

## Conditions Générales pour les Prestataires

### ATTENDU QUE :

- a. Les présentes Conditions Générales de Prestations de Services Linguistiques (le « **Contrat** ») s'appliquent à la relation entre le prestataire spécialisé dans la prestation de services linguistiques et services associés (le « **Prestataire** ») d'une part, et le Groupe Acolad et ses Sociétés Affiliées (« **ACOLAD** »), commandant les services, d'autre part.
- b. ACOLAD fournit à ses clients finaux (les « **Clients** ») des services linguistiques et/ou d'autres services de localisation, y compris, mais sans s'y limiter : de traduction, transcription, révision, relecture, post-édition, transcréation, rédaction, optimisation, sous-titrage, référencement (SEO), interprétation, le voice -over, le sous-titrage, la publication assistée par ordinateur (DTP) et la localisation (les « **Services** »).
- c. Le Prestataire s'engage à fournir à ACOLAD des services linguistiques liés à certains des services susmentionnés conformément au présent Contrat.

### 1. Objet

L'objet du présent Contrat est de définir les conditions dans lesquelles le Prestataire s'engage à fournir les Services à ACOLAD.

Le Prestataire sera responsable des équipements nécessaires à l'exécution des Services.

### 2. Commande de Services

Tous les Services commandés par ACOLAD feront l'objet d'un Bon de Commande (ci-après le « **Bon de Commande** »), qui devra contenir toutes les informations nécessaires à la réalisation du Service et devra détailler :

- Les caractéristiques des Services commandés,
- Le prix des Services ;
- La date de livraison.

Les Bons de Commande seront passés via le portail Prestataire (le « **Portail** ») ou par courrier électronique.

Le Prestataire devra confirmer chaque Bon de Commande via le Portail ou par une autre méthode si cela a été préalablement convenu avec ACOLAD. En acceptant le Bon de Commande, le Prestataire accepte d'être lié par et de satisfaire aux exigences décrites dans le Bon de Commande, sauf si la procédure d'acceptation est convenue différemment avec ACOLAD.

En l'absence de reconnaissance du Bon de Commande par le Prestataire, ACOLAD a le droit d'assigner le travail à un autre Prestataire.

Pour les Prestations de transcription, si le Prestataire s'engage à fournir les Prestations mais ne peut, pour quelque raison que ce soit, les commencer à l'heure, au lieu et à la date prévus, il doit en informer immédiatement ACOLAD en s'adressant à la personne qui est à l'origine du bon de commande. Il en va de même si, après avoir commencé l'exécution d'une Commande, le Prestataire n'est pas en mesure, pour quelque raison que ce soit, de l'achever.

Si le Prestataire n'accepte pas de fournir les Services, le Bon de Commande et ses annexes devront être supprimés dans un délai de 24 heures suivant la notification écrite de non-acceptation.

ACOLAD peut contacter le Prestataire pour commander des services supplémentaires à ceux déjà commandés.

En acceptant les services supplémentaires, le Prestataire pourra être amené à remplir et/ou signer des documents supplémentaires.

ACOLAD devra informer le Prestataire lorsque les Services ne sont plus requis par le Client. Le Prestataire s'engage à mettre fin à l'exécution des Services immédiatement après réception d'une telle notification. Le Prestataire ne devra facturer à ACOLAD que la partie des Services déjà achevée à la réception d'une notification écrite d'annulation de la part d'ACOLAD. Le Prestataire devra livrer immédiatement la partie qu'il aura déjà achevée après avoir reçu

cette notification d'annulation. Le montant du bon de commande correspondant sera revu. Une notification par téléphone ou par courrier électronique est également valable.

Si le Service est un Service d'interprétation, ACOLAD ne paiera pas la totalité du prix du Service mais paiera les frais d'annulation suivants :

- a. 50 % du prix du Service si l'annulation intervient jusqu'à quatorze (14) jours ouvrés avant la date d'exécution du Service,
- b. 80 % du prix du Service si l'annulation intervient entre sept (7) et quatorze (14) jours ouvrés avant la date d'exécution du Service,
- c. 100 % du prix du Service si l'annulation intervient sept (7) jours ouvrés ou moins avant la date d'exécution du Service.

Si les Prestations à fournir sont des Prestations de transcription, ACOLAD ne paiera pas l'intégralité du prix des Prestations mais une proportion répartie des honoraires convenus payables au Prestataire pour le bon de commande, calculée par référence au temps passé sur le bon de commande avant la résiliation.

### **3. Livraison et livraison dans les délais**

Les Services devront être livrés à la date et à l'heure indiquées dans le Bon de Commande. Une livraison est considérée comme en retard si le délai convenu n'est pas respecté et que le Prestataire n'a pas conclu d'accord pour prolonger le délai avec ACOLAD.

En cas de retard de livraison d'un Prestataire, ACOLAD se réserve le droit :

- (i) d'annuler le Bon de Commande et de ne pas être tenu de payer tout travail déjà achevé,
- (ii) de ne pas accepter le Service et de ne pas être tenu de payer tout travail inachevé,
- (iii) de le confier à un tiers.

Si ACOLAD n'annule pas le Bon de Commande et que le retard de livraison compromet la date limite pour les Clients d'ACOLAD et/ou affecte les délais pour d'autres langues (par exemple pour les commandes/projets impliquant un contenu multilingue), ACOLAD pourra déduire 15 % du montant total du Bon de Commande, sans préjudice de toute autre indemnisation à laquelle ACOLAD pourrait avoir droit.

### **4. Normes de qualité et non-respect**

#### **4.1. Normes de qualité**

- a) Le Prestataire s'engage à fournir les Services conformément aux Normes de Qualité d'ACOLAD (voir Annexe 1), ainsi que conformément aux exigences du Client énoncées dans le Bon de Commande et/ou aux exigences supplémentaires d'ACOLAD pour un projet/une commande spécifique si cela a été stipulé séparément.
- b) Le Prestataire s'engage à vérifier son travail avant la livraison, en termes d'exhaustivité, d'orthographe (y compris la vérification automatique de l'orthographe), de ponctuation, de cohérence de la terminologie, de respect de la terminologie spécifiée ainsi que d'exactitude du contenu; et à apporter toute modification nécessaire pour que la livraison réponde aux exigences des Normes de Qualité d'ACOLAD (voir Annexe 1).
- c) Le Prestataire devra informer ACOLAD de toute mise à jour de la terminologie existante qui serait nécessaire et devra apparaître sur les bases de données terminologiques d'ACOLAD.
- d) Le Prestataire s'assure que la mise en page des documents qu'il livre est conforme à la mise en page du fichier source, à l'aide des moyens techniques précisés dans les instructions, et aux frais convenus avec ACOLAD.
- e) Les Outils de TAO (Traduction assistée par ordinateur), y compris, mais sans s'y limiter, les outils de Mémoire de Traduction (TM), les outils de Gestion Terminologique et les outils d'Assurance de la Qualité, peuvent être utilisés, sauf indication contraire d'ACOLAD.

- f) Toutefois, le Prestataire reconnaît que les Outils de TAO sont soumis aux restrictions de l'Article « Confidentialité ». Le Prestataire est seul responsable en cas d'utilisation illégale ou inappropriée de ces outils.
- g) Si ACOLAD partage des mémoires de traduction avec le Prestataire, le Prestataire ne devra utiliser ces mémoires que pour des travaux commandés dans le cadre du présent Contrat.
- h) Pour des raisons de confidentialité, de traçabilité et de qualité, il est strictement interdit au Prestataire d'utiliser un outil de traduction automatique ou tout type de système de traduction automatique, qu'il soit utilisé en ligne ou non, sauf indication contraire de la part d'ACOLAD. Si la traduction automatique est demandée par ACOLAD, le Prestataire s'engage à travailler exclusivement avec le contenu de la traduction automatique fourni par ACOLAD.
- i) Lors de la prestation des Services linguistiques, le Prestataire garantit que les Services sont exécutés par des professionnels ayant un niveau de langue maternelle dans la langue cible et qu'ils respectent les exigences de la norme ISO 17100. Le Prestataire devra être en mesure de démontrer qu'il :
  - est titulaire d'un diplôme d'études supérieures reconnu en traduction ou en linguistique d'un établissement d'enseignement supérieur ; ou
  - est titulaire d'un diplôme reconnu dans tout autre domaine et d'une expérience de 2 ans à temps plein dans la traduction professionnelle ; ou
  - dispose de 5 années d'expérience à temps plein dans la traduction professionnelle.
  - possède les compétences, la qualification et/ou l'expérience pertinentes dans les domaines auxquels les Services se rapportent.

#### **4.2. Non-conformités aux Normes de Qualité**

- a) ACOLAD se réserve le droit de ne pas accepter les Services et produits livrables (définis comme l'ensemble des éléments produits par le Prestataire dans le cadre du Contrat, quels que soient la forme, le support de stockage ou le type de rédaction de ceux-ci, les « **Livrables** ») qui ne répondent pas à ses Normes de Qualité (voir Annexe 1) et/ou aux exigences du Client et/ou aux instructions spécifiques du projet/de la commande.
- b) Dans ce cas, le Prestataire s'engage à rectifier, sans frais supplémentaires, ses Services.
- c) ACOLAD se réserve le droit de mettre en œuvre des corrections sans consulter le Prestataire, et de compenser les frais supplémentaires engagés pour la correction par un tiers (ces frais compensés ne devant pas excéder le montant maximum facturable par le Prestataire pour ces Services) si :
  - les contraintes de temps ne permettent pas que les corrections soient faites par le Prestataire, ou
  - il existe des raisons spécifiques permettant de supposer que les corrections par le Prestataire ne peuvent pas être effectuées correctement ou à temps (par exemple le Prestataire ne peut être contacté), ou
  - ACOLAD est tenue de garantir la bonne exécution à l'égard de son propre Client et contre tout problème ultérieur à la livraison de la mission (c'est-à-dire une plainte).
- d) Tout Livrable qui a été jugé de mauvaise qualité, soit par le Client d'ACOLAD, soit par d'autres évaluateurs, sera examiné afin de déterminer la substance et l'origine des erreurs. Si l'enquête montre qu'il existe une non-conformité et que le Prestataire était responsable de cette non-conformité, des pénalités s'appliqueront conformément aux directives ci-après :
  - Non-conformité mineure (erreurs représentent un domaine d'amélioration recommandée, telles que les fautes de frappes, d'orthographe ou de syntaxe) : 10 % du montant total du Bon de Commande.
  - Non-conformité majeure (erreurs qui compromettent l'intégrité du document tels que, sans s'y limiter, les contresens ou les glissements de sens, une traduction incomplète, le non-respect de la terminologie fournie par ACOLAD) : 20 % du montant total du Bon de Commande, majoré des frais d'enquête de 5 % du montant total du Bon de Commande.
- e) ACOLAD se réserve le droit d'appliquer des coûts supplémentaires et des mesures de recouvrement, y compris l'annulation de Bons de Commande dans leur intégralité, en fonction de la gravité des erreurs et de l'ampleur de toute correction. ACOLAD devra fournir une explication et la preuve des erreurs ou des non-conformités avant d'appliquer de tels coûts supplémentaires et de telles mesures de recouvrement.

