

H0

REGLEMENT



Règlement général
de la marque A2P

Edition 04.1999.2 (juillet 2007)



ORGANISME CERTIFICATEUR RECONNU PAR LA PROFESSION DE L'ASSURANCE

PREAMBULE

Cette édition 04.1999.2 (juillet 2007) est une actualisation de la version précédente du règlement H0 datée de juin 2001 (édition 04.1999.1) destinée, notamment, à préciser les dispositions en matière d'organisation qualité.

CNPP, Expert en prévention et en maîtrise des risques
Organisme certificateur reconnu par la profession de l'assurance
Département CNPP Cert.
Route de la Chapelle Réanville - CD 64 - BP 2265
F 27950 Saint Marcel
Téléphone 33 (0)2 32 53 63 63 - Télécopie 33 (0)2 32 53 64 46
www.cnpp.com

Éditeur :
CNPP ENTREPRISE SARL - Service Editions
Route de la Chapelle Réanville - CD 64 – BP 2265
F 27950 Saint Marcel
Téléphone 33 (0)2 32 53 64 34 - Télécopie 33 (0)2 32 53 64 80
www.cnpp.com

SOMMAIRE

1	GENERALITES.....	3
1.1	Objet.....	3
1.2	Propriété de la marque A2P	3
1.3	Bénéfice de la Marque	3
1.4	Marquage	4
1.5	Management de la Qualité (organisation qualité).....	4
1.6	Etiquetage informatif.....	4
1.7	Recevabilité des demandes d'attribution pour des matériels fabriqués hors de l'Union Européenne	4
2	REFERENTIELS DE CERTIFICATION A2P DE PRODUITS	4
3	LES INTERVENANTS	5
3.1	L'Organisme de Certification	5
3.2	Le Comité Général de Certification.....	5
3.3	Le Comité Particulier	6
3.4	Secrétariat – Organismes d'inspection – Laboratoires d'essais	7
3.4.1	Secrétariat.....	7
3.4.2	Organismes d'inspection.....	8
3.4.3	Laboratoires d'essais	8
4	CANDIDATURE A L'ATTRIBUTION D'UN CERTIFICAT	8
4.1	Etablissement de la demande	8
4.2	Engagements à prendre	8
4.3	Procédure d'instruction de la demande.....	9
4.3.1	Enregistrement de la demande	9
4.3.2	Audit d'(des) établissement(s)	9
4.3.3	Recevabilité de la demande.....	9
4.3.4	Etudes et essais.....	10
4.4	Examen de la demande.....	10
4.5	Notification du résultat de l'instruction de la demande.....	10
4.6	Durée de validité du certificat.....	10
5	EVOLUTION DES PRODUITS OU DE L'ORGANISATION.....	11
6	CONTROLE (surveillance et mesure des processus)	11

6.1	Nature des contrôles.....	11
6.1.1	Contrôles de fabrication exercés par le fabricant.....	11
6.1.2	Surveillance exercée par tierce partie	12
7	SANCTIONS	13
7.1	Avertissement simple avec mise en demeure de faire cesser dans un délai donné le manquement constaté.	13
7.2	Avertissement accompagné d'un accroissement de la fréquence des contrôles et/ou modification du mode de contrôle avec mise en demeure de faire cesser dans un délai donné le manquement grave constaté.....	13
7.4	Suspension du droit d'usage de la marque pour le matériel concerné avec mise en demeure de faire cesser dans un délai donné le(s) manquement(s) grave(s) constaté(s)	13
7.5	Avertissement préalable au retrait du droit d'usage de la marque A2P.....	13
7.6	Retrait du droit d'usage de la marque pour le matériel concerné.	13
8	CONTESTATION D'UNE DECISION ET APPEL	14
8.1	Traitement des contestations.....	14
8.2	Traitement des appels.....	14
9	USAGES ABUSIFS DE LA MARQUE A2P	14
10	RESPONSABILITE.....	15
11	CONFIDENTIALITE ET ANONYMAT	15
12	TRANSFERT DE LA MARQUE A2P	15
13	CREATION, MODIFICATION ET SUPPRESSION D'UNE APPLICATION DE LA CERTIFICATION A2P	15
14	FINANCEMENT.....	15
14.1	Nature des frais	15
14.2	Délai de paiement.....	15
14.3	Recouvrement des frais.....	16
14.4	Fiche tarifaire	16
 ANNEXES		
Annexe 1 : Dispositions qualité		18
Annexe 2 : Liste des enregistrements requis.....		21

MARQUE A2P

REGLEMENT GENERAL

1 GENERALITES

1.1 Objet

Le présent règlement définit les règles générales pour l'attribution et l'usage de la marque A2P.

Il fixe les obligations respectives du CNPP, du fabricant (cf. chapitre 4), du laboratoire et de l'organisme de contrôle chargés par CNPP Cert. des essais et vérifications.

Les conditions propres à chaque application particulière de la marque A2P à une catégorie de matériel donné sont fixées dans des référentiels spécifiques appelés règlement particulier dans la suite du document.

La délivrance du droit d'usage de la marque A2P constitue un acte de certification au sens de la loi n° 94-442 du 3 juin 1994 et de son décret d'application n°95-354 du 30 mars 1995, modifiant le code de la consommation en ce qui concerne la certification des produits industriels et des services.


La marque A2P certifie que les matériels auxquels elle est apposée :

- répondent à des spécifications techniques définies (voir règlement particulier) ;
- proviennent d'une fabrication dont la qualité est maîtrisée.

En cas d'accords de reconnaissance multilatéraux d'essais ou d'audits, le règlement particulier des applications concernées précisera alors les modalités applicables.

