

## Terminologie

1.1 Aux fins de la présente entente, les termes suivants ont la signification qui leur est donnée ci-dessous :

- 1.1.1 Société affiliée** : Toute personne morale (ou « entité ») qui, directement ou indirectement, a le contrôle d'une autre Entité, est contrôlée par une autre entité ou est sous le contrôle commun d'une autre entité. Le terme « contrôle » (y compris, avec des significations corrélatives, les termes « contrôlé par » et « sous contrôle commun de »), appliqué à toute entité, désigne la capacité, directe ou indirecte, de pouvoir diriger ou orienter la gestion et les politiques de cette Entité, soit par la propriété de titres, par contrat ou autrement.
- 1.1.2 AILIA** : Association de l'industrie de la langue
- 1.1.3 Certificat** : Document émis au moment de la certification pour attester que le système de gestion, vérifié par Orion, répond aux exigences de la norme ou du programme concerné.
- 1.1.4 Certification** : La décision d'Orion qui reconnaît que le système de gestion du client répond aux exigences de certification, d'accréditation ou d'inscription en vertu de la norme ou du programme concerné. Pour plus de précision, lorsqu'il est utilisé dans la présente demande, le terme « certification » renvoie à une accréditation ou à une inscription, en fonction de la terminologie utilisée dans la norme ou le programme concerné.
- 1.1.5 Évaluation de la certification** : Examen du système de gestion pour déterminer s'il répond aux exigences de la norme ou du programme concerné. Cet examen comprend une évaluation du renouvellement de la certification.
- 1.1.6 Marque de certification** : Toute marque de commerce, marque, mot ou conception destinée à être utilisée pour signifier la certification en vertu d'une norme ou d'un programme particulier.
- 1.1.7 Réclamations** : Toutes les actions, revendications, demandes et procédures de quelque nature que ce soit.
- 1.1.8 Client** : Le demandeur de la certification et des services d'Orion tel que désigné dans la demande ci-jointe.
- 1.1.9 Dommages-intérêts** : Comprend les dommages-intérêts de toute nature, y compris en cas de blessure corporelle ou de décès, les pertes, les paiements, les indemnités, les coûts et les dépenses, notamment les frais d'avocat raisonnables.

- 1.1.10 Parties indemnisées** : Orion et ses directeurs, cadres, employés, contractants, sous-traitants et agents de temps à autre.
- 1.1.11 LC** : Langues Canada.
- 1.1.12 LCQAS** : Norme d'assurance de la qualité de Langues Canada.
- 1.1.13 LICS** : Norme de certification des industries langagières.
- 1.1.14 LSCS** : Norme de certification du secteur langagier.
- 1.1.15 Site** : Emplacement physique, temporaire ou virtuel défini par une adresse URL. Voir la définition dans le document d'exigences IAF pour l'audit et la certification d'un système de management mis en œuvre par un organisme multisite (IAF MD 1).
- 1.1.16 ISO 17065** : Évaluation de la conformité – Exigences pour les organismes de certification des produits, des processus et des services.
- 1.1.17 Système de gestion** : Les mesures documentées, mises en œuvre et maintenues qui répondent aux exigences de la norme ou du programme concerné.
- 1.1.18 Orion** : Orion Assessment Services of Canada Inc.
- 1.1.19 Évaluation préliminaire** : Examen du système de gestion pour déterminer ses forces et ses faiblesses. Un tel examen ne donne pas lieu à une certification. L'évaluation préliminaire est facultative.
- 1.1.20 Produit** : Résultat d'un processus.
- 1.1.21 Programme** : Ensemble d'exigences ou de principes qui n'est pas considéré comme une norme.
- 1.1.22 Norme** : La norme commerciale, nationale ou internationale reconnue régissant les normes ONGC 131-10, ISO 17100, LCQAS, GNSIMS, ISO 18587, ASTM F3130-18, ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, ANSI/BIFMA e3, ISO 27001, R2.
- 1.1.23 Évaluation de routine** : Évaluation généralement effectuée pour vérifier que le système de gestion continue de répondre aux exigences de la norme ou du programme désigné afin de maintenir le statut de la certification.