#### **4.3. Le contrôle des changements**

Le Vendeur informera ACOLAD de tout changement pouvant avoir un impact sur la qualité du produit ou les exigences réglementaires. Des exemples sont fournis ci-dessous :

- Paramètres qualité/processus critiques
- Emplacement/adresse de l'établissement
- Changement de nom ou d'adresse du vendeur
- Processus de fabrication
- Systèmes informatisés
- Modifications réglementaires
- Changement de propriété, de direction ou de gestion de l'assurance qualité du fournisseur.

Le changement doit être notifié par écrit à ACOLAD.

#### **5. Modalités de Paiement**

Le prix des Services sera fixé dans le Bon de Commande ou par tout autre accord écrit supplémentaire, quel que soit sa forme. Un Bon de Commande ne fait pas office de facture.

Tous les prix sont indiqués hors TVA.

Sauf accord explicite d'ACOLAD, Le Prestataire ne devra pas facturer à ACOLAD des frais minimums ou des suppléments pour les travaux réalisés en urgence, le week-end ou en soirée.

Des déductions sur les honoraires d'un bon de commande peuvent être effectuées en cas de paiement excessif antérieur effectué par ACOLAD au Prestataire.

Si les Prestations à fournir sont des Prestations de transcription, des déductions sur les honoraires d'un bon de commande peuvent également être effectuées dans le cas où des dommages ont été causés aux biens et/ou locaux d'ACOLAD ou de tout client, ou si le Prestataire n'a pas restitué, lorsque cela a été demandé, tout bien appartenant à ACOLAD, ou si le Prestataire n'a pas fourni des Livrables complets et dans les délais.

ACOLAD devra payer les factures dans un délai de quarante-cinq (45) jours, fin de mois, à moins qu'un délai spécifique ne soit défini par ACOLAD sur chaque Bon de Commande ou toute autre forme d'accord supplémentaire, et conformément aux lois applicables.

Sauf disposition contraire, toutes les factures devront être conformes aux Directives de Facturation d'ACOLAD (fournies au Prestataire par ACOLAD) et porter les références :

- du Prestataire, c'est-à-dire le nom, l'adresse, le compte bancaire, le code IBAN et les numéros de TVA et,
- du Bon de Commande et le montant y afférent.

Les paiements sont exclusivement effectués par virement bancaire, sauf accord contraire entre ACOLAD et le Prestataire. Les frais liés aux virements bancaires devront être supportés de manière « partagée » : ACOLAD s'acquitte des frais bancaires de son côté ; le Prestataire s'acquitte des frais bancaires de son côté (le cas échéant).

Un régime de paiement standard sur la base de la TAO sera appliqué au prix des Services, aux taux convenus spécifiés par ACOLAD, sauf en cas d'indication contraire prévues dans un accord sur prix relatif au projet ou dans le Bon de Commande. Le régime de paiement standard sur la base de la TAO peut être révisé et ajusté périodiquement par ACOLAD, afin de tenir compte des changements requis par les conditions actuelles du marché. ACOLAD en informera le Prestataire en conséquence.

#### **6. Durée et Résiliation**

Le présent Contrat entrera en vigueur à la date du premier Bon de Commande pour la réalisation du Service assigné au Prestataire. L'acceptation d'un Bon de Commande emporte de plein droit acceptation du Contrat par le Prestataire. Le présent Contrat restera en vigueur pour une durée indéterminée.

Les deux parties seront en droit de résilier le présent Contrat moyennant un préavis de trente (30) jours calendaires.

ACOLAD a le droit de résilier le Contrat si :

- la qualité du Service ne répond pas aux attentes d'ACOLAD et/ou qu'une plainte motivée d'un Client est déposée concernant le Service fourni,
- le Prestataire ne respecte pas, à plusieurs reprises, les délais de livraison convenus avec ACOLAD,
- le Prestataire ne respecte pas les exigences techniques spécifiées par ACOLAD pour les Bons de Commandes concernées,
- le Prestataire ne remplit pas ses obligations envers les autorités de sécurité sociale ou ne le fait pas correctement,
- le Prestataire enfreint les dispositions en matière de Confidentialité et de Propriété Intellectuelle,
- un changement de contrôle du Prestataire survient, pouvant créer ou créant un conflit d'intérêts avec les activités d'ACOLAD. Le terme « Contrôle » désigne la capacité de diriger les affaires du Prestataire, que ce soit au moyen d'un Contrat, de la propriété d'actions ou autrement.

Sauf indication contraire d'ACOLAD, tout Service commandé avant la résiliation du Contrat devra être livré par le Prestataire conformément au Bon de Commande correspondant et ACOLAD devra payer le prix spécifié dans ce Bon de Commande ou autrement convenu entre les parties par écrit.

Tous les droits et obligations des Parties découlant des Services commandés avant la résiliation du présent Contrat demeureront en vigueur après cette résiliation.

## 7. Confidentialité

Aux fins du présent Contrat, « **Informations Confidentielles** » désignera :

- Les informations contenues dans les documents couverts par le Service, ou divulguées à la suite de l'exécution des Prestations dans le cas des Prestations de transcription, et/ou communiquées par ACOLAD ou le Client d'ACOLAD dans le cadre de la fourniture des Services,
- Les informations sur les secteurs d'activité, les politiques et stratégies commerciales, financières et industrielles d'ACOLAD et des Clients et Partenaires d'ACOLAD (autres Prestataires et fournisseurs),
- Les informations relatives au savoir-faire, aux données techniques, au secret bancaire et aux logiciels d'ACOLAD et des Clients et Partenaires d'ACOLAD (autres Prestataires et fournisseurs),
- Toute autre information relative à un projet (par exemple un contrat, des mots de passe, des données de production).

Le Prestataire s'engage (i) à préserver la confidentialité de toutes les informations qu'il reçoit d'ACOLAD, en exerçant le même degré de confidentialité que celui qu'il utiliserait pour protéger ses propres informations confidentielles, mais pas moins qu'un degré de confidentialité raisonnable ; (ii) à ne pas divulguer les Informations Confidentielles d'ACOLAD à tout tiers, que ce soit directement ou indirectement, et (iii) à ne pas utiliser les Informations Confidentielles d'ACOLAD, sauf pour exercer ses droits et obligations en vertu du Contrat.

Le Prestataire devra immédiatement informer ACOLAD de toute divulgation non autorisée, tout détournement ou toute utilisation abusive par toute personne ou entité des Informations Confidentielles, dont le Prestataire a connaissance.

En outre, le Prestataire ne devra tirer aucun avantage financier, pour lui-même ou pour autrui, en abusant ou en divulguant à un tiers des Informations Confidentielles susceptibles de modifier substantiellement le cours de titres, d'actions ou d'options (ci-après les « **Informations Privilégiées** »).

Nonobstant ce qui précède, le Prestataire n'aura aucune obligation de quelque nature que ce soit en ce qui concerne les Informations Confidentielles qui :

1. sont ou seraient devenues accessibles au public sans que cela ne résulte d'une quelconque faute du Prestataire,
2. sont développées de manière indépendante par le Prestataire,
3. sont connues du Prestataire avant qu'elles ne lui soient divulguées par ACOLAD,
4. ont été légitimement reçues d'un tiers, qui n'est soumis à aucune obligation de confidentialité, ou

- font l'objet d'une demande de divulgation en vertu d'une loi ou d'une ordonnance d'un tribunal (à condition que cette divulgation soit strictement limitée aux informations requises et ait été notifiée au préalable et par écrit à ACOLAD).

Les obligations du Prestataire en matière d'Informations Confidentielles resteront en vigueur pendant toute la durée du Contrat et pendant une période de vingt (20) ans à compter de son expiration.

Toutefois, les informations couvertes par le secret bancaire ainsi que les Informations Privilégiées resteront confidentielles jusqu'à ce qu'elles deviennent publiques.

Le Prestataire s'engage à restituer ou détruire, conformément aux instructions d'ACOLAD, toutes les Informations Confidentielles, après achèvement ou résiliation de chaque projet, dans un délai maximum de trente (30) jours calendaires.

## **8. Propriété intellectuelle**

### ***8.1. Droits de Propriété Intellectuelle d'ACOLAD***

Le Prestataire reconnaît expressément qu'il ne détient aucun droit de propriété intellectuelle sur les marques, logos ou autres droits de propriété intellectuelle d'ACOLAD et de ses Clients. En conséquence, le Prestataire ne devra utiliser la documentation, les informations ou le matériel fournis par ACOLAD uniquement pour les besoins de l'exécution du Contrat.

Tout contenu, y compris les textes, dessins, modèles, films, glossaires, terminologies, etc., relatif au Service restera la propriété exclusive d'ACOLAD et de ses Clients et devra être restitué ou détruit sans délai, une fois le Service terminé. Si ACOLAD fournit un logiciel spécifique au Prestataire pour la prestation des services, le Prestataire doit retourner ce logiciel à ACOLAD et détruire toute copie de son ordinateur, une fois les Services terminés.

En outre, le Prestataire s'engage formellement à ne pas utiliser les marques d'ACOLAD de quelque manière que ce soit, sous quelque forme que ce soit et à quelque fin que ce soit et indépendamment du fait que leur utilisation soit publique ou privée, sans l'autorisation écrite préalable d'ACOLAD.

### ***8.2. Droits de Propriété Intellectuelle sur les Livrables***

Le Prestataire cède irrévocablement à ACOLAD, à titre exclusif, l'ensemble des droits de propriété intellectuelle afférents aux Services et aux Livrables, au fur et à mesure de leur production. La présente cession est conclue pour la durée légale de protection des droits de propriété intellectuelle, pour le monde entier.