La marque A2P peut également concerner des activités de prestation de service ; dans ce cas, elle fait l'objet d'un règlement spécifique.

1.2 Propriété de la marque A2P

La marque collective A2P, déposée à l'Institut de la Propriété Industrielle (INPI) sous forme semi-figurative  sous le numéro 1 318 348, est la propriété du CNPP.

1.3 Bénéfice de la Marque

Tout fabricant d'un modèle de matériel entrant dans le champ d'application d'un règlement particulier de la marque A2P, fabriqué de façon suivie et faisant l'objet des contrôles continus prévus au § 5.1.1, peut demander le bénéfice de cette marque pour ce matériel.

Le bénéfice de la marque est accordé au vu des résultats de l'instruction de la demande, qui inclut l'examen des engagements pris par le fabricant (cf. § 3.2) et les résultats des essais de laboratoire et des audits d'établissement. Son maintien est subordonné aux résultats des contrôles (voir chapitre 6).

Il est strictement limité aux modèles de matériels pour lesquels il a été accordé et identifié par des désignations commerciales spécifiques.

Tout changement de désignation commerciale d'un matériel certifié doit faire l'objet d'une notification préalable.

Toute référence à la marque A2P dans un document, commercial ou non, doit être réservée à distinguer les matériels certifiés et ceci sans qu'il existe un quelconque risque de confusion conformément aux règles d'utilisation de la marque A2P. En conséquence, toute reproduction de la marque A2P en en-tête de tels documents qui ne concerneraient pas exclusivement des produits certifiés est interdite.

Il est recommandé de soumettre au préalable à CNPP Cert. tous les documents commerciaux faisant référence à la marque A2P.

1.4 Marquage

Tout matériel certifié doit être marqué conformément aux prescriptions fixées dans chaque règlement particulier.

1.5 Management de la Qualité (organisation qualité)

L'usage de la marque A2P entraîne pour le fabricant l'obligation de fabriquer et de livrer des matériels conformes au modèle certifié. Il doit identifier les problèmes de conformité aux règles techniques concernées et traduire les spécifications de ces règles techniques par des ressources à mettre en œuvre.

Le titulaire doit respecter les prescriptions du présent règlement et, le cas échéant, les prescriptions complémentaires décrites dans le règlement particulier, concernant l'organisation qualité de la fabrication et, d'une façon générale, avoir établi et respecter une organisation qualité qui permet :

- d'obtenir la qualité requise ;
- de vérifier qu'elle a été obtenue ;
- de démontrer ultérieurement qu'elle a été obtenue et vérifiée ;
- de prévoir et gérer les opportunités d'amélioration du produit (satisfaction client).

L'annexe 1 précise ces exigences ou les exigences applicables au regard de la norme NF EN ISO 9001 : 2000.

1.6 Etiquetage informatif

Chaque règlement particulier fixe les modalités de cet étiquetage.

1.7 Recevabilité des demandes d'attribution pour des matériels fabriqués hors de l'Union Européenne

Les demandes sont recevables et le bénéfice de la marque est accordé ou maintenu dans les mêmes conditions que pour les produits européens équivalents sauf si ces derniers se trouvent exclus, de jure ou de facto, du bénéfice du système de certification existant, le cas échéant, dans le pays d'origine du demandeur.

Le mandataire d'un demandeur situé hors de l'Union Européenne s'engage à représenter celui-ci pour toutes questions relatives à l'usage de la marque A2P. Il doit également s'engager à assurer, pour le compte du demandeur, les frais relatifs à la certification qui sont à la charge de celui-ci.

2 REFERENTIELS DE CERTIFICATION A2P DE PRODUITS

Pour chaque application, la certification A2P de produits s'appuie sur trois documents qui constituent les référentiels de certification. Il s'agit :

- du présent règlement général ;
- d'un règlement particulier spécifique à chaque application qui complète le règlement général ;
- d'un ou plusieurs référentiels techniques, contenant les dispositions auxquelles le matériel doit satisfaire.

3 LES INTERVENANTS

3.1 L'Organisme de Certification

Le CNPP est l'organisme qui certifie les produits couverts par les référentiels de certification. A ce titre, et conformément à l'article L.115-28 du code de la consommation, il a déposé auprès de l'autorité administrative une déclaration relative à cette activité, contenant notamment toutes les informations nécessaires en ce qui concerne les mesures prises pour garantir son impartialité et sa compétence.

Au travers de son département certification dénommé « CNPP Cert. », le CNPP est responsable de l'application du présent règlement, des divers règlements particuliers et de toute décision prise dans le cadre de ceux-ci. CNPP Cert. veille à la bonne exécution des missions par les différentes instances intervenant dans le processus de certification.

3.2 Le Comité Général de Certification

Il s'agit du Comité pluripartite qui, par délégation du Conseil d'Administration du CNPP, a la responsabilité du suivi de toutes les activités de certification de celui-ci.

Le Comité Général de Certification donne son avis sur notamment :

- la politique générale de développement de la certification et toutes les questions générales s'y rapportant ;
- les projets d'accords de certification ;
- les projets de convention-type de sous-traitance ou de mandatement à un organisme extérieur ;
- le Manuel Qualité couvrant les activités de certification ;
- la composition des Comités Particuliers et l'activité exercée au sein desdits Comités. Il peut s'auto-saisir de tout sujet relevant des Comités Particuliers ;
- la validation des règlements généraux de certification et de tout nouveau règlement particulier ;
- les procédures de certification ;
- les appels présentés contre les décisions prises à l'égard des entreprises bénéficiaires du droit d'usage de la marque A2P ou postulantes.

