



REFERENTIEL DE CERTIFICATION DE SERVICE :

QUALITE DE SERVICE DES ENTREPRISES DE TRADUCTION

REF. : RE/TRAD/10 V1
08/11/2010

LE DEMANDEUR	Bureau Veritas Certification
Nom : Pierrick Mathieu Fonction : Président de la CNET Date : Visa :	Nom : Gilbert Labroye Fonction : Responsable Technique Date : Visa :



SOMMAIRE

1.	PRESENTATION DE LA CNET	4
2.	CONTEXTE DU SERVICE	4
3.	DOMAINE D'APPLICATION	5
3.1.	Limitation du champ de la certification	5
3.2.	Domaine d'application	5
4.	LE CONTEXTE REGLEMENTAIRE	5
5.	LES ENGAGEMENTS CERTIFIES	5
6.	PRE-REQUIS	6
6.1.	Généralités	6
6.2.	Obligations administratives	6
7.	DETAIL DES CARACTERISTIQUES CERTIFIEES	8
7.1.	Une structure de confiance	8
1.	Des obligations administratives	8
2.	Des salariés	9
3.	Un organigramme ou un schéma fonctionnel	10
7.2.	Des compétences humaines	11
4.	Des traducteurs salariés compétents	11
5.	Des traducteurs sous-traitants qualifiés	12
6.	Des entreprises de traduction sous-traitantes qualifiées	13
7.	Des compétences professionnelles (qu'elles soient internes ou sous-traitées)	13
7.3.	Un maintien des compétences des salariés	14
8.	Une formation continue, une actualisation des compétences	14
7.4.	Une prestation sous-traitée maîtrisée	15
9.	La signature d'un engagement qualité entre la société de traduction et la société sous-traitante ou le traducteur sous-traitant	15
7.5	Une organisation opérationnelle	16
10.	L'accueil, le suivi commercial	16
11.	Des devis, contrats et conditions générales de vente	16
12.	Une affectation des compétences correspondant à des projets spécifiques	17
13.	Un suivi, une supervision	18
14.	Un livrable	20
15.	Une traçabilité	20
7.6	La sécurisation et le respect de la confidentialité des données	21
16.	La sécurisation / protection des données	21
17.	La confidentialité	21
18.	Un code éthique	21
7.7	Une traduction révisée et conforme aux attentes	22
19.	La révision des traductions	22



20. Des ressources techniques	22
21. Des délais	23
7.8 La prise en compte de la spécificité terminologique du client	24
22. Une spécificité terminologique	24
7.9 La prise en compte du système de management par la qualité	25
23. Le système de management documentaire	25
24. L'audit interne	26
25. La gestion des anomalies internes et réclamations clients	27
8. LEXIQUE	28
9. LES DISPOSITIONS D'ORGANISATION	28
9.1. Responsabilités	28
9.2. Information du personnel	28
10. PLAN DE CONTROLE EXTERNE	29
11. COMMUNICATION SUR LES CARACTERISTIQUES CERTIFIEES	30

1. PRESENTATION DE LA CNET

Créée en 1976, la Chambre Nationale des Entreprises de Traduction est un syndicat professionnel qui a pour but de représenter, promouvoir et défendre les intérêts économiques, moraux et professionnels des entreprises de traduction.

La CNET est le représentant officiel de la France auprès de l'EUATC (European Union of Associations of Translation Companies). A ce titre, elle a activement participé, au sein de la commission de normalisation, aux discussions visant à la publication, en août 2006, de la norme européenne EN 15038 : Services de traduction – Exigences requises pour la prestation du service.

A travers sa démarche au service de ses adhérents et les règles qui la régissent, la CNET souhaite notamment :

- Rassembler ses adhérents afin de renforcer l'image de la profession,
- Défendre une déontologie stricte, sécurisante pour le client,
- Valoriser et différencier les entreprises de traduction en promouvant la qualité.

2. CONTEXTE DU SERVICE

Soucieuse de conduire sa triple mission au mieux des intérêts de la profession qui se trouve, tout naturellement aujourd'hui, confrontée aux grands défis de la mondialisation, la CNET, à l'unanimité de ses adhérents, a décidé de répondre concrètement à ce défi à travers le développement d'une *Certification de services*.

Il s'agit d'une démarche résolument orientée client, visant à lui apporter toutes les garanties qu'il est en droit d'attendre d'un fournisseur, en termes de réactivité, de fiabilité, de confidentialité, de professionnalisme et, bien sûr, de qualité de prestation. La certification sera aussi un outil d'amélioration continue de l'entreprise de traduction qui aura pour obligation de rester conforme aux dispositions et aux exigences du présent référentiel et de ses évolutions.

La certification constitue un véritable défi pour la profession et une révolution. Il s'agit d'apporter une dimension nouvelle à l'entreprise de traduction, qui sera « évaluée » par rapport à un référentiel rigoureux, par un organisme tiers indépendant et reconnu mondialement, Bureau Veritas Certification.

La certification est une démarche moderne parce que le client devient le centre de convergence des efforts de chacun, parce qu'elle place la qualité au premier plan de son fonctionnement, parce qu'elle constitue un outil efficace d'amélioration de l'entreprise et, enfin, parce qu'elle différencie l'entreprise certifiée de l'entreprise non certifiée.



3. DOMAINE D'APPLICATION

3.1. Limitation du champ de la certification

Le présent référentiel s'applique à toute société délivrant des services de traduction d'une langue à une autre et justifiant des pré-requis nécessaires exposés ci-après.

