BO

Référentiel général

de la Certification de Service

Édition Juillet 2026

I CNPP Cert. Organisme certificateur

© CNPP Cert. I 1

CNPP Cert.
Organisme certificateur reconnu par les professionnels de la sécurité et de l'assurance
Route de la Chapelle Réanville – CD 64 – CS 22265 – F 27950 Saint-Marcel
Téléphone 33 (0)2 32 53 63 63
www.cnpp.com

Publié par CNPP Cert. en juillet 2026

PRÉAMBULE

Ce référentiel peut être révisé à tout moment, ou tout ou partie, par CNPP Cert.

Il peut être consultable et téléchargeable à partir du site internet www.cnpp.com.

Cette édition de juillet 2026 annule et remplace la version précédente du référentiel B0 datée de mars 2026.

Les principales modifications portent sur :

- **§3.2 Comité Général de Certification (CGC) :** reformulation du §.
- **§4.2 : Procédure d'admission à la certification :** Modification du titre.
- **§ 4.2.4 Examen final du dossier et décisions de CNPP Cert. :** ajout d'une précision.
- **§7.3.3 Effets :** Ajout d'une précision.
- **§15 Création, modification et suppression d'une application :** Modification du titre.

Les modifications apportées sont matérialisées par un trait rouge dans la marge.

SOMMAIRE

1. Généralités 7
1.1. Objet 7
1.2. Propriété de la marque APSAD 7
1.3. Droit d'usage de la marque APSAD 7
2. Programmes de certification 8
3. Intervenants 8
3.1. Organismes de Certification 8
3.2. Comité Général de Certification (CGC) 9
3.3. Comité Particulier 10
3.4. Organisme d'audit 11
4. Modalités d'admission 11
4.1. Conditions de candidature à la certification 12
4.2. Procédure d'admission à la certification 13
5. Communication sur les services bénéficiant de la certification APSAD 15
5.1. Certificat 15
5.2. Liste des entreprises titulaires de la certification APSAD 15
5.3. Référence à la certification APSAD 15
5.4. Publicité 16
6. Modalités de suivi et de renouvellement 16
6.1. Période initiale 16
6.2. Période confirmée 17
6.3. Modifications au sein des entreprises titulaires de la certification 18
7. Dispositions particulières 19
7.1. Contrôles complémentaires 19
7.2. Allègement des contrôles 19
7.3. Sanctions 19
8. Traitement des appels 21
9. Suspension ou retrait volontaire de la certification 22
10. Transfert de la certification 22
11. Usage abusif de la marque APSAD 22
12. Responsabilité 22
13. Confidentialité et anonymat 23
14. Financement 23
14.1. Nature des frais 23

© CNPP Cert. I 4

14.2. Délai de paiement 23
14.3. Recouvrement des frais 23
14.4. Fiche tarifaire 24
15. Création, modification et suppression d'une application de la certification 24
16. Droit applicable et règlement des différends 24

ANNEXE

Annexe 1 Dispositions relatives aux entreprises dont le siège social est situé Hors de l'EEE 25

Le secteur de la sécurité est un secteur où la certification de service revêt un caractère particulier puisque les installations de sécurité sont le plus souvent des systèmes "en attente" d'une sollicitation qui peut intervenir plusieurs années après leur mise en place. Ces installations doivent alors fonctionner sans faille, surtout lorsqu'il s'agit de systèmes destinés à la sauvegarde des vies humaines.

Par ailleurs, cette certification de service couvre certaines caractéristiques dont la pertinence, du fait de la technicité des services concernés, pourrait échapper à la compétence des utilisateurs. C'est pourquoi elle prend également en compte l'appréciation de la qualification technique professionnelle des entreprises.

La présente certification est accompagnée et matérialisée par la marque APSAD destinée à identifier des services certifiés offerts par des prestataires de services.

La marque APSAD est également utilisée pour identifier des documents pouvant être considérés comme référentiels techniques dans le cadre de la présente certification de service.

© CNPP Cert. I 6

CERTIFICATION APSAD DE SERVICE

RÉFÉRENTIEL GÉNÉRAL

1. Généralités

1.1. Objet

Le présent référentiel définit les règles générales pour l'attribution et le maintien de la certification APSAD de service et à l'usage de la marque APSAD.

Il fixe les obligations respectives de CNPP Cert., de l'entreprise postulante ou titulaire de la certification de service, ou de tout intervenant dans le programme de certification.

Les conditions propres à chaque application particulière de la certification APSAD de service sont fixées dans des référentiels spécifiques appelés référentiels particuliers dans la suite du document.

