

# Conditions générales de certification applicables aux évaluations de certification des prestations d'audit énergétique en entreprise

## 1. DOCUMENTS APPLICABLES ET CADRE CONTRACTUEL

Sont considérés comme documents applicables :

- le devis accepté et ses conditions particulières associées
- les présentes conditions générales de certification synthétisant le processus de certification et précisant les droits et obligations de l'Entreprise candidate ou certifiée. Ce document informe aussi sur le processus de traitement des réclamations-plaintes et appels-recours.
- arrêté (ci-après désigné par AM) du Ministère de l'écologie, des finances et de la souveraineté industrielle et numérique du 10 juillet 2025 relatif aux modalités de réalisation de l'audit énergétique en entreprise et aux modalités de reconnaissance de la compétence des auditeurs énergétiques
- la norme générale précisant les exigences relative au processus d'audit énergétique NF EN 16247-1 et les normes NF EN 16247-2, NF EN 16247-3 et NF EN 16247-4 (relatives respectivement aux: bâtiments, procédés industriels, transport).
- les Conditions Générales de Vente et d'exécution des prestations du LNE jointes au devis (CGV).

**La proposition financière, dûment signée et datée par l'Entreprise (ou un document équivalent de commande dûment signé et daté par l'Entreprise), associée à ces documents applicables, constitue le contrat de certification engageant l'Entreprise à répondre en permanence aux exigences de certification.**

## 2. GESTION DE LA CERTIFICATION

Le LNE procède aux opérations de certification conformément aux exigences définies pour les organismes accrédités selon la norme NF EN ISO/IEC 17065 et en lien avec les documents applicables listés ci-dessus.

Le processus de certification est défini dans les documents applicables définis à l'article 1, qui précisent notamment :

- les modalités de recevabilité du dossier à communiquer,
- les modalités d'une certification préparatoire, initiale, de la surveillance et du renouvellement de la certification
- le nombre de dossiers à évaluer et l'échantillonnage des dossiers,
- les points de non-conformité (non-conformité : absence ou insuffisance de preuves ou réponse insuffisante aux exigences de l'annexe 2 de l'arrêté) et les modalités le cas échéant pour traiter les non-conformités. Les délais de réalisation des étapes clés du processus de certification sont également mentionnés.

## 2.1. Modalités générales d'exécution de la prestation d'évaluation

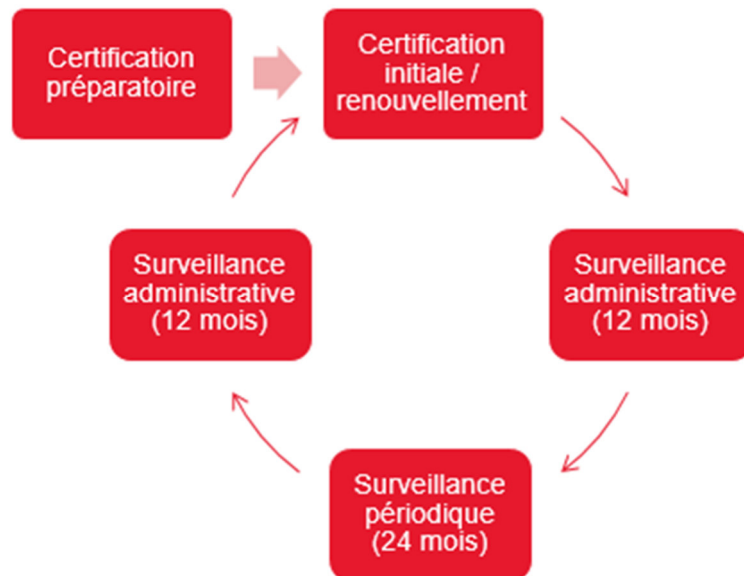
- **Un questionnaire d'information** est adressé, en amont de chaque évaluation, à l'Entreprise qui le retourne complété. Ce support d'information permet de comprendre l'organisation de l'Entreprise, ses activités, ses changements et de communiquer les documents attendus pour réaliser la prestation.
- Sur la base de ces informations communiquées, le LNE procède à la **revue de la demande et traite la demande de certification**.
- **Une offre**, sur la base du dossier communiqué et revu, est établie à l'Entreprise précisant notamment la nature de l'évaluation, la durée de l'audit le cas échéant, le champ de certification précisant l'activité (Bâtiment, Transport, Procédés industriels), le(s) site(s) audité(s) et le référentiel d'évaluation en vigueur.  
Après acceptation de l'offre (devis signé ou commande passée par l'Entreprise), le LNE déroule le processus d'évaluation en lien avec les dispositions applicables reportées dans la documentation citée à l'article 1.
- Une première étape consiste à évaluer les éléments du dossier adressé au LNE faisant l'objet d'un examen préalable de **recevabilité**. Il est possible de demander des compléments d'information nécessaires à la recevabilité du dossier lorsque celui-ci est jugé incomplet. Cette étude de recevabilité est valable pour toutes les phases de certification préparatoire, initiale, surveillance administrative périodique, surveillance périodique et de renouvellement.
- Dès que la demande est recevable, le LNE organise la planification des audits.  
**Si le candidat a déjà réalisé des audits énergétiques réglementaires**, sa demande de certification est évaluée selon les modalités du processus de certification défini à l'item suivant.  
**Si le candidat n'a pas encore réalisé d'audit énergétique réglementaire**, sa demande de certification est évaluée selon les modalités dites « **certification préparatoire** ». Cette certification est provisoire. Une première prestation d'audit énergétique doit être réalisée par l'entreprise dans les 12 mois de la certification préparatoire délivrée pour déclencher la réalisation du processus de certification initiale d'un prestataire d'audit énergétique ayant déjà réalisé un audit énergétiques réglementaires. Un prestataire d'audit énergétique détenant une certification préparatoire est autorisé à réaliser au plus trois prestations d'audit énergétique avant d'initier le processus de certification initiale.
- Le processus de certification, pour un prestataire d'audit énergétique ayant déjà réalisé un audit énergétique réglementaire, est mis en œuvre par le LNE selon les dispositions des documents applicables définis à l'article 1, et prévoit **des évaluations de nature différentes** :
  - audit de certification initiale réalisé au sein du site,
  - puis audits de surveillance (avec extension éventuelle du périmètre de certification) réalisé pendant toute la durée de la certification,
  - et enfin audit de renouvellement du certificat (tous les 4 ans) réalisé au sein du site, avant échéance du certificat,
  - audit supplémentaire, le cas échéant (exemples : en cas d'actions correctives non pertinentes ou en cas de non-conformité non levée, extension, modification organisationnelle susceptible d'avoir un impact sur le respect des exigences de certification, plaintes), réalisé au sein du site ou à distance, voire de façon inopinée, en fonction de l'objectif de cet audit supplémentaire.