3.2. Domaine d'application

Le présent référentiel s'adresse aux sociétés de traduction dont l'activité principale est la traduction et l'interprétation pour une clientèle d'entreprises et d'organismes publics. Le code NAF de l'entreprise postulante doit être 7430Z.

4. LE CONTEXTE REGLEMENTAIRE

Le présent référentiel s'inscrit dans le cadre de la « certification de services » prévue par les articles L 115-27 à L 115-33 et R 115-1 à R 115-3 du Code de la Consommation et par l'avis du CNC du 17 décembre 2007.

Il appartient à chaque entreprise souhaitant bénéficier de la certification de se tenir informée des nouveaux textes réglementaires et normatifs qu'elle doit respecter, d'en tenir une liste à jour et de s'engager à respecter la réglementation en vigueur.

Bureau Veritas Certification s'assurera que l'entreprise a bien mis en place les moyens appropriés pour identifier formellement les exigences réglementaires nationales ou internationales relatives aux services qu'elle réalise.

En aucun cas les audits ne se substituent aux contrôles réglementaires des administrations concernées.

5. LES ENGAGEMENTS CERTIFIES

N°	Engagements	Caractéristiques correspondantes
1	Garantir au client des compétences maîtrisées, des intervenants qualifiés et des traducteurs travaillant dans leur langue maternelle	1 à 9 7.1 – 7.2 – 7.3 – 7.4
2	Mettre à disposition un interlocuteur unique qui supervise et garantit la bonne réalisation du projet et assure le lien technique avec le client	10 à 15 7.5
3	Garantir la sécurisation et la confidentialité des données	16 à 18 7.6



4	Livrer une traduction révisée et conforme aux attentes du client et dans les délais convenus	19 à 21 7.7
5	Fournir une prestation de qualité qui prend en compte la spécificité terminologique du client	22 7.8
6	Assurer un suivi de la qualité du service par la prise en compte des retours d'information du client	23 à 25 7.9

Le présent référentiel de certification de services ne se substitue pas aux obligations légales auxquelles est soumise l'entreprise de traduction ; il vient en complément de celles-ci en vue de renforcer sa crédibilité auprès de ses clients.

L'entreprise de traduction s'engage à respecter les caractéristiques développées ci-après sous réserve des dispositions législatives et réglementaires en vigueur.

6. PRE-REQUIS

6.1. Généralités

Toute entreprise de traduction peut postuler à la certification suivant ce référentiel. D'une façon générale, l'entreprise de traduction candidate s'engage à respecter les exigences du présent référentiel et les principes de la norme EN 15038 pour l'ensemble des projets qu'elle aura à traiter, qu'ils soient réalisés en interne ou sous-traités.

6.2. Obligations administratives

Toute entreprise souhaitant postuler à l'obtention de la Certification devra justifier d'une ancienneté minimum d'un an. Le code NAF du postulant doit être 7430Z traduction et interprétation.

L'entreprise candidate est tenue d'apporter les justificatifs suivants afin de prouver qu'elle exerce son activité conformément au Code du Commerce :

- un numéro d'URSSAF employeur
- une attestation annuelle de versement des cotisations URSSAF
- une attestation de paiement des impôts et de la TVA (Formulaire 3666 ou DC7)
- une attestation datée d'assurance responsabilité civile professionnelle
- une copie d'un bail commercial ou une attestation de propriété utilisée à usage commercial exclusivement
- un extrait Kbis dans le cas d'une société.
- Dans le cas où l'entreprise ne possède pas de Kbis : une copie de la déclaration fiscale aux impôts permettant de justifier d'un minimum de 300 000 euros HT par an et la déclaration annuelle des salaires (DAS) attestant de l'emploi d'un minimum de 3 salariés en CDI.



L'entreprise dispose d'une procédure documentée lui permettant de sélectionner, pour les projets de traduction, des intervenants, salariés ou sous-traitants, possédant les compétences et les qualifications requises.

Ces éléments doivent être fournis à Bureau Veritas Certification lors de la demande de certification et avant toute démarche de certification. Dès réception de ces éléments, Bureau Veritas Certification décidera de la recevabilité de la demande de certification de l'entreprise candidate. Si la candidature est déclarée recevable, le processus de certification est mis en place.



7. DETAIL DES CARACTERISTIQUES CERTIFIEES

7.1. Une structure de confiance

CARACTERISTIQUE	CRITERES ET MOYENS MIS EN OEUVRE	ELEMENTS DE PREUVE
1. Des obligations administratives	<p>Les éléments demandés au paragraphe 6.2 doivent être à jour et fournis à Bureau Veritas Certification.</p> <p>Le responsable de l'entreprise est chargé de la bonne application des engagements et des règles définis dans les documents du système qualité.</p> <p>L'entreprise doit comporter au minimum 1 salarié en CDI en plus du chef d'entreprise.</p> <p>Dans le cas où l'entreprise ne possède pas de Kbis, celle-ci doit comporter au minimum 3 salariés en CDI en plus du chef d'entreprise.</p>	<p>- Documents cités.</p> <p>Au moins 3 bulletins de salaire récents consécutifs par collaborateur salarié + contrat de travail daté et signé.</p>

CARACTERISTIQUE	CRITERES ET MOYENS MIS EN OEUVRE	ELEMENTS DE PREUVE
<p>2. Des salariés</p>	<p>L'entreprise doit attester d'une compétence de traducteur (cf. caractéristique 4) dans son effectif permanent.</p> <p>Si le salarié en CDI n'est pas un traducteur, l'entreprise doit justifier d'une compétence de traduction telle que définie dans la caractéristique 4, compétence qui peut être celle du chef d'entreprise.</p> <p>Ce traducteur peut travailler dans les locaux de l'entreprise ou être employé en télétravail.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Preuve de l'existence d'un traducteur dans l'entreprise : <ul style="list-style-type: none"> o Organigramme ou schéma fonctionnel comprenant : <ul style="list-style-type: none"> - profil de chaque salarié, son niveau d'expérience et son ancienneté, - Liste des traducteurs sous-traitants travaillant ou étant susceptibles de travailler pour le compte de l'entreprise, o Contrat de travail, o Dossier du salarié, o Dossier du chef d'entreprise le cas échéant.