La composition du Comité Général de Certification est fixée de manière à respecter une représentation équilibrée des différents intérêts ; aucune de ces représentations ne détient la majorité absolue.

Les membres du Comité sont des personnes morales réparties en trois collèges :

- Collège A : Organisations professionnelles représentant les entreprises titulaires d'une certification délivrée par CNPP Cert. ;
- Collège B : Organismes représentatifs des utilisateurs de produits et/ou services certifiés et/ou des prescripteurs de ceux-ci ;
- Collège C : Pouvoirs publics et organismes compétents.

Sur proposition des personnes morales de chaque collège, le Comité Général de Certification nomme les personnes physiques qui les représentent.

La qualité de représentant d'une personne morale se perd par la démission ou bien par la radiation prononcée par le Comité Général de Certification lorsque celui-ci constate que le représentant n'a pas respecté ses obligations (confidentialité, absences répétées, actions menées à l'encontre des intérêts de la certification, perte de sa représentativité...).

Il est également de la responsabilité du Comité Général de Certification d'étudier toute candidature d'une nouvelle personne morale.

Le Président, issu des Collèges B ou C, élu pour un an renouvelable par le Comité, veille au bon fonctionnement du Comité et notamment à la bonne exécution de son rôle.

Le Comité se réunit chaque fois que son Président le juge nécessaire et au moins une fois par an sur convocation de son Président ou, en cas d'empêchement, de son Vice-Président.

Le Comité ne peut valablement délibérer que si la moitié des membres sont présents ou représentés.

Les décisions sont prises par consensus ou, à défaut, à la majorité des voix des membres présents ou représentés, la voix du Président étant prépondérante.

Les membres (titulaires et suppléants) sont tenus au secret professionnel.

3.3 Le Comité Particulier

Pour chaque application de la certification A2P de produits, il est créé un Comité Particulier qui est une instance de proposition et de gestion de ladite certification pour la catégorie de matériel concerné.

Chaque Comité Particulier :

- veille à l'application du règlement particulier correspondant à son domaine de compétence ;
- propose, à partir des demandes de certification instruites par le secrétariat, les décisions correspondantes en application du (des) règlement (s) ;
- traite les réclamations des entreprises concernant ses propositions ;
- donne son avis sur le régime financier de la certification relevant de son domaine ;
- définit les modifications du règlement particulier qu'il juge utiles, pour proposition à CNPP Cert. et procède à leur validation.

La composition d'un Comité Particulier est déterminée de façon à respecter une représentation équilibrée des différents intérêts engagés ; aucune de ces représentations ne détient la majorité absolue.

Les membres du Comité sont des représentants de personnes morales, répartis en au moins trois collèges :

- Collège A : Représentants d'entreprises bénéficiaires de la marque A2P de produits dans l'application considérée ;
- Collège B : Représentants d'utilisateurs de produits certifiés et/ou de prescripteurs de ceux-ci ;
- Collège C : Représentants des Pouvoirs publics et d'organismes techniques compétents dans le domaine concerné.

La composition de chaque Comité (désignation des personnes morales et nombre de sièges) est confirmée par le Comité Général de Certification. Les personnes physiques constituant le collège A doivent appartenir à des entreprises titulaires du droit d'usage de la marque A2P dans l'application considérée ou à des organisations oeuvrant pour la

certification de produits. Ces personnes doivent représenter des intérêts collectifs. Lorsque pour une application donnée, il existe une (des) organisation(s) professionnelle(s) regroupant des entreprises dont les produits correspondent exclusivement ou principalement à l'objet de la certification, les membres du collège A sont désignés par cette (ces) organisation(s) professionnelle(s). Lorsqu'il n'existe pas d'organisation professionnelle telle que décrite ci-avant ou lorsque la part de marché des organisations professionnelles représente moins de la moitié de l'activité considérée, des représentants d'entreprises à titre individuel peuvent être membres du collège A.

CNPP Cert., après avis du Comité, peut admettre en tant qu'observateurs des représentants à titre individuel si le chiffre d'affaires de l'entreprise à laquelle ils appartiennent, dans l'activité considérée, est significatif, ou en cas de compétence reconnue.

En cas de litige, celui-ci est traité par le Comité Général de Certification.

Sur proposition du Comité Particulier, le Comité Général de Certification peut radier une personne physique ou morale lorsqu'il est démontré qu'elle n'a pas respecté ses engagements (confidentialité, absences répétées, prise de position contre les intérêts de la certification délivrée par CNPP Cert., perte de sa représentativité...).

Chaque Comité Particulier se compose d'un Président, d'un Vice-Président et de membres désignés par les organismes représentés, qui se réunissent à l'initiative du Président ou, en cas d'empêchement, du Vice-Président.

La composition détaillée de chaque Comité Particulier est donnée dans le règlement particulier correspondant.

Le Comité ne peut valablement délibérer que si la moitié des membres sont présents ou représentés.

Les décisions sont prises par consensus ou, à défaut, à la majorité des voix des membres présents ou représentés. En cas de vote, quel que soit le nombre de personnes au sein de chacun des collèges, chaque collègue a le même poids.

Le Comité peut confier certaines tâches ou missions à des groupes restreints appelés :

- sous-comité lorsqu'il s'agit de travaux ponctuels (révision du règlement, examen approfondis de certains articles...). D'existence éphémère, ces sous-comités sont dissous dès l'accomplissement de la mission qui leur a été confiée ;
- bureau lorsqu'il s'agit de tâches définies répétitives (examen de dossiers de certification par exemple).

Les observateurs participent aux réunions sans droit de vote, ils ne peuvent pas participer aux travaux des bureaux.