**Un renouvellement de certification** doit être demandé au plus tard 6 mois avant l'expiration de sa certification.

Le **cycle de certification de 4 ans** commence à la date de la décision initiale de certification. Les cycles suivants commencent à la date de la décision de renouvellement de la certification ; la date d'expiration de la nouvelle certification reste basée sur la date d'expiration de la certification existante antérieure.

**Lors d'une extension**, le prestataire doit exprimer son besoin envers le LNE. Dans le cas d'ajout d'un(de) site(s), le LNE évaluera la faisabilité et le mode d'évaluation (audit sur site ou audit documentaire) avant la révision du certificat.

### Schéma du processus de certification



### **Audits de surveillance : Il y aura 2 types d'audits.**

- **1 audit administratif périodique** : Il s'agit d'un « audit » documentaire réalisé à distance permettant de s'assurer que certaines exigences précisées à l'annexe 2 sont respectées. Cette évaluation ne nécessite pas un plan d'audit et sa conclusion se fera par un mail.
  - **1 audit de surveillance périodique** : cet audit permet de s'assurer du respect des exigences de certification pendant la période de validité de la certification. Il reprend les pratiques de l'audit définies ci-après
- L'auditeur missionné par le LNE sollicite l'Entreprise pour **préparer l'audit** (préparatoire, initial, de surveillance périodique ou de renouvellement) et notamment préciser la documentation utile attendue et à communiquer avant la date de l'audit.
  - **Un plan d'audit** est systématiquement adressé à l'Entreprise au moins 10 jours ouvrés avant la date d'audit pour approbation par l'Entreprise, excepté lors des audits inopinés. Les observations éventuelles, concernant le plan d'audit, doivent être dès réception du plan, portées à la connaissance du Responsable d'audit et du LNE.
  - **Les audits ont pour objectifs de :**
    - Contrôler la cohérence des éléments de preuve fournis au moment de la revue avec ceux présents *in situ*;
    - Récupérer les informations manquantes ou nécessaires à l'évaluation du dossier
    - Interviewer les équipes d'audit énergétique afin de vérifier leurs compétences en lien avec les preuves communiquées.
    - Evaluer la conformité des dispositions mises en place par l'Entreprise par rapport aux exigences réglementaire de l'arrêté en vigueur inclus les normes applicables citées (fonction du domaine d'application défini avec l'Entreprise).
    - (en plus, en surveillance et renouvellement) Respect des exigences de certification pendant la période de validité de la certification et le cas échéant Suivre les actions correctives suite aux non-conformités des audits précédents