CARACTERISTIQUE	CRITERES ET MOYENS MIS EN ŒUVRE	ELEMENTS DE PREUVE
<p>3. Un organigramme ou un schéma fonctionnel</p>	<p>L'entreprise a mis en place une organisation permettant de répondre aux exigences du client et disposant des fonctions et responsabilités suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ chef de projet, ▪ traducteur, ▪ réviseur, <p>réparties dans un organigramme ou un schéma fonctionnel.</p> <p>L'entreprise dispose de fiches de fonction, décrivant les obligations de chaque salarié et leur situation dans l'organigramme ou le schéma fonctionnel de l'entreprise. Ces fiches sont dûment signées par les salariés.</p> <p>Pour les traducteurs, la fiche de fonction indique les langues de travail et précisera qu'il travaille vers sa langue maternelle exclusivement.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Organigramme ou schéma fonctionnel comprenant : <ul style="list-style-type: none"> o profil de chaque salarié, son niveau d'expérience et son ancienneté, o Liste des traducteurs sous-traitants travaillant ou étant susceptibles de travailler pour le compte de l'entreprise, - Fiches de fonction signées par les intéressé(e)s. - Fiches de fonction des traducteurs et comparaison avec les CV des intéressés faisant apparaître la/les qualifications du traducteur

7.2. Des compétences humaines

CARACTERISTIQUE	CRITERES ET MOYENS MIS EN ŒUVRE	ELEMENTS DE PREUVE
<p>4. Des traducteurs salariés compétents</p>	<p>Il est établi et accepté par l'entreprise que tout traducteur salarié traduit EXCLUSIVEMENT vers sa langue maternelle, sauf cas exceptionnel dont le client est dûment avisé.</p> <p>Il est également établi par l'entreprise que le traducteur est soumis à une obligation contractuelle d'autocontrôle de ses travaux de traduction.</p> <p>Le traducteur salarié a la formation suivante :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diplôme de traducteur / formation professionnelle, ou • Diplôme technique (bac + 2 minimum : technicien, ingénieur...) + 2 ans d'expérience minimum documentée en traduction, ou • Si non diplômé, il dispose de 5 ans d'expérience minimum documentée en traduction. <p>L'entreprise doit disposer de la fonction chef de projet (gestion des flux de traduction dans l'entreprise). Ce poste peut être cumulé avec une ou d'autres fonctions.</p> <p>Dans le cas où l'entreprise ne dispose pas de la fonction de traducteur exclusif mais dispose de celle de chef de projet, celui-ci doit être en possession d'un diplôme de traducteur ou d'une expérience de traduction conforme à l'exigence énoncée ci-dessus.</p> <p>Il en est de même pour le chef d'entreprise si le salarié en CDI n'est pas traducteur (cf. Caractéristique 2 du présent référentiel)</p> <p>Chaque traducteur exclusif ou non (ex : chef d'entreprise ou chef de projet) doit maintenir ses compétences en traduction en traduisant un nombre minimum de 50 000 mots par an (ou mode de maintien des compétences défini par l'entreprise et équivalent à cet objectif).</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Déclaration du traducteur salarié concernant sa langue maternelle - Vérification sur dossier de projet de traduction : traducteur, langue de traduction comparé avec la déclaration - Contrat - Fiches de fonction, CV. - Diplôme - Déclaration du salarié concernant ses compétences si existantes - Travaux de traduction et/ou test d'embauche. - Organigramme ou schéma fonctionnel, contrat, dossier du salarié. - CV, diplôme du chef de projet - CV, diplôme du chef d'entreprise - Fiche de fonction. - Contrat ou avenant signé mentionnant l'objectif de 50 000 mots annuels (ou tout autre critère de maintien des compétences défini par l'entreprise et équivalent à cet objectif). - Résultat de ces traductions année par année.