La cession susvisée comprend, sans que cette liste soit limitative, le droit pour ACOLAD de reproduire, exploiter, multiplier, modifier, adapter, traduire, distribuer, publier, louer, prêter, exposer, mettre à la disposition du public, offrir à la vente, vendre, utiliser, céder et concéder en licence les Livrables, par elle-même ou par l'intermédiaire de tiers, quel que soit le support (numérique ou analogique), quelle que soit la forme (partielle ou complète), quels que soient les moyens (y compris, mais sans s'y limiter, les magazines scientifiques et autres magazines, la radio, la télévision, les rapports, les journaux, internet, les réseaux sociaux, les plateformes en ligne ou de diffusion en continu) ou quel que soit la finalité (commerciale ou non).

Le Prestataire accepte que cette cession soit effectuée de la manière la plus large possible, conformément à la loi applicable, sans limitation dans le temps et sans autre rémunération que celle prévue à l'Article 5 du présent Contrat. Le non-paiement fondé sur des motifs raisonnables, tels que la violation des obligations du Prestataire, ne saurait en aucun cas affecter cette cession.

Le Prestataire renonce à ses droits moraux dans la limite permise par la loi applicable et ne s'opposera pas aux modifications ou altérations des Livrables qui ne nuisent pas à sa réputation. Le Prestataire s'engage en outre à ce qu'aucun des Livrables ne porte son nom ou son logo.

### ***8.3. Garantie***

Le Prestataire déclare et garantit à ACOLAD qu'il est le propriétaire de tous les droits, titres et intérêts sur la propriété intellectuelle de ses Livrables, et qu'il a le droit, l'autorité et la capacité juridique d'accorder tous droits stipulés dans les présentes.

ACOLAD aura par conséquent la faculté de divulguer, commercialiser ou céder tous les droits concernant les Livrables, sans qu'une autorisation de la part du Prestataire ou de tout tiers ne soit requise.

Le Prestataire devra indemniser, défendre et dégager de toute responsabilité ACOLAD, ses Sociétés Affiliées et leurs dirigeants, employés, agents et sous-traitants au titre de l'ensemble des responsabilités, dommages-intérêts, pertes, coûts ou dépenses (y compris, sans s'y limiter, les frais de procédure, les honoraires d'avocat et dépenses, les dommages-intérêts accordés par un tribunal) découlant de toute poursuite, réclamation ou procédure alléguant que les Livrables fournis en vertu du présent Contrat enfreignent ou contreviennent à tous droits de propriété intellectuelle.

À la demande d'ACOLAD, le Prestataire s'engage à rectifier la violation sans délai et à ses frais, en acquérant et en transférant à ACOLAD tous les droits de propriété intellectuelle sur la/les partie(s) incriminante(s) du Service et/ou en modifiant la/les partie(s) incriminante(s) du Service de manière à ce qu'elle(s) ne porte(nt) plus atteinte aux droits de propriété intellectuelle.

Toutefois, les obligations ci-dessus ne sont pas applicables aux atteintes aux droits de propriété intellectuelle de tiers lorsque les Livrables et/ou les résultats des Services ne sont que la traduction, la transcription et/ou l'interprétation de documents et/ou d'échanges initialement soumis au Prestataire par ACOLAD et/ou émanant d'ACOLAD, sauf si ACOLAD peut prouver que la traduction, la transcription et/ou l'interprétation porte atteinte en elle-même (c'est-à-dire indépendamment des documents et/ou échanges émanant d'ACOLAD) aux droits de propriété intellectuelle de tiers.

## **9. Sécurité de l'information**

Afin d'améliorer continuellement les niveaux de sécurité à l'échelle du groupe, de respecter les normes de sécurité élevées des Clients d'ACOLAD et de se préparer contre le nombre croissant d'attaques criminelles, ACOLAD a mis en œuvre un Système de Gestion de la Sécurité de l'Information (SGSI) basé sur les exigences de la norme ISO/IEC 27001 reconnue dans le monde entier.

Dans le cadre du SGSI, ACOLAD a mis en place des Normes de Sécurité (à l'Annexe 2), que tous les Prestataires doivent mettre en œuvre.

En cas de violation de la sécurité, le vendeur doit, sans retard excessif et au plus tard quarante-huit (48) heures après en avoir pris connaissance, signaler la violation de la sécurité à ACOLAD.

## **10. Données à caractère personnel**

Toutes les informations de nature professionnelle relatives au Prestataire, par exemple son adresse, ses tarifs, etc., et connues d'ACOLAD seront stockées dans une base de données. ACOLAD s'engage à traiter ces informations comme confidentielles et à empêcher l'accès par des tiers. La manière dont ces données à caractère personnel sont traitées par ACOLAD est détaillée dans la Politique de Confidentialité des Prestataires et Fournisseurs disponible sur le site internet d'ACOLAD (<https://www.acolad.com/legal-notices.html>).

Le Prestataire traitera également les données à caractère personnel des employés d'ACOLAD et devra respecter lois applicables en matière de protection des données, telles que le Règlement général sur la protection des données n°2016/679.

Lors de la réception des données à caractère personnel contenues dans les documents sources nécessaires à l'exécution des Services d'ACOLAD, le Prestataire sera considéré comme un tiers et devra mettre en place les mesures de sécurité techniques et organisationnelles pour protéger les données personnelles contenues dans les documents sources prévues à l'Annexe 2 du présent Contrat conformément à l'Article 9 ci-avant.

## **11. Éthique**

Le Prestataire s'engage par les présentes à respecter strictement toutes les réglementations applicables en matière d'éthique professionnelle, y compris le Code de Conduite d'ACOLAD figurant à l'Annexe 4.

## **12. Déclarations du Prestataire**

Le Prestataire déclare et garantit qu'il respecte toutes les lois et réglementations qui lui sont applicables en ce qui concerne les Services, et qu'il a effectué toutes les déclarations administratives, fiscales et sociales requises par les réglementations en vigueur et qu'il en est personnellement responsable. Le Prestataire s'engage à fournir l'ensemble des documents énumérés à l'Annexe 3.

Le Prestataire est seul responsable du paiement de ses impôts. En outre, le Prestataire garantit qu'il remplit toutes ses obligations légales en tant que travailleur indépendant.

Si, en vertu de la loi applicable, ACOLAD est tenue de déduire tout montant, que ce soit à titre d'impôt ou à tout autre titre, ACOLAD devra déduire le montant requis de tout montant dû au Prestataire. ACOLAD devra verser aux autorités fiscales compétentes le montant ainsi déduit conformément à la loi applicable. Lorsqu'une Convention Fiscale en vigueur s'applique entre le pays de résidence du Prestataire et le pays de l'Affiliée d'ACOLAD qui commande le Service, le Prestataire devra fournir à ACOLAD un certificat de résidence fiscale délivré par l'administration fiscale du pays où le Prestataire est résident fiscal au sens de la convention, ainsi que tous documents supplémentaires selon les exigences locales, avant le paiement de la première facture du Prestataire. Le certificat devra être renouvelé chaque année, sauf disposition contraire de la législation locale. Si le Prestataire ne fournit pas à ACOLAD le certificat susmentionné, il sera immédiatement et seul responsable de toutes les retenues à la source ou de tou(te)s autres impôts, charges ou frais imposé(e)s sur tout montant dû au Prestataire, ainsi que de tous intérêts de retard ou de toutes pénalités imposé(e)s par l'Administration Fiscale.

Pour les Prestations de transcription, des normes élevées de conduite et de comportement sont exigées, en particulier en présence des clients d'ACOLAD et dans leurs locaux. Le non-respect de ces normes peut entraîner la résiliation du bon de commande et sa réattribution à une tierce personne.

Pour les Prestations de transcription, tous les documents, manuels, équipements d'enregistrement et autres matériels et logiciels mis à la disposition du Prestataire par ACOLAD, ainsi que toutes les données ou documents (y compris les copies) produits, conservés ou stockés sur les systèmes informatiques ou autres équipements d'ACOLAD, restent la propriété d'ACOLAD. Les biens d'ACOLAD en possession du Prestataire et les documents originaux ou copies obtenus par le Prestataire dans le cadre de son travail pour ACOLAD doivent être restitués à ACOLAD à tout moment sur demande et, en tout état de cause, à la fin de chaque Bon de commande.

## **13. Responsabilité**

Le Prestataire devra assumer l'entière responsabilité de la bonne exécution des Services qui lui sont confiés.

Par conséquent, en cas de manquement du Prestataire ou de toute personne travaillant directement ou indirectement sous son contrôle, à ses obligations prévues au présent Contrat, le Prestataire doit indemniser ACOLAD pour tout dommage qu'il lui a causé, à hauteur du montant total des Services payés par ACOLAD au cours des douze (12) derniers mois.

Cette limite de responsabilité ne s'appliquera pas en cas de manquement par le Prestataire ou toute personne travaillant directement ou indirectement sous son contrôle à ses obligations prévues aux articles « Confidentialité » et « Non débauchage des Clients ». En cas de manquement à ces obligations, le Prestataire doit indemniser tout dommage causé à ACOLAD. Toutefois, la responsabilité maximale du Prestataire ne saurait alors excéder un montant de 10 000 € (dix mille euros) par sinistre.

Les Parties reconnaissent que des dommages-intérêts pécuniaires ne constitueraient pas un recours adéquat pour toutes les violations du présent Contrat par le Prestataire et/ou toute personne travaillant directement ou indirectement sous son contrôle, et qu'ACOLAD peut, en plus de tous les autres recours disponibles en droit ou en équité, obtenir une mesure d'injonction immédiate ou autre mesure conservatoire, sans qu'il soit nécessaire de déposer une caution ou toute autre garantie financière, pour remédier à ou empêcher toute violation ou menace

de violation du présent Contrat par le Prestataire et/ou toute personne travaillant directement ou indirectement sous son contrôle.

#### **14. Force Majeure**

Aucune des Parties ne sera responsable ou redevable envers l'autre Partie en cas de non-respect de toute obligation contractée dans le présent Contrat ou de tout(e) perte ou dommage, retard ou perturbation et/ou dysfonctionnement, pouvant être subi(e)(s) par l'autre Partie ou toute personne ou entité effectuant une réclamation par le biais de l'autre Partie ou en vertu de celle-ci, en raison d'un cas de Force Majeure, tel que défini par la loi applicable.

