

Conditions générales de certification applicables aux évaluations de service Sites et Sols Pollués (SSP) – domaine volontaire et réglementaire

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.
- les Référentiels SSP de certification réglementaire et volontaire citant les normes NF X 31-620 relatives aux Sites et Sols Pollués et précisant les modalités de fonctionnement du processus de certification. Ils sont applicables en fonction de la certification demandée et sont précisés sur l'offre du LNE
 - Certification réglementaire : arrêté (ci-après désigné par AM) du Ministère de la Transition Ecologique (ci-après désigné par MTE) du 9 février 2022 fixant les modalités de certification prévues aux articles L. 556-1 et L. 556-2 du code de l'environnement, le référentiel, les modalités d'audit, les conditions d'accréditation des organismes certificateurs et les conditions d'équivalence prévus aux articles R. 512-39-1, R. 512-39-3, R. 512-46-25, R. 512-46-27, R. 512-66-1 et R. 515-106 du code de l'environnement, ainsi que les modèles d'attestation prévus aux articles R. 556-3 et R. 512-75-2 du code de l'environnement. Document consultable sur le site de Légifrance
 - Certification volontaire : référentiel « Certification de service des prestataires dans le domaine des Sites et Sols Pollués » (ci-après désigné référentiel LNE SSP). Document en vigueur disponible sur le site du LNE <https://www.lne.fr/fr/certification/certification-sites-sols-pollues>
- Les règles d'usage des marques de garantie LNE associée à la certification LNE SSP volontaire et la charte graphique (version en vigueur accessible via le site www.lne.fr)
- 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.

La portée d'accréditation du LNE dans le cadre de ses activités de certification SSP est disponible sur le site du Cofrac, portée N°5-0012.

Le processus de certification (SSP volontaire et réglementaire) est défini dans les documents applicables définis à l'article 1, qui précisent notamment les modalités de recevabilité du dossier, les modalités de calcul des durées d'audit, l'échantillonnage des multi établissements ainsi que la définition des non-conformités 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 à chaque audit par le LNE à l'Entreprise qui le retourne complété. Ce support d'information permet de comprendre l'organisation de l'Entreprise et ses activités.
- 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 questionnaire communiqué et revu, est établie à l'Entreprise précisant notamment la durée d'audit, le champ de certification, le(s) site(s) audité(s) et le référentiel SSP 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 définies dans le référentiel SSP en vigueur.
- Une première étape consiste à évaluer les éléments du dossier adressé au LNE faisant l'objet d'un examen préalable de **recevabilité** (annexe 3 du référentiel LNE SSP ou article 10 ou 25 de l'AM). 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 en amont du(des) audit(s) est valable pour les phases de certification initiale et de renouvellement.
- Dès que la demande est recevable, le LNE organise la planification du(des) audit(s). Le processus de certification, mis en œuvre par le LNE selon les dispositions des documents applicables définis à l'article 1, prévoit **différents types d'audits** :
 - audit de certification initiale réalisé dans le ou les établissements et sur le ou les chantiers,
 - audit de surveillance à 20 mois (avec extension éventuelle du périmètre de certification ou des établissements) réalisé dans le ou les établissements et sur le ou les chantiers,
 - audit de renouvellement du certificat (tous les 5 ans, avant échéance du certificat) réalisé dans le ou les établissements et sur le ou les chantiers,
 - audit supplémentaire, le cas échéant (en cas de non-conformité, extension, modification organisationnelle susceptible d'avoir un impact sur le respect du référentiel de certification SSP, plaintes), inopiné ou non, réalisé dans le ou les établissements et sur le ou les chantiers.

Le **cycle de certification de 5 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.