CARACTERISTIQUE	CRITERES ET MOYENS MIS EN ŒUVRE	ELEMENTS DE PREUVE
<p>5. Des traducteurs sous-traitants qualifiés</p>	<p>L'entreprise possède une procédure documentée de recherche et de sélection de sous-traitants.</p> <p>Il est établi et accepté par l'entreprise que tout traducteur sous-traitant traduit EXCLUSIVEMENT vers sa langue maternelle sauf cas exceptionnel dont le client est dûment avisé.</p> <p>L'entreprise dispose d'un fichier traducteurs faisant apparaître :</p> <p>a) le CV, l'(es) éventuelle(s) spécialisation(s) technique(s) avec, le cas échéant, mention des diplômes (ou autres justificatifs) correspondants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diplôme de traducteur (bac + 3 minimum), ou • Diplôme technique (bac + 2 minimum : technicien, ingénieur...) + 2 ans d'expérience minimum documentée en traduction, ou • Si non diplômé, il disposera de 5 ans d'expérience minimum documentée en traduction. <p>b) Pour les traducteurs sous-traitants basés en France, indication du numéro d'URSSAF et attestation annuelle de paiement des cotisations ou toute autre preuve justifiant du statut.</p> <p>c) Pour les sous-traitants situés hors de France et basés au sein de l'UE, le numéro de TVA intracommunautaire est requis (si applicable).</p> <p>d) Des tests de sélection de chaque sous-traitant sont réalisés par l'entreprise. Ils permettent de prouver la compétence du candidat ou que les traducteurs retenus possèdent les compétences nécessaires conformément à la caractéristique 4 du présent référentiel.</p> <p>e) Il est admis que dans des situations particulières (ex : urgences de traduction), la compétence des nouveaux sous-traitants traducteurs sera validée selon d'autres critères qui sont des références de clients ou confrères ou encore des CV correspondant aux compétences recherchées.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Procédure documentée de recherche et de sélection des sous-traitants - Preuve de la langue maternelle du sous-traitant (CV, déclaration,...) - Dossiers de traduction : langue de traduction correspondant avec la déclaration du traducteur - Avis au client, le cas exceptionnel échéant. - Dossier des traducteurs sous-traitants contenant les éléments évoqués dans le détail de l'engagement (CV, diplômes,...). - Questionnaire pour les traducteurs. - Dossier du sous-traitant contenant ces informations (ex : n° URSSAF, référence de l'entreprise employant le sous-traitant salarié indépendant. - Dossier du sous-traitant contenant ces informations - Enregistrement du test de sélection, analyses, commentaires et conclusion sur la sélection. - Dossier de tests. - Recommandations de clients ou confrères dans le dossier du sous-traitant - CV

CARACTERISTIQUE	CRITERES ET MOYENS MIS EN ŒUVRE	ELEMENTS DE PREUVE
6. Des entreprises de traduction sous-traitantes qualifiées	<p>La société sous-traitante déclare qu'elle aura recours à des traducteurs qui traduiront EXCLUSIVEMENT vers leur langue maternelle sauf cas exceptionnel dont le donneur d'ordre est dûment avisé.</p> <p>Un test de traduction d'un ou plusieurs traducteurs peut être demandé à l'entreprise sous-traitante à tout moment de l'année et de la prestation.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Déclaration de l'entreprise sous-traitante - Test de traduction de l'entreprise sous-traitante

CARACTERISTIQUE	CRITERES ET MOYENS MIS EN ŒUVRE	ELEMENTS DE PREUVE
7. Des compétences professionnelles (qu'elles soient internes ou sous-traitées)	<p>L'entreprise doit posséder les ressources appropriées en matière de traduction, révision et relecture d'expert conformément à la norme EN 15038.</p> <p>a) du traducteur Le traducteur, sous-traitant ou salarié, doit posséder les compétences professionnelles appropriées, à savoir :</p> <ul style="list-style-type: none"> • compétence de traduction, • compétence rédactionnelle, compétence culturelle, • compétence technique et compétence en recherche, • acquisition et traitement de l'information. <p>Cela conformément aux caractéristiques 4 et 5 du présent référentiel.</p> <p>b) du réviseur Le réviseur possède les mêmes compétences que le traducteur.</p> <p>Le réviseur peut effectuer des révisions vers des langues autres que sa langue maternelle à condition que ces langues fassent partie de ses langues de travail, tel qu'indiqué dans sa fiche de fonctions.</p> <p>c) du relecteur-expert Le relecteur-expert sera un spécialiste, dans la langue cible, du domaine concerné intervenant uniquement sur commande du client. Il ne maîtrise pas nécessairement la langue source du document.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Preuve de la compétence, par ex : évaluation professionnelle, entretien individuel du traducteur reprenant les thèmes : <ul style="list-style-type: none"> o Compétence de traduction, o Compétences linguistique dans la langue source et rédactionnelle dans la langue cible, o Compétence en recherche, acquisition et traitement de l'information, o Compétence culturelle, o Compétence technique. - Preuve de la compétence, par ex : évaluation professionnelle identique au paragraphe ci-dessus. - Preuve de la révision. - Fiche de poste faisant apparaître les langues de travail - Preuve de la compétence, ex : évaluation identique au paragraphe ci-dessus. - Preuve de la connaissance du domaine. - Commande client

7.3. Un maintien des compétences des salariés

CARACTERISTIQUE	CRITERES ET MOYENS MIS EN ŒUVRE	ELEMENTS DE PREUVE
8. Une formation continue, une actualisation des compétences	L'entreprise s'assure du maintien et de l'actualisation des compétences requises de son personnel, tant en matière linguistique que d'utilisation des outils informatiques.	<ul style="list-style-type: none">- Bilan annuel documenté et signé de chaque salarié traducteur, chef de projet.- Détermination des besoins en formation, plan de formation et formations réalisées.- Suivi de formation.- Outils à disposition.