Les cas de Force Majeure comprennent, sans s'y limiter, les tremblements de terre, incendies, inondations, explosions, épidémies, guerres, troubles civils ou militaires, actes de terrorisme, sabotages, grèves, confinements, émeutes, pannes de courant ou pénuries d'électricité, pannes informatiques ; et toutes circonstances indépendantes de la volonté pouvant causer une interruption, une perte ou un mauvais fonctionnement du service, du transport, de l'informatique (matériel ou logiciel) ou du service de communication téléphonique ; les accidents, conflits sociaux ou commerciaux, actes d'autorité civile ou militaire, actions ou omissions gouvernementales ; ou l'incapacité d'obtenir de la main-d'œuvre, du matériel, de l'équipement ou d'user des transports ; les actes ou omissions de tiers ; ou toute autre cause indépendante de sa volonté.

Les obligations d'une Partie seront suspendues en cas de force majeure, à condition que cette Partie :

- notifie sans délai à l'autre Partie la survenance du cas de force majeure, ainsi que l'étendue et la durée estimées de son incapacité à s'acquitter de ses obligations,
- fasse tout son possible pour atténuer les effets du cas de force majeure sur sa capacité à s'acquitter de ses obligations,
- reprenne l'exécution de ses obligations dès que cela est raisonnablement possible.

Si la durée de ces événements dépasse quinze (15) jours calendaires, les Parties seront libres de résilier le présent Contrat, moyennant un préavis d'au moins quinze (15) jours.

#### **15. Assurances**

Lorsque les lois et réglementations applicables du lieu de résidence du Prestataire l'exigent, le Prestataire s'engage à conclure un contrat d'assurance couvrant sa responsabilité civile professionnelle auprès d'une compagnie d'assurance notoirement solvable. Dans ce cas, le Prestataire devra fournir à ACOLAD les justificatifs de cette couverture d'assurance à la demande d'ACOLAD.

#### **16. Sous-traitance**

Le Prestataire n'est pas autorisé à confier les Prestations à un autre sous-traitant sans la permission d'ACOLAD. En outre, le Prestataire est uniquement autorisé à désigner une personne possédant des qualifications et une expérience équivalente à celles du Prestataire. Dans ce cas, le Prestataire est responsable à tous égards de la bonne exécution des Prestations par cet autre sous-traitant.

En cas d'urgence du côté du Prestataire, celui-ci est responsable de son remplacement dans les plus brefs délais et sans compromettre le déroulement normal de l'exécution de la Prestation. Dans ce cas, toutes les exigences énoncées ci-dessus s'appliquent.

Si le Prestataire est une personne morale (une autre agence de traduction ou une autre société), qui travaille avec des sous-traitants tels que des traducteurs indépendants, le Prestataire devra exiger de ses sous-traitants qu'ils respectent toutes les conditions du présent Contrat dans le cadre de la prestation de ces services, et restera la seule partie responsable envers ACOLAD.

#### **17. Cession et changement de propriété**

ACOLAD aura le droit de céder le présent Contrat à l'une quelconque de ses sociétés affiliées, société mère et/ou filiale.

Le Prestataire n'est pas autorisé à céder, concéder sous licence ou transférer l'un(e) quelconque de ses droits et/ou obligations contracté(e)s dans le cadre du présent Contrat ou de toute partie de celui-ci, sans le consentement préalable écrit d'ACOLAD.

### **18. Non-débauchage des Clients**

Le Prestataire s'engage à ne pas solliciter ou accepter de fournir des Services au Client d'ACOLAD tant qu'ACOLAD fournit des services à ce Client et/ou pendant la durée du Contrat conclu entre ACOLAD et ce Client, à moins que le Prestataire puisse prouver qu'il a déjà fourni des Services au Client sans l'intervention d'ACOLAD, avant qu'ACOLAD n'ait commandé le premier service auprès du Prestataire.

Cette disposition s'appliquera même lorsque le Prestataire n'a pas accepté ou n'a pas exécuté de Bon de Commande mais qu'il a pris connaissance des besoins d'un Client par le biais d'une proposition d'ACOLAD.

Cette interdiction de débauchage des Clients restera en vigueur pendant une période d'un (1) an à compter de la date de livraison du dernier Service fourni par ACOLAD à ce Client.

### **19. Non-sollicitation**

Pendant la durée de la relation contractuelle entre le Prestataire et ACOLAD, et pendant une période d'un (1) an suivant la cessation de cette relation contractuelle, le Prestataire ne devra pas solliciter, ni tenter de solliciter, d'embaucher ou d'organiser l'embauche de toute personne qui, au moment de la sollicitation, était un employé ou consultant d'ACOLAD, sans le consentement écrit préalable d'ACOLAD.

### **20. Audit**

ACOLAD peut être invité à auditer ses Prestataires par des autorités gouvernementales ou réglementaires ou par ses Clients. ACOLAD peut également juger ces audits nécessaires pour résoudre un problème interne critique ou une situation susceptible de constituer une menace pour ses activités commerciales. Lorsque le Prestataire est un indépendant et/ou a établi son bureau au sein de son lieu de résidence, l'audit ne sera pas effectué dans les locaux. En revanche, le Prestataire peut être tenu, dans les limites du droit applicable, de fournir des informations nécessaires à la vérification de ses antécédents et son casier judiciaire.

Par conséquent, ACOLAD aura le droit à tout moment, pendant la durée de la relation entre les Parties et pendant trois (3) ans après sa résiliation, d'auditer le Prestataire, sous réserve de respecter un préavis raisonnable.

Ces audits peuvent être effectués par ACOLAD, des Clients d'ACOLAD ou tout tiers désigné par ACOLAD qui est assujéti à une obligation de confidentialité, pendant les heures normales de bureau, en tenant compte du fuseau horaire dans lequel est situé le Prestataire.

Le Prestataire devra coopérer de bonne foi avec tout auditeur et fournir toutes les informations nécessaires à l'audit.

### **21. Divers**

#### **21.1. Indépendance des Parties**

Les Parties sont indépendantes. Aucune disposition du présent Contrat ne saurait être interprétée comme créant une entité juridique commune quelle que soit sa forme. Le présent Contrat ne constitue en aucun cas une forme de contrat de travail. Le Prestataire reconnaît explicitement être un prestataire de services indépendant et, par conséquent, rester indépendant dans la gestion de son temps et de ses obligations et être libre d'accepter ou de décliner les missions proposées par ACOLAD.

ACOLAD souhaite éviter de travailler avec des fournisseurs dont l'activité dépend en grande partie des commandes d'ACOLAD, en raison des conséquences qui pourraient découler de situations de dépendance économique. ACOLAD encourage tous ses Prestataires à mettre en œuvre des mesures visant à diversifier leur clientèle. Si ACOLAD est l'unique client du Prestataire, se derniers s'engage à l'en informer immédiatement.

En tout état de cause, le Prestataire est conscient qu'un taux élevé de dépendance économique envers ACOLAD ne limitera pas la liberté d'ACOLAD de réduire ou de mettre fin à la relation avec le Prestataire.

Les Parties conviennent que leur relation commerciale est non exclusive. Sous réserve des Articles 18 et 19, chaque Partie est libre de faire affaire avec d'autres partenaires à sa seule discrétion.

Pour toutes les raisons énoncées ci-dessus, ACOLAD ne propose ni ne gère aucun régime de maladie ou d'accident pour les entrepreneurs indépendants, comme ses Prestataires.

### **21.2. Renonciation**

Le fait pour l'une ou l'autre des Parties de ne pas appliquer ou insister à tout moment sur le respect de l'une quelconque des dispositions du présent Contrat ne saurait être interprété comme une renonciation à un quelconque droit ou recours en vertu des présentes, et n'affectera en aucune manière la validité du présent Contrat ou de toute partie de celui-ci. Aucune renonciation ne sera effective sauf si elle est transmise par écrit. Aucune renonciation ou violation du présent Contrat ne saurait constituer une renonciation à agir contre toute violation antérieure ou ultérieure.

### **21.3. Intégralité de l'accord**

Les annexes suivantes font partie intégrante du présent Contrat :

- Annexe 1 – Normes de Qualité
- Annexe 2 – Normes de Sécurité
- Annexe 3 – Documents à fournir par le Prestataire
- Annexe 4 – Code de Conduite des Prestataires

Le présent Contrat constitue l'intégralité de l'accord-cadre entre les Parties relatif aux Services et remplace tou(te)s accords, promesses, ententes ou engagements antérieur(e)s entre les Parties ou toutes déclarations faites par l'une ou l'autre des Parties, qu'elles soient orales ou écrites. Ces dispositions ne s'étendront pas à tout Accord de Confidentialité signé par les Parties, qui sera donc réputé être toujours en vigueur.

Sauf accord contraire écrit des deux parties, la prestation de tous les Services est soumise aux seules conditions du présent Contrat. Les conditions générales du Prestataire ne s'appliqueront pas.

### **21.4. Validité**

Si une partie du présent Contrat est invalide ou inapplicable dans une ou plusieurs juridiction(s), pour quelque raison que ce soit, elle devra être remplacée par un texte valide et équivalent au sens prévu. Le reste du Contrat ne sera pas affecté et restera valable. Cela s'applique également aux annexes du Contrat.

L'utilisation du fax et du courrier électronique est expressément autorisée pour toute confirmation écrite requise en vertu des conditions du présent Contrat.

### **21.5. Suppléments**

Pour toute information et instruction spécifique au client, les Parties devront se référer aux informations supplémentaires spécifiques au client. En cas de divergence entre le Contrat et le supplément spécifique au client, la version du supplément prévaudra.

### **21.6. Avenants**

Le présent Contrat sera modifiable par un accord conclu selon les modalités suivantes : ACOLAD notifiera le Prestataire en publiant la version modifiée du présent Contrat sur son site internet et/ou en l'envoyant par courrier électronique au Prestataire à l'adresse électronique qui a été communiquée à ACOLAD. La version modifiée du présent Contrat entrera en vigueur immédiatement après cette notification. ACOLAD accordera au Prestataire un délai raisonnable d'au moins trente (30) jours pour déclarer s'il accepte ou non la nouvelle version du Contrat. À défaut de réponse dans ce délai, qui commencera à courir à compter de la réception de la notification sous forme textuelle, les conditions de la nouvelle version du Contrat seront réputées applicables.

