 % | 37 % | Sans objet |
| **Coût moyen pour Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC) par compte pour l'administration des systèmes de paye et des processus connexes pour tous les employés du gouvernement du Canada. – Supprimée** | 105 $ | Non disponible | Sans objet |
| **Coût moyen pour SPAC par compte pour la prestation des services du Centre des services de paye de la fonction publique. – Supprimée** | 314 $ | Non disponible | Sans objet |
| **Répondre en moins de 180 secondes aux appels au Centre des services de paye.** | 80 % | Non disponible[Note de bas de page 1] | 80 % |
| **Pourcentage de mouvements de paye traités conformément aux normes de service. – Nouveau** | Sans objet | Sans objet | 95 % |

## Administration des pensions fédérales

| Norme de service | Objectif 2016 à 2017 | Résultats 2016 à 2017 | Objectif 2017 à 2018 |
|---|---|---|---|
| **Pourcentage d'opérations liées aux pensions et de paiements relatifs aux pensions traités dans les délais établis.** | 95 % | 97,6 % | 95 % |
| **Pourcentage de premiers paiements de pension versés dans les délais établis. – Nouveau** | Sans objet | Sans objet | 95 % |
| **Répondre en moins de 180 secondes aux appels au Centre des pensions concernant l'administration des pensions.** | 80 % | 82,5 % | 80 % |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Coût moyen par compte, à l'échelle du gouvernement du Canada, pour l'administration :**<br>• **du Régime de pension de la fonction publique (Loi sur la pension de la fonction publique – LPFP). – Supprimée** | 178 $ | 149,90 $ | Sans objet |
| **Coût moyen par compte, à l'échelle du gouvernement du Canada, pour l'administration :**<br>• **du Régime de pension de la Gendarmerie royale du Canada (Loi sur la pension de retraite de la Gendarmerie royale du Canada – LPRGRC). – Supprimée** | 156 $ | 132,24 $ | Sans objet |

## Services du receveur général

| Norme de service | Objectif 2016 à 2017 | Résultat 2016 à 2017 | Objectif 2017 à 2018 |
|---|---|---|---|
| **Traiter quotidiennement les paiements aux ministères et organismes en fonction des calendriers établis. – Supprimée** | 99,9 % | 99,7 % | Sans objet |
| **Répondre en moins de 180 secondes aux appels concernant les chèques du receveur général.** | 80 % | 90,6 % | 80 % |
| **Pourcentage de paiements versés par le receveur général au nom du gouvernement du Canada conformément aux échéanciers prescrits par la loi. – Nouveau** | Sans objet | Sans objet | 99,99 % |
| **Pourcentage de paiements traités par le receveur général au nom du gouvernement du Canada conformément aux calendriers établis. – Nouveau** | Sans objet | Sans objet | 99 % |
| **Répondre dans les 24 heures à toute demande de renseignements concernant l'état de chèques du receveur général.** | 99,9 % | 100 % | 99,9 % |
| **Fournir en 2 jours ouvrables toute copie d'un chèque du receveur général émis au cours des 6 dernières années.** | 98 % | 99,9 % | 98 % |
| **Publier Comptes publics du Canada dans les 24 heures suivant le dépôt au Parlement.** | 100 % | 100 % | 100 % |
| **Coût unitaire moyen par paiement du receveur général. – Supprimée** | 0,33 $ | Non disponible | Sans objet |

## Notes de bas de page

### Note de bas de page 1

Cette information n'était pas disponible au moment de la publication. Les normes de service et les résultats concernant le traitement des demandes par le Centre des services de paye de la fonction publique sont toutefois rendus publics dans le Tableau de bord sur la paye à la fonction publique : Mise à jour du Centre des services de paye de la fonction publique.

# Biens et immeubles – Nos services, nos normes et nos résultats 2017 à 2018

Les tableaux suivants sur les normes de service et les objectifs pour la catégorie de services « Biens et immeubles » présentent les objectifs pour 2016 à 2017 et 2017 à 2018 applicables aux services suivants : services de gestion des locaux à bureaux, services professionnels et techniques, et gestion des relations avec la clientèle. Les tableaux présentent aussi les résultats pour l'exercice 2016 à 2017.