Les référentiels particuliers répondent à la définition donnée par l'article L433-3 du code de la consommation. Ils sont élaborés et validés conformément aux dispositions de l'article L433-3 du code de la consommation.

La certification APSAD de service, matérialisée par la marque APSAD atteste la conformité des services offerts par des entreprises professionnelles prestataires de services dans le domaine de la prévention et de la protection aux référentiels correspondants.

1.2. Propriété de la marque APSAD

La marque collective APSAD, déposée à l'EUIPO (***E**uropean **U**nion **I**ntellectual **P**roperty **O**ffice / Union européenne pour la propriété intellectuelle*) en tant que marque communautaire :

- sous forme figurative sous le numéro 008414955 ;
- sous forme verbale sous le numéro 008367575 ;

est la propriété de CNPP.
CNPP a concédé à CNPP Cert., une licence d'exploitation de la marque APSAD.

1.3. Droit d'usage de la marque APSAD

Tout prestataire offrant des services qui entrent dans le champ d'application d'un référentiel particulier de la certification APSAD de service et qui sont conformes aux référentiels correspondants, acceptant les contrôles contenus dans les dits référentiels, peut exploiter cette marque à condition de respecter les règles d'utilisation de la marque APSAD.

Le droit d'usage de cette marque est accordé au vu des résultats des contrôles effectués à l'occasion de la demande de certification APSAD de service. Son maintien est subordonné aux résultats des contrôles de suivi et de renouvellement.

Il est strictement limité aux services pour lesquels la certification APSAD de service a été accordée.

Toute référence à la marque APSAD dans un document, commercial ou non, doit être réservée pour distinguer les services certifiés et ceci sans qu'il existe un quelconque risque de confusion.

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

2. Programmes de certification

Pour chaque application, la certification APSAD de service s'appuie sur différents documents.
Il s'agit :

- Du présent référentiel général ;
- D'un référentiel particulier et/ou d'une procédure commune qui complète le référentiel général et constitue le programme de certification ; il définit notamment les engagements de service à respecter, fixe les conditions que le prestataire doit satisfaire pour maîtriser lesdits services et précise les modalités de délivrance de la certification APSAD de service ;
- Éventuellement d'un ou plusieurs référentiel(s) technique(s), contenant les dispositions que le prestataire doit respecter dans le cadre de la réalisation de ses prestations de service.

La certification APSAD intègre les exigences génériques de service portées par la norme EN 16763 :
« Prestations de services pour les systèmes de sécurité incendie et les systèmes de sûreté ».

3. Intervenants

3.1. Organismes de Certification

CNPP Cert. est l'organisme qui certifie les services couverts par les référentiels de certification. A ce titre, et conformément à l'article L433-4 du code de la consommation, CNPP Cert. bénéficie d'une accréditation délivrée par le COFRAC (n°5-0547, portée disponible sur www.cofrac.fr) et répond aux dispositions pour les nouvelles applications telles que définies à l'article L433-5 du code de la consommation.

CNPP Cert., est responsable de l'application du présent référentiel, des divers référentiels 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. Comité Général de Certification (CGC)

Afin de garantir et préserver l'impartialité des activités de certification, CNPP Cert. a institué un Comité Général de Certification (CGC) consultatif, qui traite de l'ensemble des activités de certification de CNPP Cert. et veille notamment au respect des principes d'indépendance, d'impartialité et d'équilibre des intérêts.

Le Comité Général de Certification donne son avis notamment sur :

- La politique générale de développement de la certification et toutes questions générales s'y rapportant,
- Les projets d'accords de certification,
- La préservation de l'impartialité et la possibilité d'entreprendre une action indépendante si ses recommandations ne sont pas prises en compte par CNPP Cert. (par exemple en informant les autorités, les organismes d'accréditation et les parties prenantes). Cette action doit respecter les exigences de confidentialité,
- La composition des Comités Particuliers et l'activité exercée au sein desdits comités. Il peut s'autosaisir de tout sujet relevant des Comités Particuliers,
- La validation des référentiels généraux de certification et de tout nouveau référentiel particulier,
- Les procédures de certification,
- Les appels présentés contre les décisions prises à l'égard des entreprises/personnes bénéficiaires de la certification ou postulantes.

Le CGC est structuré de manière à assurer une représentation équilibrée des différentes parties intéressées impliquées dans le processus de certification, réparties en trois collèges distincts :

- **Collège A :** représentants des entreprises titulaires de certification délivrée par CNPP Cert.,
- **Collège B :** représentants des utilisateurs et/ou prescripteurs de ces entreprises,
- **Collège C :** représentants des pouvoirs publics, organismes compétents et personnalités qualifiées.