## **22. Droit Applicable et Jurisdiction Compétente**

Le présent Contrat et toute modification ultérieure seront régis par et interprétés conformément aux lois du pays ou de l'État de l'entité ACOLAD qui émet le bon de commande. Les Parties confirment l'exclusion de la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises du 11.04.1980 (« CVIM »). Tous les litiges découlant du présent Contrat ou liés à sa violation, sa résiliation ou sa nullité seront soumis aux tribunaux du siège social de ladite entité ACOLAD.

## **23. Signatures électroniques**

Les signatures signées ou transmises électroniquement ont la force et l'effet des signatures originales.

## Annexe 1 – Normes de Qualité

### 1. Portée et Objet

Le présent document fait partie intégrante de l'accord /du contrat-cadre conclu entre ACOLAD et le Prestataire.

Le document contient :

- Les définitions des termes activités de traduction, révision, correction et relecture telles que prévues par la norme ISO 17100 :2015,
- La définition du terme post-édition complète telle que prévue par la norme ISO 18587 :2017,
- Un ensemble de spécifications concernant les exigences linguistiques, formelles et techniques du produit livrable.

Tout Prestataire (ci-après dénommé le Traducteur, le Réviseur, le Correcteur ou le Relecteur ou le Post-éditeur, selon la tâche effectuée) effectuant une mission de traduction, de révision, de correction, de relecture ou de post-édition pour ACOLAD est tenu de respecter ces définitions et spécifications, sauf indication contraire.

### 2. Exigences minimales

- Lors de l'acceptation de l'offre de mission, nous vous enjoignons de vous demander si vous vous sentez à l'aise avec le sujet et si vous serez en mesure de respecter le délai demandé. Si vous ne vous sentez pas à l'aise avec le sujet du projet qui vous a été proposé/assigné ou si vous ne pouvez pas respecter le délai demandé, veuillez en informer immédiatement le Chef de Projet.
- Veuillez-vous assurer d'exécuter le Contrôle Qualité automatique pour chaque travail que vous acceptez. Si vous avez des questions au sujet du Contrôle Qualité automatique et des paramètres à utiliser, veuillez contacter le Chef de Projet pour obtenir des instructions appropriées.
- Lors de la révision, de la correction ou de la relecture, veuillez contacter immédiatement le Chef de Projet si vous estimez que la qualité de la traduction est inférieure à la norme.
- Lorsque vous faites de la post-édition, veuillez contacter le Chef de Projet si vous estimez que la qualité du résultat de la traduction automatique est inférieure à la norme.

### 3. Description des missions

#### 3.1. Traduction

Le Traducteur devra transférer le contenu écrit de la langue source vers celui de la langue cible afin de produire un texte qui est conforme aux règles du système linguistique de la langue cible et qui répond aux instructions reçues lors de l'attribution du projet.

Tout au long de ce processus, le Traducteur devra veiller à ce qui suit :

- Terminologie : respect de la terminologie spécifique du domaine et du client, ou de tout autre document de référence fourni, tout en assurant une cohérence terminologique dans l'ensemble de la traduction.
- Grammaire : syntaxe, ponctuation, orthographe, signes diacritiques.
- Lexique : cohésion lexicale et phraséologie.

- Style : conformité avec le guide de style spécifique et/ou du client, y compris les variantes de registre et de langue.
- Aspect local : conventions locales et normes régionales.
- Mise en forme.
- Public cible et finalité de la traduction.

À l'issue de la traduction initiale, le Traducteur **devra vérifier son propre travail**. Ce processus devra inclure une vérification complète du contenu en ce qui concerne d'éventuels problèmes sémantiques, grammaticaux et d'orthographe, des omissions et autres erreurs, ainsi que le respect des spécifications pertinentes du projet de traduction. Le Traducteur devra apporter toutes les modifications nécessaires avant la livraison.

Veuillez noter que tous les projets de traduction ne comportent pas de tâches ultérieures. Par conséquent, un produit livrable que vous livrez doit être considéré comme une **traduction de qualité finale** et peut être publié dès votre livraison.

### 3.2. Révision

**La révision est un examen bilingue du contenu de la langue cible par rapport au contenu de la langue source.** Le Réviseur devra toujours être un deuxième linguiste indépendant autre que le traducteur affecté, et devra posséder des compétences appropriées dans les langues source et cible. Le Réviseur examine la pertinence de la traduction en fonction de sa finalité et détecte toute erreur ou tout autre problème. Cela inclut, selon les besoins du projet, la comparaison des textes source et cible en ce qui concerne la terminologie, la cohérence et le style.

Les changements dans la traduction ne doivent être appliqués que si cela est strictement nécessaire. Un changement est considéré comme nécessaire s'il sert à rectifier une non-conformité.

La réécriture de la traduction doit être évitée. Toutefois, si le Réviseur/le Correcteur estime que la réécriture est nécessaire, il doit en informer immédiatement le Chef de Projet.

### 3.3. Correction

**La correction est une vérification monolingue du contenu de la langue cible** afin d'évaluer la pertinence de la traduction en fonction de sa finalité convenue et de recommander des mesures correctives. La correction comprend l'évaluation de l'exactitude du domaine et du respect des conventions pertinentes de type texte.

Bien que la correction soit un contrôle monolingue, toute correction doit être insérée dans le fichier bilingue ainsi que dans le fichier monolingue.

### 3.4. Relecture (Approbation linguistique en « Life sciences »)

**La relecture est la vérification du contenu de la langue cible** et l'application des corrections nécessaires avant l'impression.

Le but de la relecture est de s'assurer qu'aucune erreur n'a été introduite pendant la mise en forme et que le document est prêt à imprimer. Il s'agit **de vérifier la traduction par rapport au texte source**. La relecture est axée sur l'exhaustivité, l'exactitude et le rythme de la traduction tout en utilisant le texte source comme référence. Il ne s'agit pas d'une correction du contenu spécialisé et cela n'implique pas de réécriture de la traduction.

### 3.5. Post-édition complète

La post-édition est l'édition et la correction du résultat de la traduction automatique. Le résultat de la post-édition complète doit être exact, compréhensible et stylistiquement adéquat, avec une syntaxe, une grammaire et une ponctuation correcte. L'objectif de la post-édition complète est de produire un résultat impossible à distinguer du résultat de la traduction humaine. Néanmoins, il est recommandé que les post-éditeurs utilisent autant que possible le résultat de la Traduction Automatique.

Lors de la post-édition, les post-éditeurs devront se concentrer sur :

- le fait de s'assurer qu'aucune information n'a été ajoutée ou omise ;
- la modification de tout contenu inapproprié ;
- la restructuration des phrases en cas de sens inexact ou ambigu ;
- la production de contenu grammaticalement, syntaxiquement et sémantiquement correct dans la langue cible ;
- l'application de la terminologie du client et/ou du domaine ;
- l'application des règles d'orthographe, de ponctuation et de césures ;
- le fait de s'assurer que le style approprié au type de texte est utilisé et que les directives stylistiques fournies par le client sont respectées ;
- l'application des règles de mise en forme.

À l'issue de la tâche initiale, le Post-éditeur **devra vérifier son propre travail**. Ce processus devra inclure une vérification complète du contenu en ce qui concerne d'éventuels problèmes sémantiques, grammaticaux et d'orthographe, des omissions et autres erreurs, ainsi que le respect des spécifications pertinentes du projet. Le Post-éditeur devra apporter toutes les modifications nécessaires avant la livraison.

### 4. Spécifications de Qualité

Le Traducteur, le Réviseur, le Correcteur ou le Relecteur, ou le Post-éditeur doit fournir un texte **prêt à imprimer**, ce qui signifie que :

- La traduction peut être livrée au client final sans autre vérification, révision, correction, etc.
- Le texte cible répond pleinement aux exigences linguistiques de la langue cible.
- Les omissions (mots, phrases, paragraphes manquant(s)) sont identifiées et corrigées.
  - Traduction/Post-édition : le Traducteur ou le Post-éditeur s'assure de cela par un contrôle complet de son travail avant la livraison.
  - Révision/Correction : le Réviseur s'assure de cela par une comparaison complète entre la source et la cible ; le Correcteur par un contrôle aléatoire par rapport au texte source. Si des omissions sont identifiées, veuillez en informer immédiatement le Chef de Projet.
- Toute erreur de traduction (qui ne retranscrit pas correctement le sens du texte source dans le texte cible) est identifiée et corrigée.
  - Traduction/Post-édition : le Traducteur ou le Post-éditeur s'assure de cela par un contrôle complet de son travail avant la livraison.
  - Révision/Correction : le Réviseur s'assure de cela par une comparaison complète entre la source et la cible ; le Correcteur par un contrôle aléatoire par rapport au texte source. Si des erreurs de traduction sont identifiées, veuillez en informer immédiatement le Chef de Projet.

## 5. Assurance Qualité

Avant de livrer une traduction ou une révision, le Traducteur, le Réviseur et le Post-éditeur doit **toujours effectuer une auto-vérification** (contrôle de la qualité linguistique) **de leur propre travail, exécuter le Contrôle Qualité automatique** et **mettre en œuvre toutes les corrections nécessaires**.

Un Contrôle de la Qualité Linguistique (CQL) est toujours **OBLIGATOIRE** et fait partie intégrante des services linguistiques à la fois de la Traduction, de la Révision et de la Post-édition. Les linguistes chargés des étapes de traduction, de révision et de post-édition doivent effectuer toutes les vérifications pertinentes, y compris le Contrôle Qualité automatique et la vérification côte à côte du fichier source original et de la traduction cible finale, afin de garantir la meilleure qualité possible de leur 1<sup>er</sup> tour de livraison, et doivent en outre fournir la preuve de ce CQL avec leur traduction (rapport de Contrôle Qualité). En cas de saisies de faux rapports positifs, veuillez ajouter un commentaire à la livraison, confirmant l'exactitude de la traduction et du CQL.

Veuillez consulter l'Annexe 1 pour la liste de vérification du CQL. La liste de vérification décrit certains des domaines critiques les plus courants, mais ne constitue pas une liste exhaustive. Si vous avez des questions au sujet de l'un quelconque des éléments de la liste de vérification, veuillez contacter le Chef de Projet pour obtenir des éclaircissements.

## 6. Instructions et demandes

Toutes les instructions relatives au projet fournies par ACOLAD doivent être prises en compte tout au long de la mission.