## Services de gestion des locaux à bureaux

| Norme de service | Objectif 2016 à 2017 | Résultat 2016 à 2017 | Objectif 2017 à 2018 |
|---|---|---|---|
| **Veiller à ce que les installations faisant partie du portefeuille des biens immobiliers de Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC) demeurent opérationnelles durant les heures normales de bureau, soit de 7 h à 18 h, du lundi au vendredi.** | 99 % | 99 % | 99 % |
| **Taux de satisfaction pour les appels de service signalés par l'intermédiaire du Centre national d'appels de service.** | 90 % | 88 % | 90 % |

## Services professionnels et techniques

Exécuter les projets de plus de 1 M $ dans le respect des délais, de la portée et du budget, en suivant les principes du Système national de gestion de projet et les changements convenus avec les clients.

| Norme de service | Objectif 2016 à 2017 | Résultat 2016 à 2017 | Objectif 2017 à 2018 |
|---|---|---|---|
| **Respect des délais** | 95 % | 96 % | 95 % |
| **Respect de la portée** | 95 % | 97 % | 95 % |
| **Respect du budget** | 95 % | 97 % | 95 % |

## Gestion des relations avec la clientèle

| Norme de service | Objectif 2016 à 2017 | Résultat 2016 à 2017 | Objectif 2017 à 2018 |
|---|---|---|---|
| **Fournir aux ministères et organismes clients des rapports d'avancement périodiques et régler les problèmes, le cas échéant.** | 100 % | 100 % | 100 % |
| **Accuser réception des demandes de renseignements des clients dans un délai de 1 jour ouvrable. – Supprimée** | 100 % | Non disponible | Sans objet |
| **Répondre aux demandes de renseignements des clients dans un délai de 3 jours ouvrables. – Supprimée** | 100 % | Non disponible | Sans objet |

# Services de sécurité, d'administration et d'information – Nos services, nos normes et nos résultats 2017 à 2018

## Services de sécurité

Les tableaux suivants sur les normes de service et les objectifs pour la catégorie de services « Services de sécurité » présentent les objectifs pour 2016 à 2017 et 2017 à 2018 applicables aux services suivants : Services de sécurité industrielle, y compris la délivrance d'attestations de sécurité; Centre d'appels du Programme de sécurité industrielle; Services de base de données sur l'intégrité; et marchandises contrôlées. Les tableaux présentent aussi les résultats pour l'exercice 2016 à 2017.

## Délivrance d’attestations de sécurité

| Norme de service | Objectif 2016 à 2017 | Résultat 2016 à 2017 | Objectif 2017 à 2018 |
|---|---|---|---|
| **Répondre aux demandes de cote de fiabilité simples dans un délai de 7 jours ouvrables suivant la réception des demandes dûment remplies.** | 85 % | 89 % | 85 % |
| **Répondre aux demandes de cote de fiabilité complexes dans un délai de 120 jours ouvrables suivant la réception des demandes dûment remplies.** | 85 % | 92 % | 85 % |
| **Répondre aux demandes de cote de sécurité « Secret » dans un délai de 75 jours ouvrables suivant la réception des demandes dûment remplies ainsi que des documents ou des renseignements fournis par les tiers, et à condition qu’une cote de fiabilité complexe ait déjà été accordée.** | 80 % | 54 % | 80 % |

## Centre d’appels du Programme de sécurité industrielle

| Norme de service | Objectif 2016 à 2017 | Résultat 2016 à 2017 | Objectif 2017 à 2018 |
|---|---|---|---|
| **Répondre aux demandes de renseignements ou les soumettre à un expert en la matière dans un délai de 2 jours ouvrables.** | 90 % | 87 % | 90 % |

## Services de base de données sur l’intégrité

| Norme de service | Objectif 2016 à 2017 | Résultat 2016 à 2017 | Objectif 2017 à 2018 |
|---|---|---|---|
| **Terminer les vérifications dans un délai de 4 heures.** | 80 % | 98 % | 80 % |

## Marchandises contrôlées (inscriptions, inspections et exemptions d’entreprises)

| Norme de service | Objectif 2016 à 2017 | Résultat 2016 à 2017 | Objectif 2017 à 2018 |
|---|---|---|---|
| **Octroyer des certificats d’inscription (nouveaux et renouvelés) dans un délai de 32 jours ouvrables**Note de bas de page 1 | 80 % | 95 % | 80 % |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Effectuer les évaluations de la sécurité dans un délai de 32 jours ouvrables**[Note de bas de page 1] | 80 % | 88 % | 80 % |
| **Octroyer des certificats d'exemption pour les visiteurs dans un délai de 10 jours ouvrables**[Note de bas de page 1] | 80 % | 100 % | 80 % |
| **Octroyer des certificats d'exemption pour les travailleurs temporaires dans un délai de 30 jours ouvrables**[Note de bas de page 1] | 80 % | 99 % | 80 % |