- Chaque audit est constitué par :
  - **une réunion d'ouverture** avec notamment la direction de l'Entreprise afin de confirmer l'étendue de la certification et de préciser le déroulement de l'audit
  - **une évaluation de la conformité** comme précisé par l'arrêté cité à l'article 1
  - **une réunion de clôture**, préparée par le responsable d'audit, avec notamment la direction de l'Entreprise, lors de laquelle le responsable d'audit présente les résultats et la conclusion de l'audit, procède à la restitution des non conformités le cas échéant
- Le responsable de l'audit établit une synthèse indiquant sa conclusion, les points forts et les points conformes à surveiller ainsi que le cas échéant incluant les fiches de non conformités. Cet enregistrement est remis au plus 2 jours après la réunion de clôture.
- Dans le cas de **non-conformités**, elles sont communiquées par l'auditeur à l'issue de la réunion de clôture. L'Entreprise dispose d'un délai de 2 mois maximum, à compter de la restitution des fiches de non-conformités, pour communiquer au responsable de l'audit ses éventuels commentaires, l'analyse des causes, les corrections et actions correctives qu'elle décide de mettre en œuvre suite aux non conformités relevées.  
 Un plan d'actions pour répondre à une non-conformité est systématiquement transmis au Responsable d'audit et les preuves de mises en œuvre des actions réalisées doivent être apportées par l'Entreprise dans ce délai des 2 mois.  
 Le rapport d'audit final est communiqué, de façon électronique à l'Entreprise, dans les 10 jours ouvrés à compter de la réception des éléments de réponses aux non-conformités
- **La durée de l'audit ainsi que le nombre d'auditeurs si besoin et dans le cas d'une organisation multi-sites, les sites audités**, sont fixés par le LNE, en fonction de l'importance de l'Entreprise, en terme du nombre d'activités, du nombre de référent technique, du nombre d'auditeurs et du nombre de prestations réalisés. Le LNE applique les règles définies dans l'arrêté pour définir la durée de l'audit et le plan d'échantillonnage dans le cadre d'un multi-sites. L'ensemble des sites doivent être évalués au moins une fois sur le cycle de certification de 4 ans.  
 Le programme d'audit initialement défini peut-être amendé ultérieurement sur la base des modifications intervenant dans l'Entreprise ou du périmètre de la certification demandée, suivant également les résultats des audits, ou suite à l'évolution des référentiels de certification ou d'accréditation.
- **L'évaluation de surveillance administrative périodique réalisée à 12 mois de la date de certification est réalisée à distance. Par contre, pour les autres évaluations, le mode présentiel (sur site) est le mode d'évaluation mis en œuvre par défaut. Exceptionnellement des audits**, après accord du LNE et en lien avec les exigences de l'arrêté cité à l'article 1, peuvent **avoir lieu à distance**, via des moyens de communication électroniques. Les modes alternatifs ne sont mobilisables que s'ils permettent à priori, avec des contraintes matérielles moindres, d'atteindre le même objectif qu'une évaluation en mode présentiel. Pour réaliser ces audits à distance, un accord doit être convenu entre le LNE et l'Entreprise par mail. Le plan d'audit et le rapport d'audit précisera les outils utilisés. Un test de connexion et une analyse de risque permettront de confirmer la faisabilité de l'audit et de s'assurer de l'intégrité du processus de certification.

Dans le cas de l'application de l'IAF ID3, le LNE pourra procéder à la réalisation des audits dans son intégralité à distance, après analyse de risque

## 2.2. Proposition et dispositions contractuelles de certification

L'Entreprise, demande au LNE, qui l'accepte, de procéder à l'évaluation objet de ce document contractuel et elle communique les informations utiles à la recevabilité du dossier de certification, via les formulaires (appelés communément « questionnaire de certification » communiqués par le LNE ou accessibles sur le site internet du LNE. Le LNE peut être amené à demander les compléments d'information nécessaires à la recevabilité du dossier lorsque celui-ci est incomplet.

Sur la base des informations communiquées par l'Entreprise, le devis (dénommé également "offre" ou "proposition financière" dans le présent document) est adressé par le LNE à l'Entreprise.

Le périmètre de certification objet de la demande de certification est indiqué dans le devis initial afin de préciser **la portée des activités de certification** fournie par le LNE auprès de l'Entreprise.

L'acceptation du devis vaut acceptation de la réalisation des activités d'évaluation de la conformité et des conditions associées précisées à l'Article 1 et donc du présent document.

**Une fois le(les) certificat(s) émis, celui-ci définira la portée de certification, objet des activités de certification du LNE et pour laquelle les engagements contractuels définis dans le présent document s'appliquent.**

Le certificat émis peut être modifié suite à la demande de l'Entreprise (exemples : ajout ou retrait de sites, modification du domaine d'activité de la certification, changement administratif, etc.) ou du LNE (exemple : décision de réduction).

**Ce présent document et ceux cités à l'article 1 s'appliquent systématiquement dans le cas de modification du(des) certificat(s) du fait de l'Entreprise ou du LNE.**

## 3. OBLIGATIONS DU LNE

### 3.1. Réalisation de l'évaluation de la conformité

Dès que le devis est signé ou la commande passée par l'Entreprise, le LNE déroule le processus d'évaluation et informe l'Entreprise des modalités organisationnelles dont les délais de réalisation.

**Le LNE s'engage à :**

- appliquer le processus d'évaluation de la conformité suivant les modalités précisées dans les dispositions applicables citées aux articles 1 et 2
- mettre en œuvre tous les moyens appropriés pour réaliser la prestation d'évaluation
- affecter, au déroulement du processus d'évaluation, des personnes compétentes, impartiales et soumises à confidentialité et en nombre suffisant, afin d'exécuter dans les délais agréés avec l'Entreprise les opérations nécessaires à l'évaluation. Ces personnes agissent exclusivement sur instruction et sous la responsabilité du LNE. Lors de l'intervention des auditeurs missionnés par le LNE dans les locaux de l'Entreprise, il est expressément rappelé que le LNE conserve l'entier pouvoir hiérarchique et disciplinaire sur son personnel.
- désigner un correspondant pour organiser et gérer l'application du contrat de certification. Les coordonnées de cet interlocuteur privilégié sont communiquées à l'Entreprise. Tout changement est également notifié à l'Entreprise.
- proposer des dates d'audit compatibles avec les exigences en matière de certification
- s'efforcer de prendre en compte les souhaits propres à l'Entreprise lors de l'élaboration des propositions de dates d'audit

- prendre toute disposition pour assurer **la confidentialité** des informations communiquées par l'Entreprise ;  
Pour chaque évaluation, le LNE veille à garantir la confidentialité. Toutes les informations obtenues ou créées pendant la réalisation des activités de certification, à l'exception des informations que l'Entreprise met à disposition du public ou après accord entre le LNE et l'Entreprise (exemple : demande d'une autorité administrative) sont considérées comme des informations privées et considérées comme confidentielles. Toutefois, le LNE peut être amené à communiquer des informations confidentielles lorsqu'il est tenu par la loi de le faire ou lorsqu'il est autorisé à le faire par des dispositions contractuelles (exemple : évaluations du LNE par des tiers dans le cadre de ses accréditations ou autres reconnaissances en tant qu'organisme notifié, désigné). La politique en matière de confidentialité du LNE est précisée dans les CGV.