## **2 Portée de la présente entente**

- 2.1 En acceptant les conditions de la présente demande de certification, le client engage Orion à fournir ses services en rapport avec les normes ou programmes contenus dans le devis conformément aux présentes conditions générales, y compris la mise en œuvre des modifications appropriées lorsqu'elles sont communiquées par Orion. Le client dont le système de gestion est évalué par Orion et jugé conforme aux exigences de la norme ou du programme applicable est autorisé à recevoir un certificat. Afin de maintenir une certification après son attribution initiale, une vérification doit être effectuée au moins

une fois par année pour les normes ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, ISO 27001, BIFMA e3, R2 et tous les deux ans pour d'autres normes telles qu'ISO 17100, ISO 18587, LCQAS, GNNSIMS, ONGC 131.10, ASTM F3130. Les certificats définissent la portée de la certification et contiennent au moins les renseignements suivants :

- les produits, les procédés ou les services;
- la norme de certification applicable;
- les normes et autres documents normatifs, y compris leur date de publication, selon lesquels les produits, les procédés ou les services sont jugés conformes;
- le site et la durée.

### **3 Responsabilités des parties**

#### **3.1 Responsabilités du client**

**3.1.1** Pour chaque site entrant dans le champ d'application de la certification et pour chaque site pour lequel un certificat a été délivré, le client doit :

- 3.1.1.1** Documenter et entretenir le système de gestion conformément à la norme ou au programme applicable.
- 3.1.1.2** Autoriser Orion à accéder, pendant les heures de travail normales, à toutes les installations ou à tous les sites pour lesquels un certificat a été délivré afin d'effectuer des évaluations du système de gestion pour déterminer s'il continue à être mis en œuvre et entretenu correctement. Cet accès doit être autorisé par le client avec ou sans préavis (ou en respectant au moins le préavis minimal exigé par les procédures de vérification relatives à la norme ou au programme applicables). Le client doit fournir toute assistance raisonnable à Orion dans le cadre de cette évaluation, notamment en mettant à sa disposition, en temps opportun, la documentation et les dossiers appropriés et en lui donnant accès à l'équipement, aux sites, au personnel et aux sous-traitants concernés.
- 3.1.1.3** Collaborer avec Orion dans la programmation de toutes les évaluations afin de garantir la certification et le renouvellement de celle-ci dans les délais impartis, notamment en confirmant les délais et les échéanciers requis auprès d'Orion. En outre, le client reconnaît qu'un retard ou un manquement dans la programmation et la réalisation d'une évaluation de certification dans les délais impartis peut entraîner l'expiration de la certification.
- 3.1.1.4** Informer Orion, par écrit et sans délai, de tout changement susceptible d'affecter sa capacité à se conformer aux exigences de la certification, y compris notamment tout changement majeur apporté au système de gestion (statut juridique, commercial,

organisationnel ou de propriété, structure organisationnelle ou de gestion, changements de capacité de production, changement de lieu, changement du champ de certification ou des opérations relevant du champ de certification, changements définis par un système de gestion ou de produit spécifique et changements majeurs apportés aux processus, à la documentation ou au système de gestion).