7.4. Une prestation sous-traitée maîtrisée

CARACTERISTIQUE	CRITERES ET MOYENS MIS EN ŒUVRE	ELEMENTS DE PREUVE
<p>9. La signature d'un engagement qualité entre la société de traduction et la société sous-traitante ou le traducteur sous-traitant</p>	<p>Un engagement qualité précisant les engagements et responsabilités de chaque partie (société et sous-traitant) doit être signé. Cet engagement doit comporter au minimum les éléments suivants :</p> <p>a) OBLIGATIONS DU TRADUCTEUR SOUS-TRAITANT</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Engagement de traduction vers la langue maternelle, 2. Engagement de confidentialité signé par le traducteur, 3. Respect des délais, 4. Engagement de non-sous-traitance à une autre société sans l'accord préalable écrit de l'entreprise de traduction, 5. Application du principe d'autocontrôle ou de révision par un tiers (préciser les critères de compétence pour le tiers), 6. Engagement à n'accepter un travail que s'il est à la hauteur de ses compétences et de sa disponibilité, 7. Engagement sur le fait que le présent engagement est confidentiel entre les 2 parties et ne doit en aucun cas être diffusé, 8. Engagement à maintenir et à mettre à niveau ses compétences. <p>b) OBLIGATIONS DE LA SOCIETE SOUS-TRAITANTE</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Engagement de traduction vers la langue maternelle, 2. Engagement de confidentialité signé par l'ensemble des traducteurs, 3. Respect des délais, 4. Engagement de révision du document (préciser les critères de compétence du tiers qui réalisera la révision), 5. Engagement à n'accepter un travail que s'il est à la hauteur de ses compétences et de sa disponibilité, 6. Engagement sur le fait que le présent engagement est confidentiel entre les 2 parties et ne doit en aucun cas être diffusé, 7. Engagement à maintenir et à mettre à niveau les compétences du personnel de la société. <p>c) OBLIGATIONS DE LA SOCIETE DE TRADUCTION</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Disposer du numéro URSSAF et de l'attestation annuelle de paiement des cotisations, 2. Veiller à ce que les sous-traitants situés hors de France et basés au sein de l'UE mentionnent deux numéros de TVA intracommunautaire : le leur (sous-traitant) et celui du donneur d'ordre (société de traduction). 3. Préciser le délai de règlement conformément à la LME 4. Fournir au sous-traitant ou à l'entreprise sous-traitante tous les éléments disponibles avant traduction, 5. Fournir une information (réponses aux questions et demandes de précisions éventuelles) et un feedback documenté. 	<ul style="list-style-type: none"> - Engagement qualité signé. - Preuve de l'existence des éléments cités dans les dossiers. <ul style="list-style-type: none"> - Engagement qualité signé. - Preuve de l'existence des éléments cités dans les dossiers. <ul style="list-style-type: none"> - Engagement qualité signé. - Preuve de l'existence des éléments cités dans les dossiers.

7.5 Une organisation opérationnelle

CARACTERISTIQUE	CRITERES ET MOYENS MIS EN ŒUVRE	ELEMENTS DE PREUVE
10. L'accueil, le suivi commercial	L'accueil, le suivi commercial et des devis sont assurés dans l'entreprise par au moins une personne.	<ul style="list-style-type: none"> - Organigramme ou schéma fonctionnel, fiches de fonction - Dossier client

CARACTERISTIQUE	CRITERES ET MOYENS MIS EN ŒUVRE	ELEMENTS DE PREUVE
11. Des devis, contrats et conditions générales de vente	<p>Un devis détaillé est fourni au client sauf en cas d'accord tarifaire cadre ou commande directe. Il présente les éléments constitutifs de l'offre suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • prix ferme et définitif, • délai, • format, • options éventuelles, • mode de livraison. <p>Dans le cas d'un accord cadre, un bon de commande fait référence à l'accord cadre.</p> <p>L'entreprise dispose d'un tarif public et de Conditions Générales de Vente présentables sur demande.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Devis. - Bon de commande, accord cadre - Conditions Générales de Vente - Tarif public

CARACTERISTIQUE	CRITERES ET MOYENS MIS EN ŒUVRE	ELEMENTS DE PREUVE
<p>12. Une affectation des compétences correspondant à des projets spécifiques</p>	<p>L'entreprise dispose d'une procédure documentée lui permettant de sélectionner, pour les projets de traduction correspondant à des cahiers des charges spécifiques de ses clients, des intervenants possédant les compétences et les qualifications requises.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Procédure documentée de sélection des intervenants possédant les compétences et qualifications requises pour les projets de traduction. - Plan d'affectation des traducteurs ou planning - Fichier traducteurs + questionnaires (cf. caractéristiques 4, 5, 6, 7 et 8).

CARACTERISTIQUE	CRITERES ET MOYENS MIS EN ŒUVRE	ELEMENTS DE PREUVE
<p>13. Un suivi, une supervision</p>	<p>Le processus de traitement de l'ensemble des informations et documents fournis par le client est décrit et réalisé.</p> <p>La gestion de projets est assurée par un chef de projet interne à l'entreprise. La fonction de chef de projet pourra être soit un poste dédié soit partagée avec une ou d'autres fonctions.</p> <p>L'entreprise dispose d'une procédure documentée de gestion des projets de traduction, décrivant l'ensemble du processus de traitement d'un contrat :</p> <ul style="list-style-type: none"> • la réception de la demande du client, • le suivi en cours d'exécution, • les obligations de contrôle qualité : <ul style="list-style-type: none"> ○ du ou des traducteur(s), ○ du chef de projet, ○ du réviseur ○ et, le cas échéant, du relecteur-expert, • et la conformité générale des livrables à la demande et aux exigences du client. <p>La gestion de projet recouvre :</p> <ul style="list-style-type: none"> • la réception et l'analyse de la demande du client, • la détermination de la faisabilité (analyse du texte, problèmes de mise en page, disponibilité des ressources humaines), • le cas échéant, l'élaboration ou la participation à l'élaboration du devis, • la réalisation du processus de préparation : pré-traduction, balisage terminologique, préparation de la documentation d'aide, veille Internet, 	<ul style="list-style-type: none"> - Schéma, procédure et description orale du processus. - Procédure de traitement des commandes. - Preuve du contrôle de la fonction chef de projet. - Fiche de fonction signée. - Procédure documentée de gestion des projets de traduction - Preuve de la réalisation des tâches. - Planning projet - Liste des traducteurs sur le projet - Cahier des charges