La politique de protection des données personnelles applicable aux contacts clients et prospects du LNE est disponible sur son site WEB : [Politique de protection des données personnelles - LNE](#)

- accomplir ses activités avec toute **l'intégrité professionnelle et l'impartialité requises**  
Le LNE veille à ne laisser aucune pression (commerciale, financière ou autre) compromettre cette impartialité et à prévenir les conflits d'intérêts. La composition de l'équipe d'audit est notamment portée à la connaissance de l'Entreprise qui peut refuser le ou les auditeurs pressentis en précisant le motif au LNE dans un délai de 10 jours à compter de la réception de la notification de l'équipe d'audit. Une nouvelle proposition est alors communiquée si le motif est accepté. En cas d'audits inopinés, aucune information préalable ne sera transmise à l'Entreprise.  
La politique d'impartialité du LNE pour ses activités de certification est communiquée sur son site internet.
- informer dès que possible l'Entreprise de l'arrêt prévu des activités de certification du LNE
- fournir à l'Entreprise des informations sur les exigences normatives et réglementaires relatives à la certification
- informer l'Entreprise des décisions ou modifications concernant l'application des documents contractuels cités à l'article 1

### **3.2. Règles relatives à la délivrance, au refus, au maintien, au renouvellement, à l'extension, à la réduction, à la suspension ou au retrait de la certification : décision de certification**

Une fois l'audit (préparatoire, initial, de surveillance périodique ou de renouvellement) achevé, le comité du LNE procède à un examen des rapports d'audits ou de tout autre document additionnel lié à l'évaluation (exemples : rapport d'audit supplémentaire, preuves d'actions, synthèse des données de sortie de l'évaluation, etc.). Sur la base des recommandations de ce comité, le LNE prend une décision de certification.

Le LNE informe l'Entreprise du résultat des activités d'évaluation de la conformité ainsi que de la décision concernant la certification. Le LNE est responsable en matière de décision de certification, y compris la délivrance, le refus, le maintien de la certification suite aux audits de surveillance, l'extension ou la réduction du périmètre de la certification, le renouvellement, la suspension ou le rétablissement après la suspension ou le retrait de la certification.

La décision de certification est prononcée par le Directeur Général du LNE ou son délégué et est notifiée à l'Entreprise.

### 3.2.1. Délivrance de la certification

Au terme de l'ensemble des activités d'évaluation, un(des) certificat(s) est(sont) octroyé(s) à l'issue d'une évaluation de certification préparatoire, d'une évaluation initiale, lors du renouvellement de certification ou à chaque modification du certificat (extension ou réduction du périmètre de certification), dans les conditions citées ci-dessous.

- Si les conclusions de l'évaluation sont jugées satisfaisantes, le LNE délivre à l'Entreprise le(s) certificat(s) de conformité pour le(s) activité(s) certifiée(s) et le(s) site(s) mentionné(s) dans l'offre acceptée.
- En fonction de la nature et de l'importance des non conformités constatées et/ou des corrections et actions correctives proposées par l'Entreprise, la délivrance du(des) certificat(s) peut être accompagnée de **conditions à respecter** dans un délai défini par le LNE. Ces conditions peuvent être constituées, entre autres de :
  - transmission d'informations complémentaires
  - réalisation d'un audit supplémentaire pouvant avoir lieu, le cas échéant, sous forme d'audit documentaire

Si les conclusions de ces compléments d'évaluation sont jugées satisfaisantes, le LNE délivre à l'Entreprise le(s) certificat(s) de conformité pour le(s) activité(s) de services et le(s) site(s) mentionné(s) dans l'offre acceptée.

**Le(s) certificat(s), enregistré(s) de façon unique et communiqué(s) de façon électronique, définit(définissent) la portée de certification. La certification est accordée pour une durée de 12 mois en préparatoire ou sinon de 4 ans.**

Les certificats et rapports d'audit établis par le LNE, quel que soit leur support, sont délivrés suivant une forme standard définie et susceptible d'être modifiée sans préavis par le LNE.

Même établi au nom de l'Entreprise, le certificat ne constitue pas un titre de propriété mais confère un seul droit d'usage. Il est conféré à l'Entreprise intuitu personae et n'est pas cessible ni transmissible, y compris en cas de modification juridique de l'Entreprise (par exemple, fusion, transmission universelle de patrimoine, scission, apport partiel d'actifs, transfert de fonds de commerce...).

Tout document de certification délivré par le LNE est incessible.

Dans le cas d'un certificat déjà délivré, la demande de l'Entreprise, dûment acceptée par le LNE, de modifier le champ d'application de celui-ci ou les sites (réduction ou extension) ne modifie pas la date d'échéance du certificat. De même, la suspension du(des) certificat(s) n'entraîne pas de prorogation de la durée de validité du(des) dit(s) certificat(s).

La modification de la portée de la certification n'est autorisée que pour une certification valide et ne faisant pas l'objet de suspension.

### 3.2.2. Maintien de la certification

La surveillance périodique a lieu au bout de 24 mois de la certification initiale ou renouvelée. Toutefois, une modification de la fréquence ou de la durée des audits de surveillance peut être décidée en fonction des résultats des évaluations.