3.4 Secrétariat – Organismes d'inspection – Laboratoires d'essais

3.4.1 Secrétariat

Le secrétariat est assuré par CNPP Cert. ou un organisme désigné par lui. Dans ce cas, CNPP Cert. traite des questions en rapport avec sa responsabilité générale (cf. § 3.1) et le secrétariat assure pour CNPP Cert. et en relation avec lui, notamment :

- l'instruction des dossiers de demande, de vérification, de contrôle...
- la préparation et le secrétariat des réunions des Comités Particuliers ainsi que le suivi des décisions.

3.4.2 Organismes d'inspection

Les vérifications en usine ou dans le commerce (cf. § 4.3.2 et 6.1.2) sont assurées par des agents appelés « auditeurs ».

Les auditeurs sont nominativement désignés par CNPP Cert. et tenus au secret professionnel. Dans le cadre de leur mission, ils ont droit de regard chez tout titulaire ou demandeur d'un certificat.

CNPP Cert. se réserve le droit de participer à ces vérifications et d'effectuer des contrôles supplémentaires.

3.4.3 Laboratoires d'essais

Les vérifications comportent des essais sur des produits ou éléments de produits. Ces essais sont effectués dans un ou plusieurs laboratoire(s) désigné(s) par CNPP Cert.

Chaque règlement particulier précise les noms des organismes ou des laboratoires désignés par CNPP Cert. correspondant à son domaine d'application de la marque A2P.

4 CANDIDATURE A L'ATTRIBUTION D'UN CERTIFICAT

Tout fabricant candidat à l'attribution d'un certificat pour un modèle de matériel lui permettant de bénéficier de l'usage de la marque A2P doit adresser une demande à CNPP Cert.

Le demandeur doit lui-même être fabricant et justifier de cette qualité.

On entend par "fabricant" toute entité juridique qui effectue et/ou maîtrise, en un (des) lieu(x) identifié(s), des processus de conception, de fabrication, de contrôle, de marquage, de manutention et d'entreposage de produits certifiés. C'est cette entité qui prend la responsabilité du maintien de la conformité des produits certifiés aux référentiels de certification correspondants.

4.1 Etablissement de la demande

La demande, établie sur papier à en-tête du fabricant selon un modèle défini dans le règlement particulier correspondant, est libellée au nom du Directeur du Département Certification du CNPP et adressée au secrétariat. Elle est accompagnée :

- d'un dossier administratif comportant les renseignements suivants : adresse du siège et du (ou des) lieu (x) de fabrication, chiffre d'affaires, nombre de matériels de différents types fabriqués annuellement, organisation du service après-vente, ainsi que tout autre renseignement prescrit par le règlement particulier ;
- d'un dossier technique descriptif de chaque matériel présenté, comportant notamment la description des modalités de surveillance et de mesure des processus (réalisation, contrôles, essais) (cf. règlement particulier).

Le secrétariat se réserve le droit de demander une traduction en français, à la charge du demandeur, de tout ou partie des documents des dossiers déposés.

4.2 Engagements à prendre

Le fabricant doit prendre l'engagement :

- d'accepter toutes les conditions imposées par le présent règlement et par le règlement particulier (cf. notamment § 1.4 et 1.5) ;
- de faciliter la tâche des inspecteurs / auditeurs ;

- de respecter les décisions prises conformément au présent règlement et au règlement particulier correspondant ;
- de communiquer tous ses documents, en particulier ses imprimés publicitaires ou catalogues, au Comité Particulier sur demande de celui-ci, de CNPP Cert. ou du secrétariat.

4.3 Procédure d'instruction de la demande

4.3.1 Enregistrement de la demande

Le secrétariat accuse réception de la demande accompagnée des dossiers administratif et technique.

4.3.2 Audit d'(des) établissement(s)

Il est procédé à un audit préalable de l'(des) unité(s) de fabrication des produits présentés. Au cours de l'audit (composé d'un audit d'entreprise et d'une inspection produit), l'inspecteur/auditeur :

- examine la maîtrise qualité du fabricant (audit de l'organisation qualité) et l'organisation de la production (audit process).
Ces 2 parties de l'audit sont traitées suivant la trame générale en annexe 1.
- réalise une inspection du produit (dont les critères sont définis dans le règlement particulier applicable) ;
- s'assure que les moyens du fabricant correspondent à ses déclarations figurant dans le dossier et lui permettent de fabriquer industriellement le modèle faisant l'objet de la demande suivant la qualité annoncée.

Il est notamment vérifié que la surveillance du processus de réalisation fonctionne dans l'entreprise de façon satisfaisante depuis au moins 6 mois.

Dans le cas où le système qualité du fabricant est certifié par un organisme certificateur accrédité par un membre de l'EA, des allègements concernant la partie audit d'entreprise sont définis en annexe 1.

Cet audit présente un caractère systématique lorsqu'il s'agit d'un demandeur non encore bénéficiaire de la marque A2P dans le domaine concerné.

Dans les autres cas, CNPP Cert. jugera, en fonction de la connaissance que le secrétariat a du demandeur et de l'organisation qualité que celui-ci a mise en place et déclarée pour le matériel concerné, s'il y a lieu de l'effectuer et dans quelles conditions.

A l'issue de son audit, l'auditeur remet au fabricant une ou des fiches d'écarts, le cas échéant. Celui-ci dispose d'un délai de 3 semaines pour adresser à l'auditeur, pour chaque écart relevé, les actions correctives mises en place ou envisagées avec le délai de mise en application. L'auditeur analyse la pertinence des réponses et rédige alors le rapport correspondant qu'il adresse au fabricant et au Secrétariat sous 2 semaines.