- **La durée de l'audit ainsi que le nombre d'auditeurs et dans le cas d'une organisation multi-établissements, les établissements audités**, sont fixés par le LNE, en fonction de l'importance de l'Entreprise, en termes de taille et de complexité de l'organisation. Le LNE applique les règles définies dans le référentiel SSP en vigueur pour définir la durée de l'audit et le plan d'échantillonnage dans le cadre d'un multi-établissements.
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'auditeur missionné par le LNE sollicite l'Entreprise pour **préparer l'audit** 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 :**
 - Evaluer la conformité des dispositions mises en place par l'Entreprise par rapport aux exigences du référentiel SSP en vigueur inclus les normes applicables citées (fonction du domaine d'application défini avec l'Entreprise).
 - Evaluer la mise en œuvre de ces dispositions
 - (surveillance et renouvellement) Suivre le cas échéant 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** au référentiel défini et 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
- Suite à l'audit, le responsable de l'audit établit un rapport d'audit, incluant les non-conformités le cas échéant, qu'il remet à l'Entreprise au plus tard 7 jours ouvrés à compter du dernier jour de l'audit.
- Dans le cas de **non-conformités**, l'Entreprise dispose d'un délai d'un mois maximum, à compter du dernier jour de l'audit, 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 qui finalise la rédaction du rapport d'audit dans les 10 jours ouvrés à compter de la réception des propositions d'actions. En fonction du classement des non-conformités (critiques ou non-critiques) des éléments de preuves sont à transmettre au responsable d'audit et/ou au LNE. Ce classement et le délai d'envoi des preuves est défini dans le référentiel SSP.
- Le LNE communique, de façon électronique, à l'Entreprise, le rapport d'audit final.
- **Une partie des audits** (hors audit chantier), après analyse de risque du LNE et uniquement sur proposition du LNE, **peut avoir lieu à distance**, via des moyens de communication électroniques. 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. Le mode présentiel (sur site) est le mode d'évaluation mis en œuvre par défaut. Les modes alternatifs ne sont mobilisables que s'ils permettent a 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.

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 champ d'application (dénommé également "périmètre de certification") et le(s) établissement(s) concerné(s), objets de la demande de certification, sont définis dans le devis initial afin de préciser **la portée des activités de certification** fournie par le LNE auprès de l'Entreprise.

Dans le cas des organisations multi-établissements, les implantations concernées sont identifiées dans le projet d'annexe au certificat communiqué à 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 d'établissements, modification du champ d'application de la certification, changement administratif) ou du LNE (exemples : 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.

Il est admis par exemple en cours d'audit que l'Entreprise et le LNE soient amenés à reformuler le périmètre de certification ou qu'une demande exceptionnelle et pouvant être prise en compte lors de l'audit impactant le(les) certificat(s) soit formulée. Dans ce cas, l'offre n'est plus cohérente avec la portée des activités de certification visée et ces situations sont précisées dans le rapport d'audit pour prise en compte additionnelle lors de l'étape de décision de certification par le LNE et mentionnée en conséquence dans la notification du LNE.

Dans ces cas, 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 formulée en cours d'audit.

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 le référentiel SSP et conformément aux 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

Le comité de marque dont la composition prend en compte les différentes parties intéressées (lors de la certification initiale et de renouvellement) ou de lecture du LNE (lors de la phase de surveillance de la certification) 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). 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. La direction générale de la prévention des risques du ministère chargé de l'environnement est également informée dans le cadre de la certification SSP réglementaire.

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 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) de services 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 et en fonction du processus d'évaluation, de :
 - transmission d'informations complémentaires
 - réalisation d'un audit documentaire
 - réalisation d'un audit supplémentaire

Le comité de marque peut-être consulté ou peut demander à être consulté dans le cadre d'une évaluation supplémentaire.

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 5 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 inaccessibles.

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 établissements (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 a lieu tous les 20 mois. 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
 - réalisation d'un audit 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 initiale ou suite à une demande d'extension ou de modification, le certificat peut être refusé ou à l'issue de l'audit de renouvellement, le certificat peut de pas être renouvelé.

Toute non-conformité critique 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 ne permet pas de satisfaire à l'un des référentiels de certification **s'oppose à l'octroi, au renouvellement ou au maintien de la certification** selon le référentiel concerné par cette non-conformité critique.

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
- la demande par l'Entreprise (exemples : demande de modification ou d'annulation ou de suspension en cas de réorganisation empêchant momentanément le maintien de la conformité au(x) référentiel(s) du certificat)
- la modification de la situation juridique de l'Entreprise
- l'existence d'un cas de non-conformité critique, détecté au cours des activités d'évaluation de la conformité et de surveillance après certification, pour lequel il n'a pas été proposé de corrections et actions correctives satisfaisantes et/ou pour lequel la vérification des actions proposées n'a pas été jugée satisfaisante par le LNE

Le LNE notifie alors formellement la décision à l'Entreprise par lettre recommandée avec accusé de réception, 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.