- Si les conclusions de l'évaluation de surveillance sont jugées satisfaisantes, la décision de maintien de la certification est formulée par le LNE, par courrier électronique, auprès de l'Entreprise.

- En fonction de la nature et de l'importance des non conformités constatées et des corrections et actions correctives proposées par l'Entreprise, la décision de maintien peut être accompagnée de **conditions à respecter** dans un délai défini par le LNE. Ces conditions peuvent être constituées, entre autres de :
  - transmission d'informations complémentaires
  - réalisation d'un audit documentaire ou supplémentaire

Si les conclusions de ces compléments d'évaluation sont jugées satisfaisantes, le LNE notifie le maintien de certification à l'Entreprise par courrier électronique.

### 3.2.3. Refus, suspension, réduction, retrait de certificat(s)

#### Refus :

En l'absence de conclusions satisfaisantes à l'issue de l'évaluation préparatoire ou initiale ou suite à une demande d'extension ou de modification, le certificat peut être refusé. A l'issue de l'audit de renouvellement, le certificat peut ne pas être renouvelé.

Toute non-conformité ne faisant pas l'objet d'une correction et d'une action corrective dans les délais mentionnés par le LNE ou dont la correction ou l'action corrective associées ne permet pas de satisfaire à l'un des référentiels de certification ou si les preuves des actions ne sont pas transmises dans le délai défini, **s'oppose à l'octroi, au renouvellement ou au maintien de la certification** selon le référentiel concerné par cette non-conformité.

Le prestataire d'audit énergétique ayant fait l'objet **d'un rejet de certification préparatoire** ne peut pas déposer une nouvelle demande de certification pour les activités concernées avant l'expiration d'un délai de douze mois à compter de la date de rejet de la certification préparatoire.

#### Retrait, d'une réduction ou d'une suspension

Le certificat peut par ailleurs faire l'objet d'un **retrait, d'une réduction ou d'une suspension** sur décision du LNE pour l'un des motifs suivants :

- le non-respect des exigences contractuelles de certification
- la mise en évidence du non-respect par l'Entreprise des exigences réglementaires et normatives
- l'obstruction faite par l'Entreprise à la réalisation des audits tels que définis par le présent document
- le non-respect par l'Entreprise de ses obligations financières
- à la demande de l'Entreprise (exemples : demande de modification ou de suspension en cas de réorganisation empêchant momentanément le maintien de la conformité au référentiel du certificat)
- la modification de la situation juridique de l'Entreprise
- défaut de transmission dans le délai défini des preuves en réponse à une non-conformité
- l'existence d'une non-conformité, détectée au cours des activités d'évaluation de la conformité, pour laquelle il n'a pas été proposé de corrections et actions correctives satisfaisantes et/ou pour laquelle la vérification des actions proposées n'a pas été jugée satisfaisante par le LNE ou en cas de reconduction par exemples

Le LNE notifie alors formellement la décision à l'Entreprise, en indiquant le motif. Lorsque le certificat est impacté, celui-ci est joint à la notification (cas de la réduction du périmètre de certification).

Le retrait, la réduction ou la suspension peuvent aussi être à l'initiative de l'Entreprise.

Le prestataire d'audit énergétique ayant fait l'objet d'un **retrait de certification à la suite de la reconduction de non-conformités** ne peut pas déposer une nouvelle demande de certification pour les activités concernées avant l'expiration d'un délai de six mois à compter de la date du retrait de la certification. Passé ce délai, le prestataire d'audit indique au LNE les non-conformités qui lui ont été signalées et démontre qu'elles ont été résolues.

Lorsqu'un prestataire d'audit énergétique certifié n'a **pas achevé de prestation d'audit énergétique réglementaire au cours des vingt-quatre mois précédant l'évaluation**, le LNE procède au **retrait** de sa certification dans l'activité concernée. Le prestataire d'audit énergétique peut alors déposer un nouveau dossier de demande de certification, qui sera évalué selon la certification préparatoire.

**En cas de retrait ou suspension voire refus** l'Entreprise doit, informer, sous un mois, les clients des prestations réalisées ou en cours de réalisation. Il doit éventuellement communiquer sur les conséquences associées notamment si la décision de retrait, suspension voire refus fait suite à une non-conformité.

#### **En cas de suspension :**

Les conditions de levée de la suspension, notamment les mesures correctives à prendre et le délai de réalisation ainsi que les modalités de rétablissement et la période pour laquelle la suspension est prononcée sont précisées à l'Entreprise par le LNE.

L'organisme de prestation d'audit énergétique ne réalise plus d'audit énergétique dans le champ de la certification, pendant la période de suspension, excepté pour les audits énergétiques ayant déjà débuté à la date de la suspension.

Le LNE procède aux vérifications nécessaires pour rétablir la certification.

Si tel est le cas, la suspension est levée et la certification remise en vigueur avec notification à l'Entreprise.

Dans le cas contraire, le LNE procède au retrait ou à la réduction de la certification.

### **3.3. Communication sur la certification**

Seul(s) le(s) certificat(s) en vigueur émis, est(sont) rendu(s) public(s) sur le site internet du LNE et consultable via le portail [www.lne.fr](http://www.lne.fr) qui fait foi en temps réel de la certification de l'Entreprise. Les certificats ne portent que sur le(s) activité(s) et site(s) indiqué(s) dans les conditions particulières de l'offre et validés en cours d'évaluation. En cas de suspension et durant cette période, la certification de l'Entreprise est provisoirement invalidée et le(les) certificat(s) n'apparaît (n'apparaissent) plus sur le portail internet du LNE.