A réception du rapport, le fabricant dispose d'un délai de 8 jours pour faire part de ses commentaires éventuels auprès du Secrétariat.

4.3.3 Recevabilité de la demande

La recevabilité de la demande est prononcée par CNPP Cert., après avis du comité particulier lorsqu'il s'agit d'un demandeur non encore bénéficiaire de la marque A2P dans le domaine concerné, sur présentation, sous forme anonyme, du rapport de l'inspecteur/auditeur.

4.3.4 Etudes et essais

Le laboratoire procède à l'identification du produit que lui a adressé le fabricant, par un examen de la conformité de celui-ci aux indications figurant dans le dossier.

S'il apparaît que le dossier est incomplet ou qu'il existe des divergences entre le produit et les indications du dossier, le secrétariat le signale par écrit au fabricant en lui fixant le délai accordé pour la fourniture des pièces rectificatives. Si ce délai n'est pas respecté, le produit est rayé du calendrier des essais.

Les essais sont réalisés selon les spécifications techniques fixées dans le règlement particulier. Les représentants de CNPP Cert. et le fabricant sont autorisés à assister à tous les essais, sauf précision contraire dans ledit règlement.

Le postulant peut avoir fait réaliser des essais auprès du laboratoire (« essais privés ») préalablement à sa demande de certification. Ceux-ci peuvent être pris en compte dans le cadre d'une demande de certification sous réserve du respect des points suivants :

- le postulant doit transmettre le rapport d'essais « privés » correspondant au Secrétariat avec la demande de certification officielle ;
- le délai maximum entre la date du rapport d'essais « privés » et la date de demande officielle de certification ne peut excéder un an ;
- le laboratoire doit, à l'attention du Secrétariat, émettre un rapport d'identification entre le produit concerné par la demande de certification et le produit soumis aux essais préalables ;
- en cas de délégation au Secrétariat, la date de certification prend effet à la date du dernier rapport d'essai favorable.

Dans tous les cas le fabricant peut demander au secrétariat ou au laboratoire que les essais soient interrompus ; il reste redevable des frais des essais effectués. Dans tous les cas, un rapport d'essais est établi.

4.4 Examen de la demande

Les résultats de l'instruction de la demande (comprenant les procès-verbaux des essais du produit présenté et le rapport de l'audit de l'unité de fabrication) sont présentés par le secrétariat au Comité Particulier ou par délégation à un bureau suivant des modalités définies par le Comité Particulier.

Celui-ci propose à CNPP Cert. l'attribution du certificat ou son refus. Il peut également demander un supplément d'enquête, aux frais du fabricant, ou inviter celui-ci, avant décision définitive, à améliorer tel ou tel point des processus de réalisation, de surveillance et de mesure.

La certification ne peut être attribuée que si les non-conformités éventuelles sont levées.

Par la suite, en cas d'attribution d'un certificat à un matériel, un exemplaire du dossier de celui-ci est conservé par le secrétariat et/ou le laboratoire conformément au chapitre 11 du présent règlement.

4.5 Notification du résultat de l'instruction de la demande

La décision finale prise par CNPP Cert. est notifiée au postulant avec exposé des motifs (attribution du certificat ou refus du droit d'usage de la marque A2P).

4.6 Durée de validité du certificat

Chaque règlement particulier fixe la durée de validité du certificat pour la catégorie de matériel concernée.

5 EVOLUTION DES PRODUITS OU DE L'ORGANISATION

Le fabricant doit avertir formellement le secrétariat de toute éventuelle évolution des produits ou de l'organisation qualité (processus de réalisation, modalités de surveillance et de mesure) définies dans le dossier de demande (cf. § 4.1) en lui adressant un complément de dossier.

Le CNPP peut demander, sur avis éventuel du Comité Particulier :

- une vérification en usine avec prélèvement éventuel ;
- un examen par le laboratoire du matériel modifié ou la réalisation de certains essais.

Les évolutions d'un produit peuvent se traduire :

- soit par une **modification** d'un produit existant qui subit un changement définitif tel que le produit modifié se substitue au modèle précédent qui ne sera plus jamais fabriqué ;
- soit par une **variante** d'un produit existant, donnant lieu à la coexistence de plusieurs modèles dans une même famille.

Modifications ou variantes peuvent ou non nécessiter la réalisation de nouveaux essais.

Le maintien du certificat pour le matériel modifié est décidé par CNPP Cert. après avis éventuel du Comité Particulier au vu des rapports établis par le laboratoire.

Le fabricant doit également tenir informé CNPP Cert. de toute cessation temporaire ou définitive de fabrication, de tout transfert total ou partiel de la production dans un autre lieu de fabrication. Le CNPP décide, après avis éventuel du Comité Particulier du maintien ou non du certificat et, s'il y a lieu, de la procédure qu'il convient d'adopter en fonction des informations qui lui ont été transmises.

En cas de cessation définitive de fabrication, le titulaire doit fournir une évaluation de la quantité de produits marqués A2P et le délai estimé d'écoulement. En fonction de ces éléments, le CNPP en accord avec le titulaire décide des dispositions applicables en particulier de la date d'effet du retrait du droit d'usage.

6 CONTROLE (surveillance et mesure des processus)

Les matériels admis font l'objet d'une surveillance du processus de réalisation exercée par le fabricant ainsi que d'une vérification périodique des actions de l'organisation qualité dont l'exécution est confiée à l'organisme d'inspection (cf. § 3.4.2.).

6.1 Nature des contrôles

6.1.1 Contrôles de fabrication exercés par le fabricant

Le fabricant est tenu d'exercer en permanence et conformément aux dispositions définies dans chaque règlement particulier, des contrôles internes de fabrication des matériels admis et tout autre disposition de maîtrise du processus de réalisation ayant une incidence sur la conformité des produits.