CARACTERISTIQUE	CRITERES ET MOYENS MIS EN ŒUVRE	ELEMENTS DE PREUVE
	<ul style="list-style-type: none"> • l'information, le conseil et la mise en garde du client relativement à des éléments culturels, locaux ou autres spécifiques, susceptibles d'affecter, voire interdire, la traduction de tout ou partie(s) d'un document, • l'affectation des traducteurs, • l'affectation des réviseurs et relecteurs-experts, le cas échéant, • l'établissement du cahier des charges détaillé pour toutes les parties, précisant le volume à traduire, le délai, des instructions particulières telles que respect d'un glossaire client, etc., • la mise en œuvre de conditions permettant d'assurer et de contrôler la cohérence de la traduction, • le contrôle et la supervision du programme de travail, • les contacts avec toutes les parties, • le contrôle global des travaux : <ul style="list-style-type: none"> ○ autocontrôle des traducteurs, ○ révision (voir caractéristique 7), ○ relecture d'expert si convenue avec le client, • l'autorisation de livraison, • le suivi des éventuelles actions correctives et actions curatives requises par le client ou décidées en interne. <p>Une fois la prestation objet du contrat livrée au client, le chef de projet s'assure de sa réception définitive par le client. Il veille, le cas échéant, à la mise à jour des mémoires de traduction et à l'archivage du projet.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Dossier de traduction - Dossier de révision (voir caractéristique 7) - Dossier de relecture - Accusé de réception du client par ex - Archivage du projet dans le dossier client par exemple

CARACTERISTIQUE	CRITERES ET MOYENS MIS EN ŒUVRE	ELEMENTS DE PREUVE
14. Un livrable	Le processus de contrôle de la qualité des services de traduction livrés, et, le cas échéant, la correction après livraison et la mise en œuvre d'actions correctives sont décrits et réalisés.	<ul style="list-style-type: none"> - Schéma, procédure ou description orale du processus. - Résultat des contrôles

CARACTERISTIQUE	CRITERES ET MOYENS MIS EN ŒUVRE	ELEMENTS DE PREUVE
15. Une traçabilité	<p>L'entreprise dispose d'un système lui permettant d'assurer la traçabilité de chaque projet et de chaque traducteur correspondant, à tout moment, avant et après livraison des projets. Ces données sont conservées pendant une période minimum de 18 mois sauf cas spécifique documenté.</p> <p>L'entreprise dispose d'un système regroupant toutes les informations liées aux projets (traducteurs, coût, nombre de mots ...)</p> <p>La traçabilité concerne deux activités :</p> <ul style="list-style-type: none"> • conservation des messages électroniques / fax liés à un contrat et échangés entre le client, le(s) traducteur(s) salarié(s) et/ou le(s) sous-traitant(s) • conservation des dossiers relatifs aux projets traduits et aux traducteurs. 	<ul style="list-style-type: none"> - Contrôle du mode d'archivage et de l'efficacité de la traçabilité. - Messages électroniques / fax envoyés ou reçus dans le dossier client par ex., en cours ou archivés selon le mode défini - Dossiers relatifs aux projets traduits et aux traducteurs en cours ou archivés selon le mode défini

7.6 La sécurisation et le respect de la confidentialité des données

CARACTERISTIQUE	CRITERES ET MOYENS MIS EN ŒUVRE	ELEMENTS DE PREUVE
16. La sécurisation / protection des données	<p>Chaque poste informatique et, le cas échéant, le serveur de l'entreprise sont équipés de logiciels anti-virus.</p> <p>L'entreprise dispose d'un dispositif de préservation des données clients lui permettant de les récupérer en cas d'incident sur son site entraînant la perte ou l'endommagement des données clients.</p> <p>Le cas échéant, l'entreprise doit pouvoir justifier de la protection de la confidentialité des données clients lors de ses communications par Internet avec ses sous-traitants ou ses clients eux-mêmes (tels que des systèmes de cryptage).</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Licence antivirus de chaque poste informatique - Contrat spécifique ou procédure documentée concernant la sauvegarde des données - Contrat spécifique ou procédure documentée concernant le cryptage des données - Licence de logiciel de cryptage

CARACTERISTIQUE	CRITERES ET MOYENS MIS EN ŒUVRE	ELEMENTS DE PREUVE
17. La confidentialité	<p>Pour les salariés, les contrats de travail ou leurs avenants comportent une clause de confidentialité faisant référence à l'article 226-13 du code pénal. A défaut, un contrat de confidentialité spécifique est signé avec le salarié.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Contrats de travail

CARACTERISTIQUE	CRITERES ET MOYENS MIS EN ŒUVRE	ELEMENTS DE PREUVE
18. Un code éthique	<p>L'entreprise possède un code éthique écrit sur lequel elle s'engage.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Code éthique signé et affiché dans l'entreprise

7.7 Une traduction révisée et conforme aux attentes

CARACTERISTIQUE	CRITERES ET MOYENS MIS EN ŒUVRE	ELEMENTS DE PREUVE
19. La révision des traductions	<p>L'entreprise effectue une révision obligatoire dans tous les cas (sauf information contraire écrite et motivée au client). La révision ne dispense pas le traducteur de son obligation d'autocontrôle de son travail.</p> <p>Dans le cas où la révision est réalisée par une entreprise sous-traitante, se référer à la caractéristique 9 (Engagement qualité)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Dossier de révision - Signature de l'engagement qualité par l'entreprise sous-traitante (voir caractéristique 9)