Le LNE communique sur demande sur le statut du certificat ou tout ou partie des informations contenues dans le certificat émis au titre du présent document, sous réserve du respect des droits de propriété intellectuelle attachés aux logos de l'Entreprise et de la protection des données.

Le LNE peut publier ou communiquer sans restriction des copies entières de(s) certificat(s) émis au titre du présent document.

Le LNE s'assure que les informations qu'il fournit au client ou au marché, dans le respect des règles de confidentialité et des dispositions ci-dessus définies, ne sont ni fausses ni trompeuses.

Le LNE est également tenu de remettre un rapport annuel à la DGEC direction générale de l'énergie et du climat du ministère chargé de l'énergie dont le contenu est précisé dans l'arrêté.

### 3.4. Recours contre décision

Un recours peut être formulé par l'Entreprise contre toute décision de refus, suspension, réduction ou retrait de certificat(s) prise par le LNE.

Le recours de l'Entreprise n'a aucun effet suspensif sur la décision susvisée ni sur les obligations de l'Entreprise. Ce recours doit être motivé.

L'Entreprise informera le LNE de son recours dans les 15 jours ouvrés suivant la réception par l'Entreprise de la notification de la décision du LNE.

Le LNE s'engage à donner suite aux recours éventuels de l'Entreprise concernant ses décisions et émet un accusé de réception.

Il est instruit par le LNE dans les 30 jours ouvrés suivant sa réception et donne lieu à examen indépendant par le comité du LNE. Le LNE informe l'Entreprise, dans ce délai, du maintien ou non de sa décision.

Dans le cas où l'Entreprise maintient sa demande de recours, le recours est alors présenté devant le Dispositif de Préservation de l'Impartialité (DPI) du LNE qui propose ses conclusions au Directeur Général du LNE (ou son délégataire).

Sur la base de l'avis rendu par le DPI, la décision finale est notifiée par le LNE à l'Entreprise.

Le traitement de ce dernier appel fait l'objet d'une facturation forfaitaire auprès du demandeur concerné de l'Entreprise.

Le LNE tient, le cas échéant, à disposition de l'Entreprise, la procédure détaillée de traitement des appels – recours.

### 3.5. Traitement des plaintes

Toute plainte réceptionnée par le LNE fait l'objet d'un examen par le LNE afin de confirmer si la plainte concerne les activités / site(s) certifiés par le LNE et dans le but de la traiter. Après analyse, un retour est adressé à l'émetteur de la plainte. Si la plainte est liée aux activités de certification du LNE, le LNE fournit, par ailleurs, au plaignant la décision prise.

Lorsqu'elle concerne une Entreprise titulaire d'une certification, le LNE informe l'Entreprise concernée pour poursuite de l'instruction de la plainte.

L'Entreprise concernée doit alors informer le LNE des suites apportées et tenir à disposition du LNE les enregistrements relatifs à la plainte ainsi qu'aux actions entreprises pour la résoudre.

La vérification de la mise en place des actions annoncées est effectuée, au plus tard lors de l'audit suivant.

Lorsqu'il existe un doute significatif susceptible d'affecter la qualité de la prestation, le LNE peut effectuer un audit supplémentaire. Cet audit peut être réalisé de manière inopinée (sans prévenir l'Entreprise au préalable) et sera facturé.

Dans le cadre de la surveillance de l'Entreprise, le LNE examine les enregistrements relatifs aux plaintes et vérifie que les corrections et actions correctives appropriées ont été entreprises.

Le LNE tient, le cas échéant, à disposition de l'Entreprise, la procédure détaillée de traitement des plaintes (émises à l'encontre de l'Entreprise) et réclamations (émises par l'Entreprise) traitées de façon indépendante.

#### 4. OBLIGATIONS DE L'ENTREPRISE

L'Entreprise est responsable de sa démarche de Certification. Il lui incombe en particulier de connaître :

- les exigences normatives et réglementaires liées à la certification qu'elle souhaite obtenir du LNE
- le processus et les exigences de certification du LNE définis dans les documents cités à l'article 1 et précisés dans ce présent document

L'Entreprise est responsable du respect des échéances propres à sa certification : planification des audits, dates d'expiration du(des) certificat(s), délais de remise des documents par l'Entreprise au LNE. En particulier, l'Entreprise ne pourra pas se prévaloir d'un quelconque préjudice auprès du LNE qui découlerait du non-respect d'exigences portant sur les dates d'audit si elle a refusé des dates valides proposées par le LNE ou n'y a pas donné suite.

##### 4.1. Dispositions générales relatives au processus de certification et à la réalisation des audits

**L'Entreprise s'engage d'une manière générale à donner au LNE les moyens de procéder aux opérations nécessaires au bon déroulement de la certification et des audits.**