Les contrôles exercés par le fabricant entrent dans le cadre général de l'organisation qualité (cf. § 1.4) dont la définition et l'organisation appartiennent en propre au fabricant, responsable de la qualité de ses produits et services.

Le fabricant doit tenir un registre des réclamations concernant les produits certifiés A2P. Ce registre doit pouvoir être examiné lors des contrôles effectués par les inspecteurs / auditeurs.

6.1.2 Surveillance exercée par tierce partie

Les contrôles exercés par le CNPP ont notamment pour but de s'assurer que les matériels produits par les fabricants sous les références du modèle certifié sont bien conformes aux matériels définis dans les dossiers techniques et ayant fait l'objet des essais en laboratoire.

Ces contrôles peuvent être exécutés par vérification en usine et/ou par prélèvement et essais au laboratoire. Le choix du mode de contrôle est effectué par CNPP Cert. sur proposition du Comité Particulier.

6.1.2.1 Vérifications en usine

Ces vérifications exercées dans le cadre d'un audit d'établissement tel que défini au § 4.3.2 comportent tout ou partie des opérations suivantes :

- examen des ateliers de fabrication et des moyens de surveillance et mesure mis en œuvre ;
- observation d'essais partiels conformément au processus de réalisation ;
- examen du stock des produits finis ;
- examen des documents sur lesquels sont enregistrés les résultats des essais et contrôles effectués en cours de réalisation et de leur exploitation (cf. annexe 2) ;
- examen du registre des réclamations ;
- prélèvements éventuels aux fins d'essais au(x) laboratoire(s) ;
- vérification de l'usage de la marque.

A l'issue de ses vérifications, l'auditeur remet au fabricant une ou des fiches d'écarts, le cas échéant. Celui-ci dispose d'un délai de 3 semaines pour adresser à l'auditeur, pour chaque écart relevé, les actions correctives mises en place ou envisagées avec le délai de mise en application. L'auditeur analyse la pertinence des réponses et rédige alors le rapport correspondant qu'il adresse au fabricant et au Secrétariat sous 2 semaines.

A réception du rapport, le fabricant dispose d'un délai de 8 jours pour faire part de ses commentaires éventuels auprès du Secrétariat.

6.1.2.2 Contrôles par prélèvements

Les prélèvements des matériels sont opérés chez le fabricant, le distributeur, l'importateur ou dans le commerce.

Les matériels prélevés sont adressés au laboratoire qui effectue :

- leur identification par référence au dossier technique et au matériel conservé à titre de témoin ;
- la reprise de certains essais.

A l'issue de ces contrôles, un rapport est établi comportant les résultats des analyses de conformité et des essais réalisés par le laboratoire.

Le fabricant dispose d'un délai de 3 semaines pour transmettre au secrétariat pour chaque écart relevé les actions correctives mise en place ou envisagées avec leur délai de mise en application.

6.1.2.3 Périodicité

La vérification régulière des fabrications et du management de la qualité du fabricant, prévue au § 6.1.2, est effectuée suivant une périodicité fixée dans chaque règlement particulier. Des vérifications complémentaires peuvent être décidées par CNPP Cert. sur avis du Comité Particulier si les résultats du contrôle normal ne sont pas satisfaisants, si le contrôle prévu n'a pu s'exercer normalement ou si CNPP Cert. l'estime nécessaire en raison des informations dont il a connaissance (litige, réclamation, contestation, etc ...).

6.1.2.4 Résultats des vérifications

En fonction des résultats des vérifications effectuées et des réponses de l'entreprise, CNPP Cert. décide, sur avis éventuel du comité particulier, du maintien du droit d'usage de la marque A2P, ou de sanctions.

7 SANCTIONS

Les sanctions prévues en cas de manquement de la part d'un fabricant sont les suivantes :

- 7.1 Avertissement simple avec mise en demeure de faire cesser dans un délai donné le manquement constaté⁽¹⁾.
- 7.2 Avertissement accompagné d'un accroissement de la fréquence des contrôles⁽²⁾ et/ou modification du mode de contrôle avec mise en demeure de faire cesser dans un délai donné le manquement grave⁽³⁾ constaté⁽¹⁾.
- 7.3 Avertissement préalable à la suspension du droit d'usage de la marque A2P
- 7.4 Suspension du droit d'usage de la marque pour le matériel concerné avec mise en demeure de faire cesser dans un délai donné le(s) manquement(s) grave(s) constaté(s)⁽³⁾.
- 7.5 Avertissement préalable au retrait du droit d'usage de la marque A2P
- 7.6 Retrait du droit d'usage de la marque pour le matériel concerné.

Les décisions de sanction sont prises par CNPP Cert.. Elles sont notifiées par le Secrétariat par lettre adressée au fabricant (pour les sanctions 7.3 à 7.6, la notification se fait par lettre recommandée).

Les fabricants peuvent contester les décisions qui leur sont notifiés puis exercer un appel conformément à la procédure prévue au § 8.

Sauf si, conformément au § 8, le fabricant sanctionné a déposé une contestation, les décisions sont exécutoires dès le délai de dépôt des contestations écoulé (10 jours).

En cas de suspension ou de retrait, les décisions sont exécutoires dès leur notification. Le fabricant doit, sous peine de poursuites, cesser de faire usage de la marque pour le matériel concerné et retourner à CNPP Cert. tous les documents qui lui seront demandés et, en particulier, l'original du certificat correspondant.

⁽¹⁾ Le fabricant devra faire connaître dans le délai imparti, par lettre adressée au secrétariat, que les modifications demandées ont été apportées.