# Services d'administration

Les tableaux suivants sur les normes de service et les objectifs pour la catégorie de services « Services d'administration » présentent les objectifs pour 2016 à 2017 et 2017 à 2018 applicables aux services suivants : Solution de gestion des documents du gouvernement du Canada (GCDocs); Intégration des services partagés; Mes Ressources humaines du gouvernement du Canada (Mes RHGC); Office des normes générales du Canada; et imagerie documentaire. Les tableaux présentent aussi les résultats pour l'exercice 2016 à 2017.

## Solution de gestion des documents du gouvernement du Canada (GCDocs)

| Norme de service | Objectif 2016 à 2017 | Résultat 2016 à 2017 | Objectif 2017 à 2018 |
|---|---|---|---|
| **GCDocs offrira des services de déploiement à ses clients en temps opportun, conformément à son plan.** | 90 % | 100 % | 90 % |

## Intégration des services partagés

| Norme de service | Objectif 2016 à 2017 | Résultat 2016 à 2017 | Objectif 2017 à 2018 |
|---|---|---|---|
| **S'acquitter des engagements énoncés dans le plan annuel, dans le respect des délais, de la portée et du budget.** | 95 % | 99 % | 95 % |
| **Les Services partagés en ressources humaines (SPRH) offriront des services de rémunération en temps opportun.**[Note de bas de page 2] | 90 % | Non disponible | 90 % |
| **Les Services partagés en ressources humaines (SPRH) offriront des services de gestion de l'effectif et du milieu de travail en temps opportun.**[Note de bas de page 2] | 90 % | Non disponible | 90 % |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Le Système de gestion des cas partagés (SGCP) intégrera les clients conformément au plan établi à cet égard.** | 90 % | 100 % | 90 % |

## Mes Ressources humaines du gouvernement du Canada (Mes RHGC)

| Norme de service | Objectif 2016 à 2017 | Résultat 2016 à 2017 | Objectif 2017 à 2018 |
|---|---|---|---|
| **Mes RHGC offrira des services de déploiement à ses clients en temps opportun, conformément au plan établi.** | 90 % | 100 % | 90 % |

## Office des normes générales du Canada

| Norme de service | Objectif 2016 à 2017 | Résultat 2016 à 2017 | Objectif 2017 à 2018 |
|---|---|---|---|
| **Degré de satisfaction de la clientèle à l'égard des services d'inscription de l'Office des normes générales du Canada (ONGC).** | 80 % | 86,2 % | 80 % |
| **Pourcentage de la collection des Normes nationales du Canada examinée pendant l'exercice (examen de 20 % par année pendant une période de 5 ans).** | 20 % (100 % sur 5 ans) | 87 % (2016 à 2017 – examen unique de l'intégralité de la collection) | 20 % (100 % sur 5 ans) |
| **Pourcentage des produits et des services certifiés par l'ONGC dans les délais prescrits.** | 85 % | 85 % | 85 % |

## Imagerie documentaire

| Norme de service | Objectif 2016 à 2017 | Résultat 2016 à 2017 | Objectif 2017 à 2018 |
|---|---|---|---|
| **Veiller à ce que toutes les demandes de services d'imagerie documentaire présentées par les ministères et les organismes soient exécutées dans les délais convenus.** | 95 % | 98,7 % | 95 % |
| **Veiller à ce que toutes les demandes de service d'imagerie documentaire présentées par les ministères et les organismes soient exécutées au coût fixé dans l'entente conclue. – Nouveau** | Sans objet | Sans objet | 95 % |

# Services d’information

Les tableaux suivants sur les normes de service et les objectifs pour la catégorie de services « Services d’information » présentent les objectifs pour 2016 à 2017 et 2017 à 2018 applicables aux services suivants : *Gazette du Canada*; Éditions et Services de dépôt. Les tableaux présentent aussi les résultats pour l’exercice 2016 à 2017.