Aucune des représentations au sein des collèges ne détient une majorité absolue. Cette organisation garantit que toutes les parties prenantes disposent d'une voix équitable dans les délibérations du comité.

CNPP Cert. nomme les personnes physiques au sein de chaque collège pour trois ans renouvelables. Pour cela, CNPP Cert. s'appuie autant que de besoin sur les propositions de personnes morales (organisations professionnelles) représentants loyalement les différents intérêts engagés. Tous les membres sont soumis à des obligations strictes de confidentialité et d'impartialité.

Un membre perd la qualité de membre du CGC en cas de démission formelle ou par radiation lorsque CNPP Cert. constate qu'il n'a pas respecté ses obligations, notamment en cas d'absences répétées non justifiées ou de manquements aux règles d'impartialité et de confidentialité stipulées dans la charte de membre de comité (DCQ F 15-01).

Le Président, issu de préférence des collèges B ou C, est élu pour un mandat de trois ans renouvelables. Il a pour mission principale d'assurer le bon fonctionnement du Comité Général de Certification, d'en organiser et d'en animer les réunions. Il veille au respect des règles de fonctionnement, à la bonne application des principes d'impartialité, d'indépendance et d'équilibre entre les différentes parties intéressées. Le Président est garant du climat de confiance et de transparence lors des travaux du CGC.

Le CGC se réunit au moins annuellement, et plus fréquemment si nécessaire, pour examiner la politique générale de certification, la préservation de l'impartialité, les référentiels, ainsi que les questions stratégiques impactant les activités de certification.

Pour assurer l'impartialité et une participation équilibrée lors des décisions, les règles suivantes s'appliquent :

- Les décisions sont recherchées d'abord par consensus entre tous les membres présents ou représentés.

À défaut de consensus :

- Chaque collège doit être représenté au moment du vote,
- Chaque collège dispose d'une voix collective unique, quel que soit le nombre de ses membres, pour garantir l'égalité de poids entre les parties intéressées,
- Aucun membre, y compris le Président, ne dispose d'une voix prépondérante.

La décision est prise à la majorité des voix des collèges.

3.3. Comité Particulier

Pour chaque application de la certification APSAD de service, CNPP Cert. peut mettre en place un comité particulier qui est une instance de proposition et de gestion de ladite certification pour la catégorie de service concernée.

Chaque comité particulier est consulté pour :

- l'application du référentiel particulier correspondant à son domaine de compétence ;
- les modifications du référentiel particulier concerné ;

et peut l'être pour :

- toute autre question intéressant l'application concernée et en particulier pour rendre un avis sur les décisions à prendre sur les dossiers de certification dans le respect du référentiel particulier et sur demande de CNPP Cert..

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 particulier sont répartis en trois collèges :

- Collège A : Représentants d'entreprises titulaires de la certification APSAD de service dans l'application considérée, délivrée par CNPP Cert ;
- Collège B : Représentants d'utilisateurs et/ou de prescripteurs de ceux-ci ;
- Collège C : Représentants des Pouvoirs publics et d'organismes techniques compétents dans le domaine concerné.

CNPP Cert. nomme les personnes physiques au sein de chaque collège pour trois ans renouvelables. Pour cela, CNPP Cert. s'appuie autant que de besoin sur les propositions de personnes morales (organisations professionnelles) représentants les différents intérêts engagés.

Chaque personne morale membre du comité particulier peut, si elle le souhaite, désigner également un suppléant. Celui-ci est soumis aux mêmes règles que le(s) titulaire(s) de l'organisme représenté (désignation, confidentialité, etc.).

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

Sur proposition du comité particulier et, éventuellement après avis du Comité Général de Certification, CNPP Cert. peut radier un membre lorsqu'il est démontré qu'il 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…).

Le Président, issu de préférence des collèges B ou C, élu pour trois ans renouvelables par le comité particulier, veille au bon fonctionnement du comité et notamment à la bonne exécution de son rôle.

Le comité particulier ne peut valablement délibérer que si les différents collèges 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 collège a le même poids.

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

- Groupe de travail lorsqu'il s'agit de travaux ponctuels (révision du référentiel, examen approfondi de certains articles…). D'existence éphémère, ces groupes de travail 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 éventuels observateurs participent aux réunions sans droit de vote, ils ne peuvent pas participer aux travaux des bureaux.

3.4. Organisme d'audit

Les contrôles effectués dans le cadre de la certification APSAD de service sont, sauf exception, assurés par des salariés de CNPP. Les inspecteurs/auditeurs/techniciens sont tenus au secret professionnel. La langue utilisée est le français.