Veuillez communiquer au Chef de Projet toutes incertitudes ou questions liées à la traduction qui peuvent nécessiter des éclaircissements de la part du client final dès qu'elles surviennent et bien avant la livraison. En règle générale, tous les problèmes doivent être résolus avant la livraison.

En cas de problème avec les fichiers originaux, veuillez directement contacter le Chef de Projet. Les questions relatives au contenu de la traduction doivent être insérées dans une *Feuille de demande* et envoyées au Chef de Projet. Dans le cas d'une mission plus importante, plusieurs feuilles de demande peuvent être envoyées tout au long du cycle de vie du projet et à n'importe quelle étape du processus de traduction/post-révision/révision/correction. Afin d'atténuer le risque de retards dus à des demandes ouvertes, les questions doivent être soulevées le plus rapidement possible.

Veuillez transmettre toute terminologie nouvelle/suggérée lors de la livraison. Les suggestions seront analysées et prises en compte pour être incluses dans les bases de données terminologiques d'ACOLAD.

## 7. Livraison

### 7.1. Pour la Traduction, la Post-édition et la Révision

Après avoir terminé la tâche assignée, le Traducteur, le Post-éditeur et le Réviseur met les fichiers à disposition à un endroit dédié, conformément aux instructions données par le Chef de Projet. Le contenu des fichiers de traduction cibles bilingues et monolingues doit être identique.

La livraison standard comprend : (sauf indication contraire)

- Les fichiers/dossiers bilingues traduits/post-édités dans l'outil de TAO (.sdlxiff ou équivalent)
- Les fichiers de traduction cibles monolingues correctement nettoyés et mis en forme
- Les rapports de Contrôle Qualité automatisé, soit complètement propres, soit avec une confirmation que les problèmes restants ne sont que des faux positifs

- Des commentaires et remarques, le cas échéant.

## 7.2. Pour la Correction et la Relecture

Après avoir terminé la tâche, le Correcteur et le Relecteur livrent via un dossier de tâches ou mettent les fichiers à disposition à un endroit dédié.

La livraison standard comprend : (sauf indication contraire)

- Les fichiers examinés avec des annotations ou le suivi des modifications selon le format de fichier
- Les fichiers bilingues mis à jour (dossier et fichiers de traduction cibles au propre, sauf indication contraire)
- Des commentaires et remarques, le cas échéant.

## 7.3. Convention de Désignation

Il n'est pas permis de modifier le nom du fichier traduit, sauf pour l'ajout du code de langue cible ISO 639-1 selon le format suivant :

[NOM ORIGINAL]\_[CODE DE LANGUE CIBLE].[FORMAT]

(Par exemple : « **titre\_EN.doc** » pour un document Word traduit en anglais).

Si la révision ou la correction est effectuée, le code « rev » (pour révision) ou « rwd » (pour correction) est ajouté entre le code de langue et le format (« **titre\_ENrev.doc** » ou « **titre\_ENrwd.doc** »). ACOLAD utilise les codes de langue à 2 lettres de la norme ISO 639-1 pour l'identification des langues.

**Annexe 1 - Contrôle de la Qualité Linguistique (CQL)**

<b>Spécification</b>	<b>Description</b>
<b>Contrôles fondamentaux</b>	
Le fichier peut être ouvert	Pas de corruption, ni de caractères gâchés en raison de l'intégrité des balises, etc., ne sont trouvés. Aucune page vierge non intentionnelle n'est laissée
Langue cible correcte	Vérifiez la bonne langue locale
Noms de fichiers	Les noms de fichiers ne sont pas modifiés et sont conformes aux instructions du client
Ensemble complet de fichiers/lot	Tous les fichiers/lots sont pris en compte ; les fichiers traduits sont disponibles dans le Dossier de résultat/Fichier de livraison
Règles et instructions spécifiques au client et au projet	Vérifiez que l'analyse de texte source (STA), le guide de style, les glossaires, les références et les instructions ont été suivis
Demandes ouvertes et réponses	Assurez-vous que toutes les questions ont reçu une réponse et que les réponses sont mises en œuvre dans la traduction
Commentaires/remarques ajouté(e)s à la traduction	Toutes les remarques nécessaires sont appropriées, tant en termes de format que de formulation
<b>Processus automatisé terminé</b>	<b>Contrôle Qualité automatique</b>
Procéder à la vérification complète des balises	Vous avez utilisé le correcteur de balise dans l'outil de TAO
Procéder à la vérification de l'orthographe	Vous avez utilisé la vérification de l'orthographe dans l'outil de TAO ou dans le vérificateur d'orthographe de Windows
Procéder à la vérification des termes	Vous avez utilisé le vérificateur des termes intégré dans l'outil de TAO
Correspondances approximatives non éditées	Vous avez utilisé le vérificateur de Contrôle Qualité dans l'outil de TAO
Contrôles de cohérence	Vous avez utilisé le vérificateur de Contrôle Qualité dans l'outil de TAO
<b>Mise en page générale</b>	
Fichiers propres	Vérifiez qu'aucun problème de balises, etc., ne demeure dans le fichier cible ; Vérifiez les irrégularités de texte Assurez-vous qu'aucun mot n'est coupé Vérifiez les majuscules suspectes en milieu de phrase

Ponctuation	<p>Suivez la ponctuation source chaque fois que cela est approprié et n'interfère pas avec les règles de la langue cible</p> <p>Assurez-vous qu'il n'y a pas de marque de ponctuation manquante ou en trop</p> <p>Vérifiez que les listes à puces/numérotées suivent la source (ou sont conformes aux exigences linguistiques)</p>
Espaces	<p>Vérifiez qu'il n'y a pas de double espace ou d'espaces manquants entre les mots, après les symboles de marque, etc.</p> <p>Vérifiez que l'espace entre le nombre et l'unité est cohérent en fonction des règles linguistiques. Vérifiez la cohérence dans les espaces avant les symboles de degré en fonction des règles linguistiques</p>
Césures	<p>Vérifiez les mots coupés, les renvois à la ligne suspects, etc., et vérifiez que la césure a été activée et que la césure a été correctement appliquée</p>
Format de tableau	<p>Assurez-vous que les dimensions des tableaux, des lignes et des colonnes sont adaptées aux exigences linguistiques source et cible, le cas échéant dans le format du fichier</p> <p>Vérifiez dans la langue cible si la largeur de la ligne a été conservée au même format que dans la source, ce qui pourrait alors entraîner la coupure de mots ou d'autres problèmes</p>
Symboles (#, &, %, <, >)	<p>Y a-t-il les mêmes symboles dans le texte source ? Sont-ils traités de manière uniforme entre les langues ?</p> <p>Prêtez une attention particulière aux symboles lorsqu'ils sont utilisés dans les chaînes de caractères des logiciels. Ceux-ci peuvent avoir un rôle/sens différent de celui habituel</p>
Parenthèses, crochets	<p>Vérifiez que l'ensemble est complet (ouverture/fermeture, format cohérent)</p>
Guillemets	<p>Vérifiez que les guillemets spécifiques à la langue sont utilisés de manière cohérente dans la langue.</p>
Affichage Images	<p>Assurez-vous que les graphiques, légendes, captures d'écran, etc., sont correctement affichés</p> <p>Sont-ils correctement localisés lorsque le client l'exige ?</p> <p>Vérifiez le cas échéant dans le format du fichier</p> <p>Assurez-vous que le texte lié aux images corresponde</p>
Mise en forme	<p>Vérifiez que la source et la cible sont cohérentes (police en italique, gras, soulignement, retrait, etc.)</p>
Majuscule	<p>On compte parmi les exemples les titres, en-têtes, mots au sein des phrases (par ex. SMART). Vérifiez qu'ils sont traités conformément aux exigences linguistiques</p>

Index de la Table des Matières (TdM)	<p>Les saisies et les numéros de page correspondent à la source</p> <p>Les saisies correspondent aux en-têtes correspondantes</p> <p>Les liens hypertextes fonctionnent correctement et renvoient à la bonne langue/au bon emplacement (le cas échéant, et peuvent être vérifiés dans le format final)</p> <p>L'index est bien trié et suit l'ordre alphabétique</p> <p>Veillez effectuer des vérifications aléatoires</p>
Numéros de page	Assurez-vous que les numéros de pages et le nombre de pages sont consécutifs et exacts
<b>Contenu lié</b>	
Texte source non laissé	<p>Vérifiez les éléments laissés dans la langue source</p> <p>Assurez-vous que tout le contenu est inclus dans la/les langue(s) cible(s)</p>
Exhaustivité du contenu	Comptez le nombre de paragraphes. Comptez le nombre de phrases
Marques, noms de sociétés, noms de produits, noms propres	<p>Assurez-vous que ceux-ci sont traités conformément aux spécifications du client et qu'ils sont cohérents</p> <p>Vérifiez qu'il n'y a pas d'erreur d'orthographe ou de différences de mise en forme entre la source et la cible</p> <p>Les descripteurs sont traduits de manière cohérente au sein et entre les langues, par ex. NET® Surgical Suture</p>
Acronymes et abréviations	Assurez-vous qu'ils sont traités de manière cohérente et conformément aux instructions (traduits/conservés en anglais avec traduction entre parenthèses selon les instructions du client)
Mots répétés	Vérifiez si cela est intentionnel/spécifique à la langue ou s'il s'agit d'une erreur
Adresses et coordonnées (liens, courriels ou numéros de téléphone)	<p>Assurez-vous qu'ils sont traités de manière cohérente et conformément aux exigences du client. Vérifiez avec le guide de style ou le Chef de Projet si des parties, telles que les noms de pays, doivent être localisées</p> <p>Confirmez la manière dont les numéros 800 doivent être traités</p>
Unités de mesure/température	<p>Vérifiez que les instructions du client ont été suivies</p> <p>Consultez le guide de style ou le Chef de Projet concernant la manière de traiter les unités de mesures</p> <p>Options :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Faites la conversion vers l'unité de mesure habituellement utilisée dans la langue cible (assurez-vous que les conversions sont approuvées et cohérentes)</li> <li>• Si deux systèmes unitaires sont utilisés (impérial et métrique), confirmez que l'option est soit de</li> <li>• Garder les deux (système impérial et métrique/ °C et °F)</li> <li>• Rétablir l'ordre (système métrique et impérial selon ce qui est privilégié dans la langue)</li> <li>• Ne garder que ce que la langue cible utilise habituellement</li> </ul>
Format de la date/de l'heure	Vérifiez si le format de la date/de l'heure est traité conformément aux instructions et aux exigences linguistiques