CARACTERISTIQUE	CRITERES ET MOYENS MIS EN ŒUVRE	ELEMENTS DE PREUVE
20. Des ressources techniques	<p>L'entreprise assure la disponibilité à son personnel salarié du matériel technique, des moyens de communication et d'accès aux sources et supports d'information requis (notamment informatique et logiciel le cas échéant) pour la bonne réalisation des projets de traduction ainsi que pour le traitement, le stockage, la consultation, l'archivage et la destruction en toute sécurité et confidentialité des documents et autres données (en accord avec les contrats).</p> <p>Cette exigence est également valable pour le personnel sous-traitant, si nécessaire sur des points spécifiques.</p> <p>Notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> • au moins un logiciel de traduction assistée par ordinateur (TAO) associé à une licence ainsi que des logiciels nécessaires pour garantir la bonne prise en charge et la bonne restitution des fichiers clients. • des dictionnaires courants et techniques appropriés, sous forme papier ou informatique. 	<ul style="list-style-type: none"> - Archive - Email, échange de correspondance. - Certificats de destruction pour les documents sensibles. - Contrats (mention du matériel et des caractéristiques concernant le stockage, l'archivage, la destruction) - Demande client, contrats - Licence(s) de logiciel(s) TAO - Dictionnaires

CARACTERISTIQUE	CRITERES ET MOYENS MIS EN ŒUVRE	ELEMENTS DE PREUVE
21. Des délais	L'entreprise s'engage à livrer les travaux dans les délais convenus sauf information au client en cas de retard.	<ul style="list-style-type: none"> - Devis, date de livraison au client - Preuve d'information préalable au client en cas de retard de livraison

7.8 La prise en compte de la spécificité terminologique du client

CARACTERISTIQUE	CRITERES ET MOYENS MIS EN ŒUVRE	ELEMENTS DE PREUVE
22. Une spécificité terminologique	L'entreprise s'engage à respecter le glossaire client lorsque fourni. S'il n'y en a pas : utilisation de la terminologie propre au domaine d'activité du client ou du texte traité.	<ul style="list-style-type: none">- Glossaire client- Dossier de traduction

7.9 La prise en compte du système de management par la qualité

CARACTERISTIQUE	CRITERES ET MOYENS MIS EN ŒUVRE	ELEMENTS DE PREUVE
<p>23. Le système de management documentaire</p>	<p>L'entreprise dispose d'un système de management documentaire composé de procédures qualité exigées dans le présent référentiel ainsi que la mise en œuvre de l'organisation et des moyens appropriés pour atteindre les obligations auxquelles elle est tenue.</p> <p>L'organisation décrite dans le présent référentiel s'appuie sur un système documentaire s'articulant de la manière suivante :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le présent référentiel • Les textes réglementaires et/ou normatifs en vigueur • Le Système de Management documentaire de l'entreprise (procédures spécifiques de l'entreprise) • Les enregistrements apportant la preuve de la mise en œuvre des engagements de service <p>Les modalités de gestion diffèrent pour chaque type de document :</p> <ul style="list-style-type: none"> • La gestion du référentiel est maîtrisée par l'entreprise. • Concernant les textes réglementaires en vigueur : si un texte pouvant avoir des conséquences sur les règles établies dans le présent référentiel entre en vigueur, le Système de Management documentaire sera mis à jour en conséquence. • Tous les collaborateurs dont la fonction l'exige ont accès au Système de Management documentaire. 	<ul style="list-style-type: none"> - Manuel de procédures Qualité exigées dans le présent référentiel - Documents mentionnés - Version actualisée du référentiel - Revue de l'évolution des textes réglementaires et mise à jour du système - Preuve de la communication aux collaborateurs

CARACTERISTIQUE	CRITERES ET MOYENS MIS EN ŒUVRE	ELEMENTS DE PREUVE
<p>24. L'audit interne</p>	<p>L'entreprise vérifie une fois par an le respect des caractéristiques définies dans le référentiel et certifiées par Bureau Veritas Certification.</p> <p>L'entreprise a défini les modalités d'audit interne dans une procédure pour s'assurer de la conformité des engagements de service au référentiel.</p> <p>L'entreprise de traduction vérifie :</p> <ul style="list-style-type: none"> • l'existence des <u>documents de référence</u> décrivant les responsabilités et les pratiques à suivre • l'existence d'enregistrements <u>à jour</u>, • le respect des engagements. <p>Les résultats de ces audits internes sont enregistrés. Lorsqu'une non-conformité a été détectée, l'entreprise de traduction met en œuvre une action curative ou corrective destinée à éliminer la non-conformité et les actions sont enregistrées.</p> <p>Les résultats des audits internes sont examinés et pris en compte lors des audits externes ultérieurs effectués par Bureau Veritas Certification</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Schéma, procédure ou description orale du processus d'audit interne - Procédure d'audit interne - Rapport d'audit interne contenant les constats d'audit et notamment les non-conformités détectées et les actions curatives ou correctives.