⁽²⁾ Les frais des vérifications correspondantes (visites d'usine, prélèvements des produits et frais des essais effectués) sont à la charge de l'attributaire du certificat.

⁽³⁾ Selon l'appréciation du Comité Particulier.

8 CONTESTATION D'UNE DECISION ET APPEL

8.1 Traitement des contestations

Une fabricant postulant/titulaire du droit d'usage de la marque A2P peut contester une décision de refus de certification ou d'avertissement le concernant : dans ce cas, il lui est possible de réclamer un nouvel examen de son dossier.

La contestation doit être formulée au Secrétariat dans un délai de 10 jours à compter de la réception de la lettre de notification de la décision et être accompagnée d'un argumentaire justificatif.

La contestation est alors soumise à l'appréciation du Comité Particulier, soit par consultation écrite, soit lors d'une réunion (il peut s'agir, le cas échéant, d'un bureau qui agit par délégation du Comité Particulier).

Dans ce cas, le fabricant est invité, si il accepte la levée de l'anonymat, à présenter lui-même son argumentaire ; il est ensuite conviée à se retirer afin de permettre au Comité Particulier de délibérer et d'émettre un avis.

Le fabricant est informé par le Secrétariat, par une lettre recommandée avec accusé de réception, de la décision de CNPP Cert. prise sur avis du comité.

Cette décision est mise en application et pourra être notamment un avertissement accompagné de nouveaux contrôles, un renouvellement limité ou tout autre décision. Cependant, si la décision correspondante consiste en un refus, un retrait ou une suspension du droit d'usage de la marque A2P, le fabricant peut exercer un ultime appel devant le Comité Général de Certification. Dans ce cas, il lui est précisé que l'anonymat est levé pour tout traitement d'appel.

8.2 Traitement des appels

Les appels ne sont pas suspensifs et concernent les décisions de refus d'attribution, de suspension ou de retrait du droit d'usage de la marque A2P. La demande, accompagnée d'un argumentaire justificatif, doit être adressée au Secrétariat dans un délai de 10 jours à compter de la réception de la lettre de notification de la décision.

Le dossier est présenté, soit directement au Comité Général de Certification, soit à une délégation dudit Comité chargée d'instruire l'appel et de proposer une décision au Comité Général de Certification.

Si il/elle l'estime nécessaire, le Comité/la délégation peut entendre le fabricant impliqué et le Président du Comité Particulier.

Sur avis de la délégation, le Comité arrête sa proposition ; CNPP Cert. notifie alors sa décision.

9 USAGES ABUSIFS DE LA MARQUE A2P

Les publicités mensongères feront l'objet de sanctions telles que définies au chapitre 7 ou de poursuites. Le CNPP se réserve le droit d'intenter toute action judiciaire qu'il jugera opportune et à laquelle pourront se joindre tous les fabricants de matériels certifiés qui s'estimeraient lésés.

10 RESPONSABILITE

L'accord du bénéfice de la marque A2P et l'apposition de cette marque sur les matériels certifiés, conformément au présent règlement et au règlement particulier correspondant, ne sauraient en aucun cas substituer la garantie du CNPP à celle qui incombe au bénéficiaire de la marque, conformément à la loi.

11 CONFIDENTIALITE ET ANONYMAT

Toutes les personnes intervenants dans la gestion de la certification A2P de produits (membres du CNPP, des Comités, chargés de mission ...) sont tenues au secret professionnel. Les dossiers constitués par les fabricants ainsi que les rapports d'essai et d'audit ont un caractère confidentiel ; ils sont conservés par le Secrétariat et le laboratoire avec toutes les précautions nécessaires.

Sauf en cas d'appel, tous les dossiers et rapports établis dans le cadre de la certification A2P de produits sont présentés au Comités Particuliers de façon anonyme.

12 TRANSFERT DE LA MARQUE A2P

La marque A2P ne peut être transférée. En cas de fusion, liquidation ou absorption de la société bénéficiaire de la marque, les droits de celle-ci cessent de plein droit et il appartient au Comité Particulier d'examiner les demandes des sociétés qui assurent la poursuite de la fabrication des matériels en question.

13 CREATION, MODIFICATION ET SUPPRESSION D'UNE APPLICATION DE LA CERTIFICATION A2P

Le CNPP peut décider, après avis du Comité Général de Certification, de la création , de la modification ou de la suppression d'une application de la certification A2P de produits. Dans ce dernier cas, tous les intéressés en sont alors avisés et reçoivent toute information sur les conditions et délais de mise en oeuvre.

14 FINANCEMENT

14.1 Nature des frais

La gestion de la marque entraîne des frais :

- d'admission (inscription, dossier, audit préalable, essais) ;
- de suivi (audits, gestion) ;
- de contrôles complémentaires/supplémentaires ;
- de droit d'usage de la marque A2P.

Ces frais sont à la charge des fabricants et leur nature est précisée dans chaque règlement particulier. Si l'organisation comptable du fabricant le nécessite, celui-ci doit adresser une commande afin de permettre le traitement des factures émises.

14.2 Délai de paiement

Le montant total TTC indiqué sur la facture doit être réglé dans le délai indiqué à la date « échéance », soit au plus tard 30 jours après la date de facture.

14.3 Recouvrement des frais

Le demandeur ou le titulaire doit s'acquitter du montant de ces frais dans les conditions précédentes. Toute défaillance de la part du demandeur/titulaire fait en effet obstacle à l'exercice par le CNPP des responsabilités de contrôle et d'intervention qui lui incombent au titre du présent règlement général.