**A cet effet, l'Entreprise s'engage à :**

- communiquer au LNE ou à ses représentants habilités les documents nécessaires à l'évaluation et à la bonne compréhension de l'organisation des activités de l'Entreprise
- communiquer que des informations dont l'Entreprise s'assure qu'elles sont loyales et sincères
- désigner un responsable en qualité d'interlocuteur privilégié du LNE
- mettre tout en œuvre pour accepter les dates et l'équipe d'audit proposées par le LNE
- informer, par écrit, l'équipe d'audit et le LNE de toute particularité ou impossibilité, passagère ou durable, dans le déroulement de la mission d'audit
- présenter aux représentants habilités du LNE le personnel affecté aux différentes missions
- donner toute instruction à son personnel pour que celui-ci collabore avec les représentants habilités du LNE, et accepte de participer à tout entretien
- faciliter la vérification de l'application de la documentation en mettant l'(les) auditeur(s) en rapport avec le personnel de l'Entreprise concerné et en lui donnant accès aux enregistrements, locaux et sites utiles
- mettre à la disposition des représentants habilités du LNE les moyens d'accès et de transport à l'intérieur des sites
- réserver un local adapté pour permettre à(aux) l'auditeur(s) de rédiger la synthèse de l'audit
- assurer la sécurité des représentants du LNE lors des audits sur site, et en particulier les informer des dispositions et des consignes de sécurité applicables à l'Entreprise et à son personnel et mettre à leur disposition les équipements de protection individuelle requis le cas échéant
- autoriser, sur demande, un représentant additionnel du LNE à observer la réalisation de l'audit effectué par les représentants du LNE
- autoriser, sur demande, un représentant de l'organisme d'accréditation du LNE à observer la réalisation de l'audit effectué par les représentants du LNE
- demander au plus tard lors de la réunion d'ouverture de l'audit, l'autorisation du LNE afin de faire participer à l'audit un observateur extérieur à l'établissement audité

- désigner les destinataires au sein de l'Entreprise pour la réception du(des) rapport(s) d'audit du LNE et à informer le LNE des modifications à prendre en compte en cas de changement de destinataire au sein de l'Entreprise ou d'adresse de messagerie électronique
- accepter la réalisation des audits de surveillance selon la périodicité prévue et celle d'audits supplémentaires dûment motivés, y compris les audits réalisés de manière inopinée
- autoriser la réalisation d'un audit de renouvellement de manière à achever l'audit au moins trois mois avant la date d'échéance du(des) certificat(s) (**Un renouvellement de certification** doit être demandé au plus tard 6 mois avant l'expiration de sa certification)
- prendre les dispositions nécessaires en cas de constat de non-conformités et retourner au responsable d'audit, les fiches de non-conformité dûment complétées dans les délais précisés par le LNE et l'arrêté
- mettre en œuvre, le cas échéant, la ou les actions nécessaires pour permettre la délivrance du(des) certificat(s), le maintien, le renouvellement ou le rétablissement du(des) certificat(s) suivant les modalités indiquées dans le référentiel de certification, précisées dans le présent document, sous peine d'une décision négative (refus, suspension, réduction, retrait de la certification)
- prendre toutes les dispositions nécessaires pour l'instruction des plaintes – réclamations
- répondre en permanence aux exigences de certification énoncées, incluant la mise en œuvre des changements appropriés (Exemples : mise à jour d'exigences normatives ou du processus de certification induite par une mise à jour des règles d'accréditation) qui sont communiqués par le LNE. Cette évolution ou mise à jour, le cas échéant, fera l'objet, au besoin d'un devis additionnel à valider par l'Entreprise
- se conformer strictement, dans le cas de la réalisation exceptionnelle d'un audit à distance validée par le LNE et de l'utilisation de l'outil de communication du LNE, aux règles d'utilisation de la plateforme dédiée pour réaliser l'audit à distance. Dans tous les cas, l'obligation de sécurité et de protection des données échangées dans le cadre de l'audit à distance est supportée par la Partie qui assure la mise en place de ces outils. Il s'agit notamment de prévenir tout usage inapproprié de ces outils de communication et de protéger les échanges contre toute destruction fortuite ou illicite, contre une perte ou altération des données, contre un accès non autorisé notamment.

## 4.2. Dispositions relationnelles et d'information

### **L'Entreprise s'engage à :**

- acquitter les facturations établies au titre de la certification conformément aux conditions financières définies et acceptées par l'entreprise. Notamment et afin de satisfaire aux exigences d'indépendance et d'impartialité du LNE, l'Entreprise s'abstient d'exercer toute pression sur le LNE et s'interdit expressément de retarder ou refuser un règlement de facture due en cas de décision du LNE de suspension, réduction, refus ou retrait du (des) certificat(s). Il est rappelé que le LNE a défini des dispositions pour garantir son impartialité dans la mise en œuvre du processus de certification.
- cesser toute référence à la certification en cas de décision de suspension ou de retrait ou en cas de non renouvellement de la certification ou si le certificat est échu, dans un délai ne pouvant excéder 30 jours après la décision ou l'échéance du (des) certificat(s). Cf. également l'article relatif à la décision de ce présent document apportant des compléments sur ce sujet.

**L'Entreprise s'engage à fournir des informations exactes, sincères et complètes au LNE et à communiquer tout renseignement de quelque nature que ce soit, ayant un impact sur le processus de certification. Plus particulièrement, l'Entreprise est tenue de :**

- tenir à disposition du LNE toutes données ou informations nécessaires pour établir et maintenir le(les) certificat(s)
- communiquer sans délai au LNE, toute information relative aux modifications intervenues dans le périmètre couvert par le(les) certificat(s) ou toutes autres modifications susceptibles d'affecter la conformité du système (exemples : déménagement, changement de dirigeant ou de personnel clé, modification de statut juridique, modification de la localisation des activités certifiées). Ces modifications, suivant leur importance et leur nature, peuvent donner lieu à un audit supplémentaire, voire un nouvel audit.
- à informer le LNE dans un délai de 10 jours de tout incident ou mise en demeure prononcée à son encontre susceptible d'affecter la prestation couverte par la certification, l'environnement ou la sécurité des personnes. Leurs natures et impacts potentiels peuvent donner lieu à un audit documentaire ou supplémentaire sur le site concerné.
- conserver un enregistrement de toutes les réclamations dont l'Entreprise a eu connaissance concernant la conformité de la prestation de service aux exigences de certification et mettre ces enregistrements à la disposition du LNE sur demande, et
  - prendre toute action appropriée en rapport avec ces réclamations et les imperfections constatées qui ont des conséquences sur la conformité aux exigences de la certification,
  - documenter les actions entreprises
- communiquer, s'il y a lieu, au LNE le nom de l'(les) organisme(s) lui ayant fourni, ou lui fournissant, des prestations de conseil