CARACTERISTIQUE	CRITERES ET MOYENS MIS EN ŒUVRE	ELEMENTS DE PREUVE
<p>25. La gestion des anomalies internes et réclamations clients</p>	<p>Dans le cadre du système de management par la Qualité, l'entreprise a mis en place un processus de traitement des anomalies. Il s'agit essentiellement des anomalies causées par l'entreprise ou ses fournisseurs, que celles-ci soient détectées en interne (anomalies internes) ou en externe, c'est-à-dire par les clients (réclamations clients).</p> <p>a) <u>Anomalies internes</u> La Société dispose d'une procédure de traitement des anomalies qu'elle détecte en interne (par ex : lors des phases de relecture ou de contrôle qualité des projets de traduction). Elle met en place les actions curatives qui s'imposent pour garantir la réparation de l'anomalie identifiée. Elle vise ensuite à mettre en place, si nécessaire, une action corrective pour que l'anomalie détectée ne se reproduise pas.</p> <p>b) <u>Gestion des réclamations client</u> Il s'agit d'une plainte écrite émise par le client relative à une prestation réalisée par l'entreprise prestataire qui, de l'avis du client, ne répond pas à l'obligation de moyens à laquelle se soumet le prestataire en acceptant la commande du client. La réclamation peut porter tant sur le fond que sur la forme du travail livré.</p> <p>En cas de réclamation téléphonique, celle-ci peut être retranscrite par écrit par la société de traduction et traitée comme une réclamation écrite mentionnée ci-dessus.</p> <p>Les réclamations sont traitées par le chef de projet et/ou toute personne ayant pouvoir d'agir dans ce sens et sont transmises au chef d'entreprise.</p> <p>L'entreprise dispose d'une procédure documentée de traitement des réclamations clients.</p> <p>L'ensemble des échanges (e-mail, fax, courriers) entre les différents intervenants dans le cadre d'une procédure de traitement de réclamation seront archivés.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Recueil des réclamations ou cahier de réclamation ou dossier client et réponses apportées et actions de progrès lorsque justifié. - Procédure documentée de traitement des réclamations clients. - Recueil des échanges et actions réalisées suite au traitement des réclamations ; E-mail, fax courrier, recueil,...

8. LEXIQUE

- **LME** : Loi de Modernisation de l'Economie
- **Action curative** : action visant à éliminer une non-conformité détectée. Une action curative peut être une reprise (action sur un produit non conforme) par exemple.
- **Action corrective** : action visant à éliminer la cause d'une non-conformité ou d'une autre situation indésirable détectée. Une action corrective est entreprise pour empêcher la réapparition alors qu'une action préventive est entreprise pour empêcher l'occurrence. Il peut y avoir plusieurs causes à une non-conformité.
- **Autocontrôle** : processus mis en œuvre par le traducteur lui-même afin d'apporter toute amélioration terminologique, phraséologique, stylistique et autres à travers une relecture et une révision approfondies et critiques de son propre travail.
- **Traduction** : transposition d'une information de la langue source vers la langue cible
- **Révision** : comparaison du texte cible par rapport au texte source pour identifier toute erreur de traduction ou de conformité aux exigences du client par une personne compétente.
- **Relecture-expert** : examen d'un texte pour vérifier son adéquation avec le domaine technique concerné

9. LES DISPOSITIONS D'ORGANISATION

9.1. Responsabilités

Les responsabilités vis à vis des engagements de la certification sont présentées dans les descriptions de fonctions du Manuel Qualité.

9.2. Information du personnel

Des réunions d'animation au cours desquelles le sujet de la certification de service sera abordé seront prévues.

10. PLAN DE CONTROLE EXTERNE

La certification est délivrée par Bureau Veritas Certification à chaque entreprise.

La certification est valable pour une durée de 3 ans suite à un audit initial et confirmée sous réserve d'audits de suivi annuels.

La durée des audits est déterminée en fonction du chiffre d'affaires réalisé à la clôture de l'exercice précédant la demande de certification.

11. COMMUNICATION SUR LES CARACTERISTIQUES CERTIFIEES

Conformément à l'article R 115-2 du Code de la Consommation, toute forme de communication concernant la certification de service doit comporter au minimum les informations suivantes :

Supports de communication obligatoires	Mentions minima devant figurer sur ces supports
<p>1. Le certificat Bureau Veritas Certification : Il doit être affiché à la vue des clients dans les locaux du certifié. Ce document est élaboré par l'organisme certificateur.</p> <p>2. Un document d'information sur la certification de services : Il est mis à la disposition de la clientèle et des prospects sur simple demande sur chacun des sites certifiés.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Les coordonnées du certifié (lorsque le bénéficiaire dispose de plusieurs sites avec la même raison sociale et que l'ensemble de ses sites n'est pas certifié, la liste et les coordonnées des sites certifiés doivent être précisées dans toute communication). • La marque collective de certification, à savoir : Bureau Veritas Certification et son logotype • L'adresse de Bureau Veritas Certification Le Guillaumet 92046 Paris-La-Défense Cedex • L'identification précise du référentiel : codification indiquée sur le référentiel (RE/TRAD/10 V1 du 08/11/2010) et, lorsque le professionnel exerce plusieurs activités, l'indication claire de l'activité certifiée (de manière à éviter toute confusion sur la portée de la Certification).
<p>Facultatif =</p> <p>3. Documents publicitaires, commerciaux et contractuels, tout support de communication destiné aux clients (exemples, véhicules, cartes de visite, papier à en-tête, factures, pages jaunes de l'annuaire, Internet)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Les coordonnées du certifié • La marque collective de certification, à savoir : Bureau Veritas Certification et son logotype VERISELECT <div data-bbox="842 1319 1238 1514" data-label="Image"> </div> <ul style="list-style-type: none"> • Les coordonnées de Bureau Veritas Certification : au minimum l'adresse restreinte (92046 Paris-La-Défense) • L'identification précise du référentiel : codification indiquée sur le référentiel (RE/TRAD/10 V1) et, lorsque le professionnel exerce plusieurs activités, l'indication claire de l'activité certifiée (de manière à éviter toute confusion sur la portée de la Certification). • Une mention du type "référentiel RE/TRAD/10 V1 disponible sur www.certification.bureauveritas.com".