- 3.1.1.5** Se conformer aux exigences d'Orion en matière de promotion de sa certification (voir <https://www.orioncan.com/en/publicizing-your-certification/>).
- 3.1.1.6** Respecter toutes les exigences de la norme ou du programme applicable et résoudre les cas de non-conformité dans les délais prescrits. En cas de non-résolution du cas ou des cas de non-conformités, la certification ou l'accréditation prendra fin.
- 3.1.1.7** Permettre aux organismes d'accréditation et aux organismes de réglementation d'accéder à l'évaluation en présence de témoins d'Orion et à ses programmes de surveillance.
- 3.1.1.8** Enquêter sur toute plainte éventuelle. Les dossiers de toutes les plaintes relatives au respect des exigences de certification doivent être tenus à jour et mis à la disposition de l'organisme de certification, à sa demande. Le client doit prendre les mesures qui s'imposent pour répondre à ces plaintes et remédier à toute insuffisance constatée dans les produits qui affecte la conformité aux exigences de la certification. Les mesures prises doivent être consignées.
- 3.1.1.9** Autoriser la participation d'observateurs. En général, les observateurs participent à des vérifications en présence de témoins réalisés par l'organisme d'accréditation compétent ou un forum de formation de nouveaux vérificateurs.
- 3.1.1.10** Produire dans leur intégralité ou selon les modalités spécifiées par le système de certification toute copie de documents de certification remis à d'autres personnes, le cas échéant.
- 3.1.1.11** S'assurer que le produit visé par la certification, si celle-ci s'applique à une production en cours, continue de répondre aux exigences prévues par la norme ou d'autres documents normatifs mentionnés dans le système de certification.
- 3.1.1.12** Informer Orion sans délai, si la certification vise la norme ISO 45001, de la survenance d'un incident grave de violation de la réglementation nécessitant l'intervention de l'autorité réglementaire compétente.

### **3.2** Responsabilités d'Orion

- 3.2.1** Réaliser des évaluations de la certification et des évaluations de routine applicables aux exigences des procédures de vérification relatives aux normes LSCS, LCQAS, LICS, ISO 17065, ISO 17021 pertinentes ou au système de vérification, le cas échéant. Orion peut également fournir de temps en temps d'autres services convenus avec le client, tels que les évaluations préliminaires ou les évaluations des lacunes.
- 3.2.2** Actualiser et diffuser une liste des programmes accrédités qui, une fois le système de gestion du client certifié, indiquent le nom de l'entreprise, son emplacement, son accréditation et la date d'expiration de la certification. Ces renseignements peuvent également être envoyés aux agences de référencement.
- 3.2.3** Préserver la confidentialité de tous les renseignements concernant le client et ne les divulgue pas sans l'autorisation écrite du client, sauf : (i) dans les conditions décrites à l'article 3.2.2 et (ii) lorsque les exigences de la norme ou du programme le requièrent ou lorsque la loi l'exige. Si la condition (ii) s'applique, Orion en informera le client par écrit. Le client consent expressément par les présentes à ce qu'Orion divulgue aux administrateurs et aux agents d'exécution des normes et des programmes demandés et aux concédants de licence d'Orion, à titre d'autorité de certification de ces normes et programmes, tous les rapports et résultats d'évaluation, les déclarations et les listes de vérification d'autoévaluation du client, les rapports sur les mesures correctives, les certificats et toutes les autres données du client obtenues dans le cadre des services fournis en vertu de la présente entente, aux fins du suivi des données confidentielles, l'analyse des tendances ainsi que l'évaluation continue et l'établissement de normes de l'industrie.
- 3.2.4** Outre les responsabilités décrites ci-dessus, Orion aura le droit, à sa seule discrétion, de suspendre ou de révoquer tout certificat ou certification en cas de violation par le client de toute disposition de l'article 3.1 ou de violation par le client de toute obligation d'indemnisation énoncée à l'article 5.

## **4** Dispositions financières

- 4.1** Orion facturera de temps à autre au client tous les services et activités réalisés, en fonction des devis fixes d'Orion au client ou du barème associé des honoraires et des dépenses, qui est incorporé dans la présente entente et peut être modifié de temps à autre par Orion. Le client s'engage à payer chaque facture dans les trente (30) jours suivant la date de facturation. Toute facture impayée dans les soixante (60) jours suivant la date de facturation entraînera la révocation de tout certificat et de toute certification sans autre préavis au client et à la seule discrétion d'Orion, la résiliation de la présente entente. Le client accepte de rembourser à Orion toutes les dépenses engagées par

l'entreprise pour recouvrer les créances en souffrance du client, y compris tous les frais normaux d'avocat. Le client convient également de payer à Orion des intérêts sur tous les montants en souffrance au taux de 1,75 % par mois, composé mensuellement (taux annuel effectif de 23,14 %), à partir des dates d'échéance respectives jusqu'au paiement intégral, avant ou après le jugement.