## Gazette du Canada

| Norme de service | Objectif 2016 à 2017 | Résultat 2016 à 2017 | Objectif 2017 à 2018 |
|---|---|---|---|
| **Atteindre un niveau de précision de 99 % (des documents publiés dans les parties I et II de la Gazette du Canada).** | 99 % | 99,96 % | 99 % |

## Éditions et Services de dépôt

| Norme de service | Objectif 2016 à 2017 | Résultat 2016 à 2017 | Objectif 2017 à 2018 |
|---|---|---|---|
| **Pourcentage des demandes de renseignements des clients auxquelles on a répondu dans un délai de 48 heures.** | 85 % | 88 % | 80 % |

# Notes de bas de page

### Note de bas de page 1

Le délai de réponse pourrait être prolongé dans les cas où l’une ou plusieurs des conditions suivantes existent :

- constatations défavorables et/ou renvoi d’un fichier de l’extérieur
- impossibilité de joindre les références fournies ou les personnes autorisées

Retour à la référence de la note de bas de page 1

### Note de bas de page 2

La mise en œuvre prévue d’un outil de mesure de la rapidité d’exécution a été retardée, mais cet outil sera mis en place pour permettre de mesurer les résultats en 2017 à 2018.

# Traduction, terminologie et interprétation – Nos services, nos normes et nos résultats 2017 à 2018

Les tableaux suivants sur les normes de service et les objectifs de la catégorie de services « Traduction, terminologie et interprétation » présentent les objectifs pour 2016 à 2017 et 2017 à 2018 applicables aux services suivants : traduction et services linguistiques; services de normalisation terminologique; interprétation; gestion des relations avec la clientèle. Les tableaux présentent aussi les résultats pour l'exercice 2016 à 2017.

## Traduction et services linguistiques

| Norme de service | Objectif 2016 à 2017 | Résultat 2016 à 2017 | Objectif 2017 à 2018 |
|---|---|---|---|
| **Livrer chaque demande de traduction en respectant les échéanciers.** | 95 % | 95,63 % | 95 % |
| **Prendre en charge les demandes de traduction et confirmer la personne-ressource désignée dans un délai de 1 jour ouvrable.** | 95 % | 89,91 % | 95 % |
| **Maintenir le prix par mot pour les services de traduction à 0,37 $ ou moins annuellement. – Supprimée** | 0,37 $ | 0,364 $ | Sans objet |
| **Pourcentage de clients satisfaits des services de traduction.** | 85 % | 91,2 % | 90 % |
| **Fournir des services de traduction d'un niveau de qualité répondant aux attentes des clients. – Supprimée** | 80 % | 99,91 % | Sans objet |

## Service de normalisation terminologique

| Norme de service | Objectif 2016 à 2017 | Résultat 2016 à 2017 | Objectif 2017 à 2018 |
|---|---|---|---|
| **Répondre aux demandes reçues par le service de dépannage terminologique dans un délai de 1 jour ouvrable.** | 99 % | 99,43 % | 99 % |
| **Publier, dans *TERMIUM Plus*®[Note de bas de page 1], des fiches terminologiques conformes aux normes de qualité et de méthodologie.** | 95 % | 94,8 % | 95 % |

## Interprétation

| Norme de service | Objectif 2016 à 2017 | Résultat 2016 à 2017 | Objectif 2017 à 2018 |
|---|---|---|---|
| **Fournir les services d'interprétation pour tous les événements faisant l'objet d'une demande de services présentée au Bureau de la traduction.** | 95 % | 98,86 % | 96 % |
| **Accuser réception des demandes de services d'interprétation dans un délai de 1 jour ouvrable. – Supprimée** | 99 % | 100 % | Sans objet |
| **Pourcentage de clients satisfaits des services d'interprétation des conférences.** | 85 % | 94,9 % | 90 % |

## Gestion des relations avec la clientèle

| Norme de service | Objectif 2016 à 2017 | Résultat 2016 à 2017 | Objectif 2017 à 2018 |
|---|---|---|---|
| **Accuser réception des demandes de renseignements des clients dans un délai de 1 jour ouvrable.** | 95 % | 100 % | 95 % |
| **Répondre aux demandes de renseignements des clients dans un délai de 3 jours ouvrables.** | 95 % | 99,26 % | 95 % |

## Notes de bas de page

### Note de bas de page 1

*TERMIUM Plus*®, une des plus grandes banques de données terminologiques et linguistiques dans le monde, vous donne accès à des millions de termes en anglais, français, espagnol et portugais. Vous pouvez trouver des termes, des abréviations, des définitions et des exemples d'utilisation dans un large éventail de domaines spécialisés. La banque de données est un outil essentiel pour décoder les acronymes, vérifier un titre officiel, trouver un équivalent dans une autre langue et bien plus encore.