

Security White Paper

Apostroph accorde une priorité absolue à la sécurité et à la confidentialité





Security White Paper

La sécurité et la confidentialité dans le choix d'un système et dans les décisions relatives au domaine informatique revêtent une priorité absolue pour Apostroph. Cela s'applique aussi au choix des outils que nous mettons à la disposition de nos employé·e·s et freelances. Nous vérifions en outre régulièrement que nos collaborateur·trice·s respectent l'Ordonnance de la Confédération sur les contrôles de sécurité relatifs aux personnes. Nous sommes certifiés ISO 27001.

Chez Apostroph, la sécurité informatique repose sur cinq piliers fondamentaux :

- La sécurité physique
- La sécurité à l'échelle du système
- La sécurité à l'échelle des applications
- La sécurité du réseau
- La formation régulière des utilisateur·trice·s

L'environnement informatique d'Apostroph correspond à la norme bancaire en vigueur. Les utilisateur·trice·s internes et les freelances travaillent exclusivement avec un compte utilisateur personnel. Les standards de sécurité déjà élevés grâce à un mot de passe complexe sont encore renforcés par une procédure d'authentification multifacteur. En outre, en signant nos Conditions générales de vente, tous nos freelances confirment, avant le début de notre collaboration, respecter les prescriptions qui y sont décrites en détail.

Toutes nos collaboratrices et tous nos collaborateurs signent, au moment de leur arrivée et de leur départ, une déclaration de confidentialité très détaillée et doivent nous remettre avant leur entrée en fonction un extrait de leur casier judiciaire qui ne doit pas remonter à plus d'un mois. Bon nombre de nos collaborateur·trice·s ont aussi fait l'objet d'une vérification et d'une validation selon l'art. 11 de l'Ordonnance sur les contrôles de sécurité relatifs aux personnes OCSP.

Dans le cadre de la transmission de vos documents, pendant le processus de traduction et après la livraison, vos textes confidentiels sont tenus secrets. Deux niveaux de confidentialité lors de la transmission du mandat définissent l'étendue des mesures de sécurité appliquées dans le cadre de son traitement :

Entreprise

Fondée en 1994
160 employé·e·s
100 langues
> 2000 linguistes
> 5000 client·e·s

Avantages

- Expert·e·s en langues à l'interne
- Équipe de développement interne
- Technologies de traduction les plus récentes
- Solutions d'entreprise individuelles
- Conseil compétent

Sécurité

Une discrétion absolue et une sécurité maximale de vos données confidentielles grâce à la souveraineté des données Suisse et à des processus certifiés ISO 27001.





Niveau de confidentialité			
Niveau	Description/genre de document à traduire	Exigences de sécurité	Mesures de sécurité
1	Normal : information généralement accessible	Aucune	Accès général au format électronique, protection contre les accès non autorisés
2	Confidentiel	Élevées	Accès accordé à un nombre restreint d'utilisateur-trice-s ou de collaborateur-trice-s internes

La sécurité physique

Infrastructure informatique

Les serveurs d'Apostroph se trouvent en Suisse et les données sont hébergées en Suisse. L'environnement de serveurs est bâti de manière complètement redondante. Chaque jour, une sauvegarde des données est réalisée et conservée dans un lieu externe sûr. La clientèle est bloquée automatiquement en cas d'inactivité. Les collaborateur-trice-s sont tenu-e-s, par notre politique Clear Desk, de verrouiller leurs ordinateurs ou de les éteindre dès qu'ils-ou elles quittent leur poste de travail. Cette pratique fait l'objet de contrôles et toute infraction est portée au dossier personnel par le ou la supérieur-e hiérarchique direct-e.

Sécurité

Tous les documents ne sont en principe traités qu'au format numérique. Si un traitement sur papier est nécessaire (en raison de la prestation souhaitée), les documents sont conservés exclusivement sous clé. Nous appliquons une politique Clear Desk. Tous les documents imprimés à détruire sont conservés dans un conteneur scellé et éliminés en toute sécurité par une entreprise de destruction de documents certifiée. Les visiteur-euse-s doivent s'annoncer et peuvent accéder uniquement sous surveillance aux secteurs correspondants dans nos locaux. Les visites sont documentées selon ISO 27001.



La sécurité à l'échelle du système

Processus / systèmes

Apostroph utilise APOS (Apostroph Order System) pour le traitement des mandats. Tous les processus de travail sont transmis, surveillés et achevés via APOS. APOS est en outre utilisé pour la gestion des droits d'accès aux différentes banques de données.

L'accès aux données confidentielles est réglé par mots de passe, lesquels sont uniquement mis à la disposition du groupe d'utilisateurs compétent. Les accès sont exclusivement octroyés par les administrateur·trice·s.

Ainsi, Apostroph garantit que chaque mandat de client·e soit exécuté en permanence dans un environnement contrôlé et sûr.

Accès

Le système de messagerie est aussi protégé par un mot de passe. Les mots de passe doivent répondre à des critères de sécurité déterminés et être modifiés tous les trois mois. Le système envoie automatiquement les demandes correspondantes, qu'il est impossible de contourner.

Confidentialité

Le niveau de confidentialité est défini par le ou la client·e dans myAPOSTROPH au moment de la transmission du mandat. Les mandats définis comme confidentiels peuvent uniquement être consultés par la personne qui les a créés et aucun·e super-utilisateur·trice interne défini·e n'y a accès.