Dans le cas où une première mise en demeure notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception ne déterminerait pas, dans un délai de 1 mois, le paiement de l'intégralité des sommes dues, le CNPP :

- prendra, vis-à-vis du titulaire, toutes sanctions prévues à l'article 6 du présent règlement général ;
- transmettra au contentieux les factures non réglées par le demandeur/titulaire.

Quelle que soit la décision prise par CNPP Cert. , accord ou refus de l'attribution de la certification, toutes les factures émises dans le cadre de la démarche de certification sont dues dans leur intégralité dans les délais convenus et précisés sur les factures.

14.4 Fiche tarifaire

La fiche tarifaire associée à chaque règlement particulier fait l'objet d'une mise à jour annuelle. Elle peut être obtenue directement auprès du Secrétariat.

MARQUE A2P
REGLEMENT GENERAL

—————
Liste des annexes

- | | |
|-----------------|---|
| Annexe 1 | Dispositions qualité |
| Annexe 2 | Liste des enregistrements requis |

ANNEXE 1

MARQUE A2P
REGLEMENT GENERAL

Dispositions qualité

La présente annexe précise les dispositions minimales en matière de management de la qualité que le fabricant doit adopter et mettre en place afin de respecter son engagement portant sur la régularité de la qualité des produits.

Le tableau ci-après présente les éléments applicables dans le cadre de la certification suivant les chapitres de la norme NF EN ISO 9001, version 2000 qui sont détaillés dans les règlements particuliers.

Norme NF EN ISO 9001 (2000)	Dispositions générales dans le cadre de certification A2P	Dispositions spécifiques à l'application (cf. règlement particulier)
4 Système de management de la qualité		
4.1 Exigences générales	X*	
4.2 Exigences relatives à la documentation		
4.2.1 Généralités		
4.2.2 Manuel qualité	X*	
4.2.3 Maîtrise des documents	X*	
4.2.4 Maîtrise des enregistrements	X	
5 Responsabilité de la direction		
5.1 Engagement de la direction		
5.2 Ecoute client		
5.3 Politique qualité		
5.4 Planification		
5.4.1 Objectifs qualité		
5.4.2 Planification du système de management de la qualité		
5.5 Responsabilité, autorité et communication		
5.5.1 Responsabilité et autorité	X	(pour le personnel lié à la maîtrise du produit)

5.5.2 Représentant de la direction		
5.5.3 communication interne		
5.6 Revue de direction		
5.6.1 Généralités		
5.6.2 Eléments d'entrée de la revue		
5.6.3 Eléments de sortie de la revue		
6 Management des ressources		
6.1 Mise à disposition des ressources		
6.2 Ressources humaines		
6.2.1 Généralités		
6.2.2 Compétences, sensibilisation et formation	X	(pour le personnel lié à la maîtrise du produit)
6.3 Infrastructures		
6.4 Environnement de travail	X	
7 Réalisation du produit		
7.1 Planification de la réalisation du produit	X	
7.2 Processus relatif aux clients		
7.2.1 Détermination des exigences relatives au produit	X	
7.2.2 Revue des exigences relatives au produit		
7.2.3 Communication avec les clients		
7.3 Conception et développement		
7.3.1 Planification de la conception et du développement		
7.3.2 Eléments d'entrée de la conception et du développement		
7.3.3 Eléments de sortie de la conception et du développement	X	(dossier technique)
7.3.4 Revue de la conception et du développement		
7.3.5 Vérification de la conception et du développement		
7.3.6 Validation de la conception et du développement	X	

Norme NF EN ISO 9001 (2000)	Dispositions générales dans le cadre de certification A2P	Dispositions spécifiques à l'application (cf. règlement particulier)
7.3.7 Maîtrise des modifications de la conception et du développement	X	
7.4 Achats		
7.4.1 Processus d'achat	X	
7.4.2 Informations relatives aux achats	X	
7.4.3 Vérification du produit acheté	X	
7.5 Production et préparation du produit	X	
7.5.1 Maîtrise de la production et de la préparation du produit	X	
7.5.2 Validation des processus de production et de préparation du produit	X	
7.5.3 Identification et traçabilité	X	
7.5.4 Propriété du client		
7.5.5 Préservation du produit		
7.6 Maîtrise des dispositifs de surveillance et de mesure	X	
8 Mesures, analyse et amélioration		
8.1 Généralités		
8.2 Surveillance et mesures		
8.2.1 Satisfaction du client		
8.2.2 Audit interne	X	(en rapport avec le produit certifié)
8.2.3 Surveillance et mesure des processus	X	
8.2.4 Surveillance et mesure du produit	X	
8.3 Maîtrise du produit non-conforme	X	
8.4 Analyse des données		
8.5 Amélioration		
8.5.1 Amélioration continue		
8.5.2 Action corrective	X	
8.5.3 Action préventive		

* allègements (critères non audités) en cas de certification du système de management qualité par un organisme certificateur accrédité par un organisme membre de l'EA (European co-operation for Accreditation).

ANNEXE 2

MARQUE A2P **REGLEMENT GENERAL**

Liste des enregistrements requis

- Documents relatifs aux compétences et formations pour le personnel dont les actions sont susceptibles d'influer sur les performances du produit ;
- Documents relatifs au traitement des produits non-conformes ;
- Registre des réclamations des clients liées au produit ;
- Documents relatifs à la maîtrise des fournisseurs et des sous-traitants ;
- Documents relatifs aux activités de surveillance et de mesure (contrôles, essais, audits,...) ;
- Dossiers techniques des produits certifiés ;
- Liste des documents et supports de toute nature où il est fait référence à la marque A2P ;
- Attestation d'assurance RC.