Chiffres et nombres	En règle générale, les règles de la langue cible devraient être appliquées, y compris les séparateurs de décimal et de milliers. Assurez-vous que les conversions sont cohérentes dans toutes les langues et confirmées avec le client
Références aux publications, livres, etc.	Confirmez avec le guide de style ou le Chef de Projet la manière de les traiter selon les préférences du client
Actes juridiques	Confirmez avec le guide de style ou le Chef de Projet s'il faut les traduire ou les conserver dans la langue d'origine, suivis d'une traduction entre parenthèses
Normes internationales (techniques) (ISO, CEI, etc.)	Confirmez avec le guide de style ou le Chef de Projet s'il faut les traduire ou les laisser dans la langue d'origine
En-têtes et pied de page, références à d'autres documents	Vérifiez la cohérence et l'exactitude
Références logicielles	Confirmez avec le guide de style ou le Chef de Projet s'il faut les traduire ou les conserver dans la langue d'origine (avec une traduction entre parenthèses) Le logiciel a-t-il été traduit dans la cible ? Avez-vous accès aux traductions pour les contrôles croisés (glossaires, etc.) ?
Erreurs dans le texte source	Ont-elles une influence sur les langues cibles ? Sont-elles traitées de manière cohérente ? Prenez garde aux doubles espacements inutiles, à la mauvaise ponctuation, aux coquilles, aux accords de grammaire erronés et aux phrases incomplètes

## Annexe 2 – Normes de Sécurité

Le Prestataire devra mettre en œuvre et maintenir les mesures de sécurité techniques, organisationnelles et physiques suivantes pendant la Durée du Contrat.

Aux fins de la présente Annexe, une distinction est établie entre les Prestataires qui sont des personnes physiques/prestataires ayant un statut d'indépendants et les Prestataires qui sont des sociétés (qui emploient au moins un salarié).

Certaines mesures de sécurité techniques, organisationnelles et physiques ne s'appliqueront qu'aux Prestataires qui sont des sociétés.

Mesure de sécurité technique et organisationnelle	Applicable à <b>TOUS</b> les Prestataires	Applicable <b>UNIQUEMENT</b> aux Prestataires qui sont des sociétés
<b>Gestion générale des comptes et mots de passe</b>		
Tous les systèmes informatiques doivent être accessibles par le biais d'un identifiant.	<b>X</b>	
L'authentification des utilisateurs devra se faire par le biais de comptes utilisateur enregistrés.	<b>X</b>	
L'utilisateur doit être bloqué après un nombre limité de tentatives infructueuses de connexion.	<b>X</b>	
Chaque utilisateur devra définir un mot de passe dédié comportant au moins 10 caractères, combinant différents types de caractères alphanumériques et caractères spéciaux (voir ci-après).	<b>X</b>	
Les exigences relatives à la complexité du mot de passe doivent être conformes à la longueur et à la complexité des normes de sécurité communes (par exemple ISO, NIST).	<b>X</b>	
Les mots de passe par défaut doivent obligatoirement être remplacés.	<b>X</b>	
Un historique des mots de passe devra être enregistré.		<b>X</b>
Un système périodique d'expiration des mots de passe devra être mis en place.		<b>X</b>
Les mots de passe temporaires devront être communiqués en toute sécurité et il sera recommandé de les changer après leur première utilisation.		<b>X</b>
<b>Contrôle des sessions</b>		
Les écrans doivent être protégés automatiquement par un mot de passe et les ordinateurs doivent se verrouiller automatiquement lorsqu'ils ne sont pas utilisés.	<b>X</b>	
Les contrôles de session, y compris le blocage du compte et l'expiration de la session, doivent être mis en place.		<b>X</b>
<b>Authentification multifactorielle (AMF)</b>		

Une authentification multifactorielle doit être mise en place pour tous comptes privilégiés et/ou administrateurs.		<b>X</b>
L'Authentification Multifacteur doit être en mise place pour toutes les applications qui utilisent internet.		<b>X</b>
L'authentification Multifacteur doit être en mise place pour toutes les méthodes d'accès à distance (par exemple les réseaux privés virtuels, les protocoles de bureau à distance).		<b>X</b>
<b>Modification des mots de passe et désactivation des comptes</b>		
Les mots de passe devront être immédiatement modifiés lorsqu'il y a des raisons de croire qu'un compte a été compromis.	<b>X</b>	
Un processus formel devra être mis en œuvre pour désactiver les comptes en temps opportun et modifier les mots de passe du compte des personnes quittant la société Prestataire et/ou passant à un poste différent qui ne leur impose plus d'avoir accès aux systèmes et applications (par exemple dans un délai de 24 heures suivant la résiliation/modification de son contrat avec la société Prestataire).		<b>X</b>
Les comptes sans activité récente (par exemple dans les 90 derniers jours, à l'exception de ceux utilisés uniquement pour le traitement trimestriel, semestriel et annuel) doivent être désactivés.		<b>X</b>
L'identité de l'utilisateur doit être vérifiée avant de réinitialiser un mot de passe.		<b>X</b>
Une procédure auditable et contraignante de réinitialisation des mots de passe oubliés devra être mise en œuvre.		<b>X</b>
<b>Ségrégation des accès et mise en place de comptes utilisateurs spécifiques</b>		
Un processus d'approbation formel devra être mis en œuvre pour accorder l'accès en fonction du besoin commercial de l'utilisateur pour exécuter ses tâches professionnelles (c'est-à-dire le moins de privilèges, ce qui signifie le niveau d'accès nécessaire, mais pas plus).		<b>X</b>
Une ségrégation devra être faite entre la demande, l'approbation et l'octroi de l'accès.		<b>X</b>
Les comptes utilisateurs d'accès aux systèmes, services et applications doivent être attribués à des utilisateurs individuels et non partagés.	<b>X</b>	
Les comptes utilisateurs privilégiés et/ou administrateurs doivent être différents du compte utilisateur standard et avoir un identifiant de connexion d'utilisateur unique. Les comptes privilégiés (niveau d'accès élevé, qui accordent des pouvoirs au sein d'un		<b>X</b>

ystème informatique, qui sont sensiblement supérieurs à ceux dont dispose l'utilisateur ordinaire) doivent être limités et attribués uniquement aux utilisateurs autorisés.		
Des examens périodiques d'accès de tous les utilisateurs, des comptes système, des comptes de test et des comptes génériques doivent être effectués et documentés au moins une fois par an.		<b>X</b>
<b>Accès à distance et chiffrement</b>		
Tous les accès à distance aux systèmes informatiques devront être sécurisés (VPN, authentification forte, etc.).	<b>X</b>	
Les systèmes de serveurs ne peuvent être administrés qu'avec un mot de passe ou via une connexion chiffrée ou protégée par un mot de passe.		<b>X</b>
Un réseau sans fil sécurisé devra être mis en place.	<b>X</b>	
Les appareils mobiles devront être chiffrés.	<b>X</b>	
Les terminaux mobiles (smartphones, tablettes) doivent être sécurisés à l'aide d'un système de gestion d'appareils mobiles.	<b>X</b>	
Les données transmises par internet devront être chiffrées (chiffrement des courriels, chiffrement SSL).	<b>X</b>	
Les dispositifs terminaux doivent être chiffrés et sécurisés avec un mot de passe.		<b>X</b>
<b>Antivirus et pare-feu</b>		
Les serveurs et les terminaux doivent être sécurisés à l'aide d'une protection contre les virus et les logiciels malveillants qui est tenue à jour.	<b>X</b>	
Des mises à jour régulières (automatiques ou manuelles) des antivirus et pare-feu devront être mises en œuvre.	<b>X</b>	
Des systèmes de détection ou de prévention des intrusions doivent être mis en œuvre pour détecter un trafic de réseau non autorisé ou malveillant, et y répondre.		<b>X</b>
<b>Mises à jour</b>		
Les mises à jour critiques devront être installées pour les systèmes d'exploitation sans délai.	<b>X</b>	
Les systèmes doivent être maintenus à des niveaux permettant l'application des correctifs de sécurité/ensembles de service les plus récents.	<b>X</b>	
Tous les systèmes doivent être protégés par des correctifs pour les mises à jour du système d'exploitation et des principaux composants dès la publication et l'évaluation des correctifs liés à la sécurité, conformément aux normes de sécurité communes (par exemple, ISO, NIST).		<b>X</b>
<b>Signature électronique</b>		

La signature électronique devra être utilisée lorsque recommandé	<b>X</b>	
<b>Sauvegardes</b>		
Des sauvegardes de données devront être créées régulièrement, avec un contrôle de la réalisation et de la vérification de ces sauvegardes.	<b>X</b>	
<b>Procédures de tests</b>		
Une procédure pour tester, analyser et évaluer l'efficacité des mesures techniques et organisationnelles (essais de pénétration, balayage en vue de détecter des vulnérabilités internes ou externes, etc.) devra être mise en œuvre.		<b>X</b>
Des tests de pénétration indépendants devront être effectués annuellement sur ses réseaux et applications qui traitent l'information.		<b>X</b>
<b>Procédure de gestion des incidents de sécurité</b>		
Une procédure de gestion des incidents de sécurité devra être mise en œuvre.		<b>X</b>
Des mises à jour des applications devront être installées en cas de faille critique.		<b>X</b>

Sécurité physique	Applicable à <b>TOUS</b> les Prestataires	Applicable <b>UNIQUEMENT</b> aux Prestataires qui sont des sociétés
<b>Contrôle d'accès</b>		
Les locaux doivent être sécurisés de l'extérieur.		<b>X</b>
La salle des serveurs doit être verrouillée avec un accès contrôlé et enregistré (les salles des serveurs doivent avoir un degré de protection plus élevé que le reste des espaces).		<b>X</b>
Le lieu de travail ne devra être accessible qu'au personnel/aux professionnels.		<b>X</b>
(pour le travail à distance et/ou les locaux domestiques, privés ou de travail appartenant au professionnel ou loués par le Prestataire) Le lieu de travail doit être sécurisé par des portes, des serrures, des alarmes et toute autre mesure de protection pour garantir un accès limité.	<b>X</b>	
Des contrôles d'identité doivent être effectués pour s'assurer que les personnes accédant aux espaces sécurisés sont les membres du personnel autorisés.		<b>X</b>
Les systèmes d'ouverture des portes d'entrée doivent être connectés directement à des systèmes d'identification intelligents ou semi-intelligents.		<b>X</b>