A l'issue notamment d'un audit supplémentaire non satisfaisant, le LNE suspend la certification.

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 (durée minimale de 3 mois) à l'Entreprise dans le courrier.

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.

3.2.4. Dispositions additionnelles pour la certification réglementaire

En cas de retrait ou suspension suite à l'absence de correction effective d'une ou plusieurs non-conformité(s) critique(s), l'Entreprise doit, en application des dispositions du § II de l'article 14 de l'AM, informer, sous un mois, les clients des prestations réalisées ou en cours de réalisation impactés par la non-conformité en apportant des précisions relatives aux raisons qui ont conduit au retrait de sa certification et transmettre au LNE la liste des clients informés avec les accusés-réception des courriers d'information.

En cas de retrait d'un référentiel de la portée de la certification, l'entreprise en informe, sous un mois, ses clients pour lesquels elle réalise ou a réalisé au cours des douze derniers mois des prestations en lien avec le référentiel retiré.

Le traitement des établissements temporaires est réalisé conformément aux dispositions du § IV de l'article 24 de l'AM.

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 Certification qui fait foi en temps réel de la certification de l'Entreprise. Les certificats ne portent que sur le(s) activité(s) et établissement(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.

Dans le cadre de la certification SSP réglementaire, et conformément aux dispositions de l'AM, le LNE informe dans les plus brefs délais, la direction générale de la prévention des risques du ministère chargé de l'environnement, de tout certificat octroyé, réduit, suspendu ou rétabli, résilié à la demande de l'Entreprise, retiré ou échu.

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 par courrier recommandé avec accusé de réception 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 de marque. 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 Directeur Général du LNE.

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 / établissements 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 de service, 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.

3.6. Règles d'usage de la marque

Dans le cadre de la certification LNE SSP volontaire, le LNE met à disposition de l'Entreprise les règles d'usage détaillant les modalités d'usage de(s) la(les) marque(s) associée(s) à la certification et la charte graphique : communication publique sur le site internet du LNE Certification. Le référentiel LNE SSP apporte des précisions sur les règles d'usage.

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
- les exigences normatives et réglementaires liées au processus de certification
- le processus et les exigences de certification du LNE défini dans les référentiels de certification SSP

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 tels que définis dans les Référentiels SSP.

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

- communiquer au LNE ou à ses représentants habilités les documents nécessaires à l'évaluation du système de management et à la bonne compréhension de l'organisation des activités de l'Entreprise ainsi que de ses processus
- 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 du système 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, y compris, en audit, les sites temporaires, chantiers et des sous-traitants le cas échéant
- mettre à la disposition des représentants habilités du LNE les moyens d'accès et de transport à l'intérieur des sites et lieux d'intervention, y compris les sites temporaires, chantiers et des sous-traitants le cas échéant,
- réserver un local adapté pour permettre à(aux) l'auditeur(s) de rédiger le rapport d'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
- 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)
- prendre les dispositions nécessaires en cas de constat de non-conformités, dans les délais précisés par le LNE
- retourner au responsable d'audit, les fiches de non-conformité dûment complétées, dans un délai d'un mois maximum à compter du dernier jour de l'audit
- 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 les référentiels SSP ou par le LNE, 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). De même, cesser d'utiliser la marque LNE SSP ou le certificat démontrant la certification.
- mettre à jour toute référence à la certification ou l'utilisation de la marque LNE SSP en cas de réduction de la certification

Pour la certification volontaire SSP, concernant les références à la certification LNE SSP, les règles sont définies dans les règles d'usage des marques de garantie LNE certification et sont complétées dans le référentiel.

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 de service 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 et également l'utilisation de la marque LNE SSP pour la certification volontaire
- 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'elle 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.
- ne pas utiliser la marque de certification LNE SSP dans le cadre d'une certification réglementaire

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 d'établissements 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 les référentiels SSP 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, évaluateurs 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 délivrance du certificat LNE SSP ne vaut pas attestation de conformité aux exigences d'une réglementation édictée par une administration nationale.

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