- 4.2** Aucun certificat ne sera pas délivré au client tant qu'Orion n'aura pas reçu le paiement intégral de l'évaluation de la certification en question.
- 4.3** Si une activité programmée est annulée ou reportée par le client dans les quinze (15) à trente (30) jours civils précédant l'activité, des frais d'annulation s'élevant à 25 % des frais applicables à l'activité prévue s'appliqueront et seront payés par le client. Des frais d'annulation de 50 % s'appliqueront si l'activité prévue est annulée ou reportée par le client dans les quatorze (14) jours précédant l'activité. Dans les deux cas, les frais d'annulation de voyage engagés par Orion seront également facturés au client.

## **5 Autres dispositions**

- 5.1** À l'exception de toute obligation de paiement, ni le client ni Orion ne seront responsables du retard ou de l'absence d'exécution de leurs obligations respectives en vertu de la présente entente si et dans la mesure où ce retard ou cette absence d'exécution est due à un tremblement de terre, un incendie, des inondations ou un cas de force majeure, l'action d'une autorité gouvernementale (valide ou non), une ordonnance ou une injonction du tribunal, des problèmes au travail (lock-out, grève et ralentissement, à l'exception de tout problème de travail de la partie invoquant ce cas de *force majeure*), des bombardements, une invasion, une insurrection ou tout autre acte de guerre ou de terrorisme, l'incapacité réelle d'obtenir du matériel ou du personnel pour fournir des services, ou tout autre événement ou condition échappant au contrôle raisonnable du client ou d'Orion, que ce soit du type ou de la nature précisés aux présentes ou autrement.
- 5.2** Il est admis que les services d'Orion sont fournis pour évaluer la conformité à une norme ou à un programme particulier, conformément aux procédures de vérification établies par la norme ou le programme en question. Cette conformité est évaluée à l'aide de techniques d'échantillonnage sur une période précise. Orion ne fournit aucune garantie ou assurance à l'égard de toute non-conformité éventuelle qui n'est pas découverte lors d'une évaluation ou qui survient après celle-ci et décline toute responsabilité à cet égard. En outre, Orion décline toute responsabilité quant à la mise en œuvre par le client de l'une ou l'autre des recommandations ou des possibilités d'amélioration relevées dans le cadre d'un examen ou d'une évaluation qui ne sont pas nécessaires pour se conformer à la norme ou au programme applicable. Sans limiter la généralité de ce qui précède, le client accepte par les présentes d'indemniser et de dégager de toute responsabilité les parties indemnisées de toute réclamation à l'encontre de l'une des parties indemnisées et de tous les dommages engagés ou subis par les parties indemnisées, en raison d'une réclamation ou d'une allégation selon laquelle, à tout moment, une installation, un emplacement, un système de gestion, un processus, un ingrédient, un produit ou un service du client, d'un fournisseur ou d'une société affiliée du client, n'est pas ou n'était

pas entièrement conforme à la norme ou au programme particulier pour lequel le client a présenté une demande ou s'est vu attribuer une certification ou un certificat.