Les extincteurs appropriés doivent être mis à disposition sur tout le périmètre et les membres du personnel doivent être formés pour les utiliser et exécuter le protocole d'évacuation.		<b>X</b>
Il doit y avoir un plan de lutte actif contre les parasites.		<b>X</b>
Il doit y avoir une politique de gestion des clés et badges.		<b>X</b>
Une évaluation des risques quant à l'efficacité des mesures de contrôle d'accès doit être effectuée au moins une fois par an.		<b>X</b>
(pour le travail à distance et/ou les locaux domestiques, privés ou de travail appartenant au professionnel ou loués par le Prestataire) Les identifiants d'accès au réseau Wi-Fi devront être spécifiques et appartiendront au professionnel et ne pourront pas être partagés avec des tiers qui, uniquement en cas d'absolue nécessité et sur demande explicite, devront utiliser des identifiants spécifiques avec un niveau d'accès inférieur (accès invité).	<b>X</b>	
<b>Surveillance</b>		
Un système de surveillance active 24h/24, et 365j par an doit être mis en œuvre et contrôlé par des membres spécialisés du personnel.		<b>X</b>
Tout espace de travail devra être considéré comme une zone restreinte, donc réglementée par les principes d'accès et de surveillance que le personnel/les professionnels doit/doivent connaître et comprendre.		<b>X</b>
Un plan actif doit être mis en œuvre pour créer et développer une Culture de Sécurité au sein de la Société Prestataire.		<b>X</b>

### **Annexe 3 – Documents à fournir par le Prestataire**

Seulement lorsque les lois et règlements applicables l'exigent, le Prestataire devra communiquer à ACOLAD les documents suivants :

- Lorsque l'inscription du Prestataire dans un registre professionnel est obligatoire dans le pays d'établissement ou de domicile, l'un des documents suivants :
  - Un document délivré par les autorités titulaires du registre professionnel ou un document équivalent certifiant cette inscription ;
  - Un devis, un document publicitaire ou une correspondance professionnelle, à condition d'indiquer le nom ou la raison sociale, l'adresse complète et la nature de l'inscription au registre professionnel.
- Lorsque l'inscription du Prestataire dans un registre professionnel n'est pas obligatoire dans le pays d'établissement ou de domicile, un document officiel mentionnant son identité, son adresse et son numéro d'immatriculation le cas échéant ;
- Dans tous les cas, un document mentionnant son numéro individuel d'identification fiscale, lorsque le Prestataire n'est pas tenu d'avoir un tel numéro ;
- Dans tous les cas, un document attestant de la régularité de la situation sociale/de travail<sup>1</sup> du Prestataire et, lorsque la législation du pays de domicile le prévoit, un document émanant de l'organisme gérant le régime social obligatoire et mentionnant que le Prestataire est à jour de ses déclarations sociales et du paiement des cotisations de sécurité sociale ;
- Le cas échéant, la liste nominative des employés étrangers, employés et soumis à un permis de travail. Cette liste, établie à partir du registre unique du personnel, précise pour chaque employé sa date d'embauche, sa nationalité ainsi que le type et le numéro de série du document de validation du permis de travail.
- Lorsque le Prestataire détache des employés à l'étranger dans le but d'exécuter les Services, la documentation pertinente en vertu de cette loi applicable.<sup>2</sup>

Lors de la première prestation de Services à ACOLAD et chaque année jusqu'à la fin de son exécution, le Prestataire devra communiquer à ACOLAD les documents suivants :

- Lorsqu'une Convention Fiscale en vigueur s'applique entre le pays de résidence du Prestataire et le pays de l'entité d'ACOLAD qui commande le Service, un certificat original de résidence fiscale délivré par l'administration fiscale du pays où le Prestataire est résident fiscal au sens de la convention et tout autre document supplémentaire, conformément aux exigences locales,
- Lorsque l'assurance responsabilité civile professionnelle est obligatoire pour les entrepreneurs en vertu de la loi applicable, une attestation d'assurance.

---

<sup>1</sup> Conformément au Règlement (CE) n° 883/2004 du 29 avril 2004 lorsque le Prestataire est basé dans l'UE.

<sup>2</sup> Lorsque les employés sont détachés en France, une copie du dépôt préalable à l'Inspection du travail, une copie de la lettre désignant un représentant français pour le Prestataire dans ses relations avec les autorités françaises, une déclaration sur l'honneur du Prestataire attestant que les employés détachés bénéficient de conditions de vie et de travail décentes conformément à la législation sociale du pays d'accueil.

## **Annexe 4 – Code de Conduite des Prestataires**

ACOLAD s'engage à respecter les normes sociales, environnementales, sanitaires et de sécurité les plus élevées, et attend des Prestataires qu'ils en fassent de même. Les Prestataires doivent respecter les lois et réglementations locales et nationales. En outre, les Prestataires sont tenus de respecter les normes suivantes.

### **Santé et Sécurité**

Les Prestataires devront fournir des conditions de travail sûres et saines à leurs employés et sous-traitants autorisés. Les Prestataires devront respecter les lois et réglementations locales et nationales en matière de santé et de sécurité sur le lieu de travail, et devront disposer des autorisations, licences et permis requis des autorités locales et nationales. Les Prestataires devront avoir en place des politiques et/ou procédures documentées en matière de santé et de sécurité, ainsi que des infrastructures et équipements de sécurité adéquats. Les Prestataires identifiés comme présentant des risques modérés à élevés en matière de santé et de sécurité doivent prendre les mesures nécessaires et démontrer leurs progrès continus dans la mise en œuvre d'un système de gestion de la santé et de la sécurité reconnu. Les Prestataires situés dans les locaux d'ACOLAD doivent respecter toutes les politiques et lignes directrices applicables d'ACOLAD.

### **Sécurité**

Les Prestataires doivent s'assurer qu'ils prennent toutes les mesures nécessaires pour protéger leurs employés, entrepreneurs travaillant sur leurs sites, et leurs infrastructures, notamment dans les zones de conflit. Plus précisément, les Prestataires doivent mettre en place une politique de gestion des crises qui peut être directement mise en œuvre pour s'assurer qu'ils peuvent réagir efficacement aux situations d'urgence le plus rapidement possible.

### **Conditions de travail**

Les Prestataires doivent fournir des conditions de travail justes et décentes. Les employés devront recevoir au moins le taux d'activité local ou le salaire minimum requis par la législation du pays en question, le montant le plus élevé étant retenu, et devront bénéficier d'une protection sociale conformément aux normes locales. Si aucun salaire minimum n'est fixé par le droit national, des conditions de travail équitables et décentes attendues de la part des Prestataires impliquent que les employés sont rémunérés en fonction du niveau de rémunération attendu dans le pays, du coût de la vie, de la protection sociale et du niveau de vie local.

### **Liberté Syndicale et Non-Rétorsion**

Les Prestataires devront respecter la liberté syndicale des travailleurs. Les représentants des employés ne sauraient faire l'objet de discrimination ou voir leur contrat de travail résilié pour avoir exercé leurs droits en tant qu'employés, pour avoir soulevé des griefs, pour avoir participé à des activités syndicales ou pour avoir signalé des activités qui pourraient être illégales.

### **Travail Forcé**

Les Prestataires s'abstiendront de :

- Se livrer à toute forme de traite d'êtres humains, que ce soit par la force, la fraude ou la contrainte ; ou toute forme de servitude involontaire ou d'esclavage ;

- Se livrer à toute forme de trafic sexuel ou se livrer à des actes sexuels commerciaux pendant l'exécution du Contrat ;
- Recourir à de la main-d'œuvre forcée dans le cadre de l'exécution de tout travail lié au Contrat ;
- Se livrer à ou soutenir toute forme de travail des enfants et employer des travailleurs qui n'ont pas l'âge légal minimal dans leur juridiction ;
- Détruire, cacher, confisquer ou autrement refuser l'accès d'un employé à ses documents d'identité ou d'immigration ;
- Faire usage de pratiques trompeuses ou frauduleuses dans le cadre du recrutement d'employés ou de l'offre d'emploi ;
- Facturer aux employés des frais de recrutement.

### **Non-discrimination**

Les décisions salariales devraient être prises sur la base de critères pertinents et objectifs. Aucune distinction ne doit être faite sur la base des critères suivants (liste non exhaustive) : âge, handicap, sexe, orientation sexuelle, opinion politique ou autre, origine ethnique ou sociale, religion. Les décisions dites d'emploi comprennent (sans s'y limiter) : le recrutement, la promotion, le licenciement et la réinstallation des employés, la formation et le perfectionnement des compétences, la santé et la sécurité, ou toute politique relative aux conditions de travail, comme le temps de travail et la rémunération.

### **Respect de la réglementation environnementale**

Les Prestataires sont tenus de respecter et d'observer les lois environnementales à tous les niveaux (local, national et international). Dans toutes leurs activités, ils doivent être couverts par les permis et licences environnementaux requis. Le principe de précaution s'applique à toutes les questions environnementales.

### **Gestion de l'impact environnemental**

Les Prestataires devraient gérer l'impact environnemental de leurs activités de manière systématique, y compris, sans s'y limiter, les questions suivantes : l'énergie, l'eau, les déchets, les produits chimiques, la pollution atmosphérique et la biodiversité. Des objectifs devraient être fixés pour réduire ces impacts.

Les Prestataires identifiés comme ayant un impact important sur l'environnement devraient prendre les mesures nécessaires et fournir la preuve de leurs progrès continus dans la mise en œuvre d'un système de gestion environnementale reconnu.

### **Corruption**

Les Prestataires devront respecter toutes les lois et réglementations en vigueur en matière de lutte contre la corruption. Ils devront disposer d'une politique de tolérance zéro contre toutes les formes de corruption, d'extorsion et de détournement de fonds. En particulier, ils ne doivent pas payer de pots-de-vin ou d'autres incitations (tels que des dessous-de-table, des paiements de facilitation, des cadeaux et des marques d'hospitalité excessifs, des subventions ou des dons) dans le cadre de leurs transactions commerciales avec des clients et des agents publics. Les Prestataires sont tenus d'effectuer leurs opérations de manière transparente et de les inscrire avec exactitude dans leurs comptes et registres sociaux. Les Prestataires ne peuvent pas faire appel à des tiers pour effectuer toute action qui leur est interdite, comme le paiement de pots-de-vin.