

## **DECLARATION DU DIRECTEUR GENERAL EXPRIMANT LA POLITIQUE QUALITE EN MATIERE DE CERTIFICATION**

Le LNE, assure les missions d'organisme de certification de produits, de service et de système de management au sens des normes ISO 17065 et ISO 17021-1.

Son activité d'organisme de certification de produits s'exerce dans un cadre volontaire au titre de systèmes français, étrangers ou européens et à des fins réglementaires nationales, européennes ou nationales étrangères. Son activité d'organisme de certification de système de management d'entreprise s'exerce dans un cadre volontaire ou à des fins réglementaires nationales, européennes ou nationales étrangères.

### **SES ENGAGEMENTS**

En sa qualité d'organisme de certification le LNE s'engage à se donner les moyens et à appliquer une politique qualité permettant de satisfaire les exigences des normes ISO 17065 et ISO 17021. Il s'engage en particulier à :

- définir et appliquer des règles de gestion non discriminatoires,
- intervenir en toute impartialité vis-à-vis de ses clients,
- mettre en œuvre les moyens permettant de faire respecter les règles de confidentialité applicables au personnel concerné,
- mettre en œuvre des dispositions pour la prévention des conflits d'intérêts et s'assurer de leur efficacité,
- assurer la formation nécessaire pour satisfaire aux critères de compétence du personnel intervenant pour la certification ; le LNE s'engage notamment à assurer la qualification du personnel intervenant pour la réalisation des évaluations ; il s'assure de la conformité à la norme ISO 17025 des laboratoires intervenant pour la réalisation des essais de conformité,
- assurer ou contribuer à la promotion et au développement des différents systèmes de certification,
- assurer ou contribuer à la défense des marques collectives de certification correspondantes,
- définir et appliquer des procédures permettant de répondre aux plaintes, appels et contestations en apportant les suites les plus justes au regard des cas considérés.

Vis-à-vis des autorités compétentes et des autres organismes notifiés, le LNE s'engage à respecter les exigences définies par les directives européennes et à satisfaire aux critères définis pour sa désignation. Par ailleurs, le LNE s'engage à respecter les principes de déontologie définis entre organismes notifiés. A ce titre, il a notamment signé le « Code of Conduct for Notified Bodies » dans le cadre des directives 92/385/CEE et 93/42/CE relatives aux dispositifs médicaux.

Pour remplir sa mission et respecter ses engagements, le LNE dispose d'une organisation interne permettant de gérer la certification de manière indépendante des autres activités dans lesquelles il est engagé.

Il est entièrement responsable des décisions liées à l'octroi, au maintien, à l'extension, à la suspension ou au retrait de la certification.

Cette organisation permet de donner confiance dans la qualité des prestations de certification du LNE et d'atteindre les objectifs qualité du LNE en matière de certification. Ces objectifs qualité sont identifiés comme suit :

- répondre aux exigences réglementaires et normatives en matière de certification de produits, de service et de certification de système,
- améliorer le niveau de satisfaction des entreprises titulaires ou demandeurs d'un certificat de produits ou de système en s'appuyant sur des mesures systématiques de satisfaction,
- améliorer de façon constante la qualité de son fonctionnement et de ses prestations,
- contribuer à notre efficacité en lien avec les objectifs fixés en la matière.

En vue d'atteindre ces objectifs, le LNE s'engage à entretenir une dynamique d'amélioration constante de la qualité du processus de certification qu'il a développé. L'effort porte en particulier sur la formation et l'information du personnel et des prestataires intervenant pour le compte du LNE, sur l'examen de la satisfaction des clients du LNE et sur le respect des délais internes et liés aux engagements clients.

Ces objectifs et les dispositions mises en œuvre pour les atteindre sont en particulier examinés lors des revues de direction annuelles et des réunions des managers de la DCR en utilisant les outils que constituent les indicateurs qualité et les audits internes.

Le manuel qualité et les documents qui en découlent exposent de façon détaillée les principes que nous appliquons, notre organisation et nos méthodes pour obtenir et assurer la qualité de nos prestations.

La responsabilité de la mise en œuvre opérationnelle de cette politique qualité certification est confiée au Directeur chargé des activités de certification.

Certains collaborateurs du LNE ont également une responsabilité particulière pour la réussite de notre politique qualité au titre d'organisme de certification :

- le Directeur qualité,
- le Responsable qualité certification,
- les assistantes qualité de la DCR,
- les animateurs et correspondants qualité au sein du LNE,
- le Responsable et l'assistante qualification des auditeurs,
- les responsables de pôle et de département de la DCR.

Par ailleurs le Comité de Certification et de Préservation de l'Impartialité est investi de missions particulières en matière de préservation de l'impartialité et à ce titre est chargé entre autre de la surveillance du respect des règles d'impartialité et de proposer toute évolution ou développement en rapport avec ces activités.

D'autre part, des comités spécialisés sont constitués lorsque nécessaire en vue de permettre la meilleure concertation des parties directement concernées par la certification.

Avec eux et avec le personnel de la DCR et du LNE contribuant aux activités de certification, je m'engage à mettre à disposition les moyens nécessaires et à veiller à ce que soient appliquées les dispositions du manuel qualité certification.

**Thomas GRENON**  
**Directeur Général**

1<sup>er</sup> avril 2016