Les audits prévus dans les référentiels particuliers sont effectués par les inspecteurs / auditeurs. Dans le cadre de leur mission, ils ont droit de regard chez tout titulaire ou postulant de la certification APSAD de service.

CNPP Cert. se réserve le droit d'observer tout ou partie des contrôles et d'effectuer des contrôles supplémentaires. L'organisme d'accréditation peut également être présents lors de ces contrôles en tant qu'observateurs.

4. Modalités d'admission

Toute entreprise postulante à la certification APSAD de service doit adresser une demande à CNPP Cert.

Le postulant doit être lui-même prestataire de service et justifier de cette qualité.

On entend par prestataire de service toute entité juridique qui effectue les prestations couvertes par l'application considérée et définies dans le référentiel particulier correspondant. C'est cette entité qui prend la responsabilité du respect de la conformité des services fournis et de son maintien.

4.1. Conditions de candidature à la certification

Toute entreprise postulante à la certification APSAD de service, doit :

1. Avoir son siège social à l'intérieur de l'Espace Économique Européen (EEE) et fournir son certificat Kbis (ou équivalent) ; si le siège social de l'entreprise n'est pas situé dans l'EEE, elle doit désigner un mandataire implanté dans l'EEE pour la représenter pour toutes les questions relatives à la certification APSAD de service. Ce mandataire doit également s'engager à assurer, pour le compte de l'entreprise, le règlement des frais relatifs à la certification de service.

2. Disposer d'une implantation et de moyens humains et techniques lui permettant d'assurer dans des conditions satisfaisantes les services qu'elle propose sur tout le territoire qu'elle déclare couvert par la certification APSAD de service.

3. Disposer d'une organisation définissant les dispositions prises afin d'assurer la maîtrise de la qualité des prestations de service considérées.

4. Apporter la preuve de sa capacité en termes de compétences et de moyens pour assurer les prestations couvertes par la certification de service demandée.

5. Être en mesure d'apporter, si elle a fait l'objet de réclamations concernant ses méthodes de travail et/ou de vente, tout élément d'information à ce sujet.

6. Tenir un registre des réclamations concernant les prestations certifiées. Ce registre doit pouvoir être examiné lors de tout contrôle effectué sous mandat de CNPP Cert.

7. S'engager à présenter pendant la période de certification initiale, un minimum de prestations effectuées en clientèle sur la base du référentiel technique intéressé afin de pouvoir procéder aux contrôles du service fourni au client.

8. Être en mesure de justifier, auprès des clients qui lui demanderaient, d'une assurance RC professionnelle en cours de validité.

9. Être en mesure de justifier des dispositions adéquates pour garantir la confidentialité des informations recueillies à l'occasion de la fourniture de ses prestations de service des enregistrements ayant trait aux installations réalisées. En cas de sous-traitance de l'archivage de ces données, réaliser une analyse de risque préalable pour garantir les objectifs précités.

Selon les applications considérées, des conditions de candidatures complémentaires peuvent s'imposer. Celles-ci sont alors précisées dans les référentiels particuliers.

D'une manière générale, le fait de ne pas pouvoir satisfaire à l'une des conditions peut faire l'objet d'un examen spécifique avec l'avis du comité particulier correspondant.

4.2. Procédure d'admission à la certification

4.2.1. Établissement et enregistrement de la demande

La demande, à adresser à CNPP Cert., établie sur papier à entête de l'entreprise selon un modèle défini dans le référentiel particulier correspondant, est libellée au nom de Monsieur le Directeur de CNPP Cert.. Elle est accompagnée d'un dossier composé de :

- informations générales (identité de l'entreprise, activités, organisation…) ;
- moyens (matériels et humains) affectés aux services concernés par la demande de certification APSAD de service ;
- assurances souscrites ;
- etc.

Un canevas de dossier est disponible sur demande.

CNPP Cert. se réserve le droit de demander une traduction en français, à la charge et sous la responsabilité du postulant, de tout ou partie des documents des dossiers déposés.

Dans sa demande, l'entreprise doit prendre un certain nombre d'engagements dont notamment :

- Accepter toutes les conditions imposées par le présent référentiel et le référentiel particulier ;
- Faciliter la tâche des inspecteurs / auditeurs / techniciens CNPP;
- Respecter les décisions prises conformément au présent référentiel et au référentiel particulier correspondant ;
- Communiquer tous les documents, en particulier ses imprimés publicitaires ou catalogues sur demande de CNPP Cert..

CNPP Cert. accuse réception de la demande et du dossier joint. Celle-ci n'est prise en considération que lorsque le dossier est complet.