- 5.3** Le client convient par les présentes d'indemniser et de dégager de toute responsabilité les parties indemnisées de toute réclamation contre l'une des parties indemnisées et de tous les dommages engagés ou subis par les parties indemnisées, en raison de toute réclamation ou allégation de responsabilité envers le client découlant de l'un ou l'autre des processus d'évaluation, du processus de certification, de la certification, de la délivrance ou du refus de la certification ou d'un certificat, la suspension, la révocation ou l'annulation d'une certification ou d'un certificat, ou tout retard ou défaut dans la planification et l'achèvement d'une évaluation de certification qui entraîne un retard ou l'expiration de la certification, ou en rapport avec ces éléments. Cette disposition doit être interprétée de manière large et s'applique qu'il y ait ou non allégation ou conclusion qu'un dommage ait été occasionné, causé ou favorisé par la négligence unique, ordinaire ou grave de l'une des parties indemnisées, ou par une violation fondamentale de la présente entente.
- 5.4** En aucun cas Orion ne sera tenu responsable par le client de dommages accessoires, indirects, consécutifs, punitifs, exemplaires ou spéciaux de quelque nature que ce soit, qu'ils découlent d'un contrat (qu'il s'agisse ou non d'une violation fondamentale), d'un délit (y compris la négligence ou la responsabilité stricte), de la responsabilité stricte, de la responsabilité du fait des produits, de la suppression du statut de certification, de la négligence ou d'autres facteurs, notamment la perte de revenus, le manque à gagner, la perte ou l'interruption d'activité, même si le client a été prévenu de cette possibilité ou si ces dommages sont raisonnablement prévisibles. En cas de réclamation du client contre Orion, le seul et unique recours du client (sous réserve de toute autre limitation prévue dans la présente entente) est de recevoir d'Orion le paiement des dommages réels et directs du client jusqu'à concurrence d'un montant global maximal égal : (i) au montant des honoraires, au titre du programme de certification particulier dans le cadre duquel la réclamation est effectuée, versés à Orion en vertu de la présente entente dans les six (6) mois précédant immédiatement la date à laquelle le motif d'action a été invoqué par le client; moins (ii) le montant des dommages et intérêts déjà payés ou payables en vertu de toute autre réclamation du client qui a fait l'objet d'un arbitrage jusqu'à la décision finale, d'un litige jusqu'à l'ordonnance ou au jugement final, d'un règlement ou d'une autre forme de règlement ou de résolution au cours de la période de six mois en question.
- 5.5** Si le client est lésé par une décision, une détermination ou une action d'Orion concernant la certification (incluant sa suspension, sa révocation, son annulation ou sa résiliation) ou le refus de la certification conformément aux dispositions de la présente entente, le client peut, dans les soixante (60) jours qui suivent, en informer le président d'Orion et demander une révision ou un réexamen. Tout autre droit de recours sera défini dans la norme ou le programme applicable.
- 5.6** Nonobstant les lois de prescription, le client accepte expressément de renoncer à son droit d'intenter ou de faire valoir contre Orion toute réclamation, demande ou procédure, que ce soit dans le cadre d'un litige, d'un arbitrage ou autre, à moins que :
- (a) Orion reçoive un avis du client concernant la possibilité de telles réclamations,

demandes ou procédures dans les trente (30) jours suivant la date à laquelle le client a eu connaissance ou aurait raisonnablement dû avoir connaissance du motif de ces réclamations; et (b) le litige fondé sur ces réclamations et demandes ne commence que dans l'année qui suit la notification d'Orion.

- 5.7** Dès l'acceptation par Orion de la demande qui l'accompagne, la présente entente (composée des présentes conditions générales, du barème des honoraires et dépenses associé et de la demande) deviendra un contrat entre le client et Orion à compter de la date de ladite acceptation. La durée de la présente entente est d'un an à compter de la date d'entrée en vigueur et sera automatiquement renouvelée pour des périodes successives d'un an à l'anniversaire de la date d'entrée en vigueur, à moins que l'entente ne soit résiliée plus tôt conformément aux présentes conditions générales. La présente entente contient la totalité et les seuls accords entre Orion et le client concernant l'objet de la présente entente et remplace toutes les ententes, lettres d'intention, négociations et discussions antérieures, qu'elles soient orales ou écrites, entre les parties en rapport avec l'objet de la présente entente. Le client confirme qu'aucun courtier, agent ou représentant d'Orion n'a formulé de déclaration, d'affirmation ou d'accord, oralement ou par écrit, modifiant, contredisant ou complétant la présente entente. Toute modification de la présente entente doit être faite par écrit et signée par le client et Orion.
- 5.8** Sauf indication contraire dans la présente entente, Orion ou le client peut résilier la présente entente à tout moment et pour quelque raison que ce soit en envoyant un avis écrit à l'autre partie au moins trente (30) jours avant la date d'entrée en vigueur de la résiliation.
- 5.9** En cas de résiliation de la présente entente, pour quelque raison que ce soit, tout certificat et toute certification sont automatiquement abrogés sans préavis à la date de prise d'effet de la résiliation de la présente entente. Tous les frais accumulés (avec un minimum de 50 % du montant du dépôt), toutes les dépenses et toutes les taxes applicables jusqu'à la date d'entrée en vigueur de la résiliation seront payés par le client conformément aux modalités de la présente entente.
- 5.10** Les dispositions suivantes subsistent après la résiliation de la présente entente et de tout certificat ou de toute certification en vertu d'une norme ou d'un programme : articles 3.1.7, 3.2.3, 4.1, 5.2, 5.3, 5.4, 5.6, 5.9, 5.10 et 5.17, ainsi que toutes les autres dispositions nécessaires à leur interprétation.
- 5.11** La présente entente ne peut être cédée par l'une ou l'autre des parties sans le consentement écrit préalable de l'autre partie, lequel ne peut être refusé ou retardé de manière déraisonnable. Nonobstant la phrase précédente, Orion peut céder la présente entente, moyennant préavis et sans l'accord du client, à un acquéreur de la totalité ou de la quasi-totalité des actifs de l'entreprise Orion ou à un tiers avec lequel Orion fusionne ou s'associe.
- 5.12** La présente entente s'applique à l'avantage des parties à la présente entente et lie leurs successeurs et ayants droit respectifs.
- 5.13** Aucune renonciation à l'une des dispositions de la présente entente ne constituera une renonciation à toute autre disposition, similaire ou non, et une cette renonciation ne sera pas contraignante que si elle est signée par écrit par la partie liée par la