#### **4.3. Concernant les références à la certification, l'Entreprise s'engage à**

- ne faire ou ne permettre de faire aucune déclaration trompeuse ou non autorisée concernant sa certification
- faire des déclarations sur la certification en cohérence avec la portée de la certification valide et son statut
- ne pas utiliser sa certification de façon qui puisse nuire à la réputation du LNE et/ou du système de certification et compromette la confiance que lui accorde le public
- n'utiliser ou ne permettre d'utiliser de manière abusive aucun document de certification, dans sa totalité ou en partie
- cesser, en cas de retrait ou non renouvellement, ou suspension ou à l'échéance de sa certification, toute publicité qui se réfère à un statut de certifié
- modifier tout objet de publicité en cas de réduction du périmètre de la certification
- reproduire le certificat dans leur intégralité, y compris les annexes le cas échéant, en cas de fourniture à un tiers du certificat
- indiquer, lorsqu'il est fait référence textuellement à la certification dans des supports de communication, tels que documents, brochures ou publicité :
  - le numéro du certificat afférent
  - le certificat est délivré par le LNE.
- ne pas sous-entendre que la certification délivrée par le LNE s'applique à des activités et des sites non couverts par le périmètre de la certification.

**De façon globale, l'Entreprise s'engage à respecter, pendant la durée de validité du(des) certificat(s) délivré(s) par le LNE, les documents contractuels et à se conformer à leurs exigences.**

## 5. VALIDITE

Sauf dispositions contraires, les conditions définies dans le présent document prennent effet à la date de signature du devis pour accord ou à la date de la commande et prend fin à la date d'échéance de validité du certificat délivré au titre du dit devis accepté.

L'acceptation par l'Entreprise de la proposition d'audit de renouvellement adressée par le LNE équivaut à une demande de reconduction.

Une demande de modification d'un certificat déjà attribué, concernant son champ d'application ou d'extension du nombre de sites ne modifie pas la date d'échéance du certificat et donne lieu à l'émission d'une nouvelle offre ; de même que la réalisation de chaque audit donne lieu à un devis.

Lorsque le certificat est retiré, conformément aux dispositions prévues mentionnées à l'article 3.2.3, l'Entreprise ne pourra revendiquer aucune indemnité. De même, si l'Entreprise n'obtient pas son certificat à l'issue de la procédure, le contrat est résilié de plein droit, sans qu'aucune indemnité ne puisse être revendiquée par l'Entreprise.

Lorsque le(s) certificat(s) n(e)est(sont) plus valide(s) pour quelque cause que ce soit (suspension ou retrait), l'Entreprise s'engage à compter de la notification, d'une part à faire disparaître toutes mentions du(des) certificat(s) délivré(s) par le LNE de tous documents et supports commerciaux publicitaires, et d'autre part à ne plus utiliser son certificat et cesser toute référence à la certification. L'Entreprise tient à la disposition du LNE, qui pourra la lui demander, la liste exhaustive des documents techniques et supports commerciaux qu'elle utilise.

## 6. LIMITATION DES RESPONSABILITES

Le LNE s'oblige à consacrer les moyens nécessaires à l'accomplissement de ses prestations et à appliquer le processus de certification défini dans le référentiel de certification ainsi qu'à informer l'Entreprise des décisions ou modifications concernant le présent document et notamment le processus de certification.

Dans l'hypothèse d'une plainte adressée par un tiers auprès du LNE ou contre le LNE relative au document délivré par le LNE à l'Entreprise, cette dernière s'engage à donner accès aux représentants habilités du LNE à tous documents permettant d'instruire le différend ou le litige. L'usage que fait l'Entreprise d'un certificat délivré par le LNE demeure sous l'entière responsabilité de celle-ci, le LNE n'assumant aucune responsabilité à raison des activités et prestations de l'Entreprise.

En cas de niveau de sécurité perçu insuffisant ou de niveau de risque perçu comme trop élevé, le LNE ou les auditeurs missionnés peuvent exercer un droit de retrait sans préjudice pour le LNE. C'est par exemple le cas si la zone où doit se rendre les auditeurs est considérée par l'état français comme une zone à risque. C'est également le cas si l'audit d'une zone de production nécessite le port d'équipements de protection individuelle et que ceux-ci ne sont pas mis à disposition par l'Entreprise. Le LNE s'engage à effectuer des efforts raisonnables afin de rechercher avec l'Entreprise une solution à la situation.

Le LNE ne peut en aucun cas être tenu responsable d'un délai de certification ou d'un non renouvellement ou d'une restriction ou d'un retrait de certificat ou d'une suspension de certificat, lié au non-respect par l'Entreprise d'une obligation contractuelle, d'une exigence réglementaire ou d'une exigence normative.

La certification ne garantit pas à elle seule la conformité à la réglementation et l'attestation bien que réglementaire ne couvre que sa portée.