Cryptage

Chez Apostroph, les données sont cryptées à l'aide du procédé SSL.

D'autres cryptages spécifiques sont utilisés lorsqu'Apostroph obtient un accès direct aux systèmes du ou de la client·e (p. ex. outils CMS).

La sécurité à l'échelle des applications

Applications utilisées

Les principales applications utilisées par les client·e·s, traducteur·trice·s et Apostroph sont :

- Applications Microsoft Access cryptées
- Mémoires de traduction et banques de données terminologiques Trados cryptées
- Applications Web cryptées
- B2B HTTPS & FTP Web Services



Microsoft Access

APOS est une application propre à Apostroph, qui se base sur Microsoft .NET et Vue.js et fait appel à une banque de données SQL professionnelle. Les applications basées sur le Web **myFREELANCE** (pour les traducteur·trice·s) et **myAPOSTROPH** (pour les client·e·s) sont utilisées pour l'échange de données et sont cryptées selon le procédé SSL. Elles sont également basées sur .NET et Vue.js. APOS assure l'ensemble du processus ainsi que la traçabilité : quel·le freelance réalise quels services, qui participe au projet et quelles sont les responsabilités de chacun·e, quel type de texte le document à traduire contient, dans quelles langues il est traduit, quel niveau de confidentialité a été attribué au mandat, quels délais sont fixés, etc. Ces informations sont saisies pour chaque mandat.

Trados Studio

Pour la traduction, Trados Studio est utilisé, sauf si le ou la client·e souhaite que le travail soit effectué avec un autre outil de TAO. Le document est scindé en « segments » (généralement des phrases) qui sont enregistrés dans une mémoire de traduction et peuvent être repris pour tous les futurs documents à traduire. Cela garantit une cohérence, des délais de livraison plus courts ainsi qu'une réduction des frais.

L'accès aux mémoires de traduction et banques de données terminologiques est accordé au cas par cas, par client·e et par freelance. L'accès crypté SSL est accordé avec le nom d'utilisateur personnel et le mot de passe.

B2B Services

Différents services sont disponibles pour l'échange de données automatisé :

- Portail clientèle **myAPOSTROPH** (HTTPS) pour téléverser et télécharger les fichiers de mandats
- Apostroph REST API pour les connexions entre différents systèmes
- CMS-Connector (p. ex. pour Drupal)
- Intégrations Hotfolder dans l'environnement du ou de la client·e

Solution basée sur HTTPS (**myAPOSTROPH**)

L'ensemble des processus est protégé par HTTP Basic Authentication. Lors de chaque demande de service, le nom d'utilisateur et le mot de passe doivent être fournis.



The Language Intelligence Company

Les client.e.s peuvent consulter le statut de leurs mandats dans myAPOSTROPH (en cours, livré, facturé). Les traductions peuvent aussi être téléchargées ultérieurement depuis la plate-forme. Les client.e.s peuvent générer des rapports relatifs à leurs mandats (format CSV – peut être ouvert et édité dans Excel).

La sécurité du réseau

Set-up

Les collaboratrices et collaborateurs travaillent toutes et tous avec Citrix Server. Cela permet d'héberger toutes les applications et ressources de façon centralisée et d'utiliser le remote. Ainsi, en cas de crise (catastrophes environnementales, épidémies), les collaborateur.trice.s ont accès à leur environnement de travail et peuvent assurer le maintien de nos services. L'hébergement et l'actualisation des logiciels sont gérés uniformément et contrôlés de façon centralisée. L'échange de données a toujours lieu de façon cryptée. L'utilisation des filtres est contrôlée en permanence.

Des plans d'urgence ont été élaborés. Des exercices sont en outre réalisés régulièrement.

Protection

Les pare-feu d'Apostroph sont actualisés en permanence conformément aux toutes dernières technologies et versions des logiciels. Les plus récents patches de sécurité de Microsoft sont régulièrement installés sur les postes de travail et serveurs d'Apostroph. Par ailleurs, des logiciels antivirus et antispam ont été installés et les e-mails sont scannés. Les collaborateur.trice.s sont régulièrement formé.e.s aux dangers et au comportement à adopter en cas de phishing, d'attaque virale ou de piratage. Certains sites Web sont en principe verrouillés pour des raisons de sécurité.

Des tests virtuels et des simulations d'attaques de phishing sont régulièrement effectués.

Entreprise

Apostroph Group est la prestataire de services linguistiques leader de la région DACH (Allemagne, Autriche et Suisse). Le groupe rassemble 10 agences situées en Suisse et en Allemagne. Aujourd'hui, plus de 5000 entreprises et institutions font confiance à Apostroph et à ses expert.e.s. Avec ses 160 collaboratrices et collaborateurs, dont 40 linguistes, et plus de 2000 traductrices et traducteurs spécialisés et certifiés, Apostroph propose des services linguistiques dans toutes les disciplines et dans plus de 100 langues à tous les secteurs, offrant un service sur mesure pour les marchés locaux. Une expérience de longue date en technologie linguistique et en numérisation des processus ainsi que l'interaction ciblée entre l'humain et la machine sont gage de qualité et d'efficacité chez Apostroph.