

Liste des documents disponibles sur demande**LRO tient à jour et fournit sur demande les informations suivantes :****Activités de certification :**

Type d'information	Accès	Documents du SAQ
Informations relatives au programme de certification des produits (ou références à ce programme) incluant les procédures d'évaluation, les règles et les procédures de délivrance, de maintien, d'extension ou de réduction de la portée, de suspension, de retrait ou de refus de la certification.	-au siège de LRO -par mail ou courrier sur demande	<ul style="list-style-type: none"> • Programme de certification • Procédure de certification
Description des moyens permettant à LRO d'obtenir des appuis financiers et informations générales sur les tarifs facturés aux demandeurs et aux clients.	-au siège de LRO -par mail ou courrier sur demande (tarifs)	<ul style="list-style-type: none"> • Politique Qualité de LRO • Statuts de LRO • Contrat de certification et Annexes
Description des droits et des devoirs des demandeurs et des clients, comprenant les exigences, les restrictions ou les limitations d'utilisation du nom et de la marque de certification de LRO, ainsi que les façons de mentionner la certification délivrée;	-au siège de LRO -par mail ou courrier sur demande	<ul style="list-style-type: none"> • Contrat de certification • Engagements des opérateurs relatifs au contrat de certification
Liste des activités accréditées et portée flexible	-au siège de LRO -par mail ou courrier sur demande	<ul style="list-style-type: none"> • Liste des référentiels opposables
Informations relatives à la validité d'une certification donnée	-au siège de LRO -par mail ou courrier sur demande	<ul style="list-style-type: none"> • Annuaire des produits certifiés

Activités de certification et d'inspection :

Type d'information	Accès	Documents du SAQ
Informations relatives à l'engagement de LRO en matière d'impartialité	-au siège de LRO	<ul style="list-style-type: none"> • Politique Qualité de LRO
Informations relatives aux procédures de traitement des plaintes, des réclamations et des appels.	-au siège -par mail ou courrier sur demande	<ul style="list-style-type: none"> • Procédure de gestion des anomalies, des plaintes, des réclamations, des appels et des actions préventives et correctives.