renonciation. Sauf disposition explicite dans la présente demande de certification ou d'accréditation, le fait pour une partie de ne pas exercer, ou d'exercer tardivement, un droit prévu par le présent accord ne constitue pas une renonciation à ce droit; de même, l'exercice unique ou partiel d'un tel droit n'exclut pas son exercice ultérieur ou l'exercice de tout autre droit.

- 5.14** Dans la présente entente, les termes au singulier incluent le pluriel et vice versa et les termes au masculin qui renvoient à des personnes incluent tous les genres.
- 5.15** Si une disposition (ou une partie d'une disposition) de la présente entente ou son application à une partie ou à une circonstance est jugée déraisonnable par un arbitre ou un tribunal compétent quant à sa durée, sa portée ou pour une autre raison, elle doit être interprétée à l'égard de cette juridiction, partie ou circonstance particulière en la limitant ou en la réduisant de manière qu'elle soit applicable en vertu de la législation en vigueur. Si, en dépit de ce qui précède, une disposition (ou une partie d'une disposition) de la présente entente ou son application à une partie ou à une circonstance quelconque est jugée invalide, illégale ou inapplicable par un arbitre ou un tribunal compétent, cette disposition (ou une partie de la disposition) ne sera dissociée de la présente entente que dans la mesure où elle est invalidée, illégale ou inapplicable, et sans invalider ou affecter d'une autre manière les autres dispositions de la présente entente en ce qui concerne cette juridiction, ou l'application de cette disposition à d'autres parties, circonstances ou juridictions, et toutes les autres dispositions de la présente entente resteront néanmoins pleinement en vigueur.
- 5.16** Disposition applicable aux clients dans la province de Québec seulement : *Les parties conviennent que la présente convention et tous les documents s'y rattachant soient rédigés et signés en français. It is the express wish of the parties that this Agreement and any related documents be drawn up and executed in French.*
- 5.17** La présente entente est régie et interprétée conformément aux lois de la province de l'Ontario, au Canada (à l'exclusion de toute règle ou de tout principe de conflit de lois qui pourrait renvoyer son interprétation aux lois d'une autre administration). Les parties conviennent de se soumettre à la compétence non exclusive des tribunaux de la province de l'Ontario et renoncent à toute objection relative à un *forum non conveniens* (tribunal ou autorité inappropriés) pour la conduite d'une procédure devant un tel tribunal.
- 5.18** Si le mandat de certification est transféré à Orion à partir d'un autre organisme de certification, le client convient de fournir à Orion son certificat ISO actuel, ses rapports de vérification antérieurs et toute autre information requise pour le transfert de la certification, ou de lui permettre d'y accéder.