Le délai entre la date de réception initiale du dépôt du dossier et la recevabilité ne peut pas excéder un (1) an.

4.2.2. Contrôle pour l'admission de l'entreprise postulante

Il est procédé à un audit préalable de (des) établissement(s) de l'entreprise postulante intervenant dans la réalisation des services pour lesquels la certification est demandée. Au cours de l'audit préalable de l'établissement, l'inspecteur / auditeur :

- Examine l'organisation et les structures de l'entreprise ;
- S'assure que les moyens dont elle dispose sont conformes à ses déclarations ;
- Recueille des renseignements sur ses activités, apprécie ses connaissances…

En fin d'audit(s), l'inspecteur / auditeur présente une synthèse des constats réalisés et remet éventuellement à l'entreprise auditée une ou des fiches d'écarts. Celle-ci dispose d'un délai de trois (3) semaines pour adresser à l'inspecteur / auditeur, pour chaque écart relevé, les actions correctives mises en place ou envisagées avec le délai de mise en application. L'inspecteur / auditeur analyse la pertinence des réponses et rédige alors le(s) rapport(s) correspondant(s) qu'il adresse à l'entreprise auditée et à CNPP Cert. sous deux (2) semaines.

A réception du/des rapport(s), l'entreprise dispose d'un délai de huit (8) jours pour faire part de ses commentaires éventuels auprès de CNPP Cert..

4.2.3. Contrôle des connaissances

Selon l'application concernée, la procédure de certification APSAD de service peut prévoir la réalisation d'un contrôle des connaissances techniques d'une ou plusieurs personnes de l'entreprise postulante.

Ce contrôle des connaissances techniques est généralement effectué soit en entreprise par les inspecteurs / auditeurs, soit au CNPP par les techniciens et/ou inspecteurs / auditeurs de CNPP. Les référentiels particuliers fixent les modalités pratiques de ce contrôle.

Le contrôle fait l'objet d'un rapport adressé à l'entreprise pour commentaires éventuels, avec copie à CNPP Cert..

Si l'une des personnes ayant satisfait au dit contrôle venait à quitter l'entreprise, alors l'entreprise devrait en informer CNPP Cert. dans un délai d'un mois et lui désigner dans les trois mois à compter de la date de départ du salarié, le nom d'une nouvelle personne devant passer le contrôle des connaissances ; ce contrôle devra être passé dans un délai de trois mois à partir de sa désignation.

Par la suite, il appartient à l'entreprise de prendre toute disposition (formation interne, stages extérieurs à l'entreprise…) pour assurer le maintien et, si nécessaire, l'actualisation des connaissances.

Le contrôle des connaissances est effectué à l'initiative de l'entreprise ; le rapport des résultats lui appartient et, en aucun cas, les candidats ayant satisfait au dit contrôle ne peuvent s'en prévaloir auprès d'autres entreprises.

4.2.4. Examen final du dossier et décisions de CNPP Cert.

Au vu des renseignements contenus dans le dossier de candidature et après examen du/des rapport(s) de l'audit préalable de l'entreprise et des commentaires éventuels, du rapport de contrôle des connaissances, CNPP Cert., après avis éventuel du comité particulier, décide de l'attribution de la certification APSAD de service ou son refus.

CNPP Cert., après avis le cas échéant du comité particulier, peut également demander à ce qu'il soit procédé à des audits complémentaires, en particulier dans d'autres établissements de l'entreprise intervenant dans la fourniture de services couverts par la demande de certification.

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

La décision finale prise par CNPP Cert. est notifiée à l'entreprise postulante avec exposé des motifs. En cas de décision d'octroi de la certification APSAD de service, celle-ci est notifiée à l'aide d'un certificat. La décision de certification ne peut pas intervenir dans un délai supérieur à un (1) an après la réalisation de l'audit préalable.

L'entreprise peut contester la décision prise conformément aux dispositions du présent référentiel.

4.2.5. Durée de validité de la certification

Chaque référentiel particulier fixe la durée de validité de la certification pour l'application concernée.

5. Communication sur les services bénéficiant de la certification APSAD

5.1. Certificat

Chaque entreprise titulaire de la certification APSAD de service dispose d'un certificat précisant notamment la nature et la portée de la certification octroyée. CNPP Cert. et les titulaires peuvent communiquer librement dans leur intégralité la copie de tout certificat en cours de validité.

5.2. Liste des entreprises titulaires de la certification APSAD

La liste des entreprises titulaires de la certification APSAD de service mise à jour régulièrement, est consultable, sur le site Internet www.cnpp.com. A cet égard, toutes les entreprises titulaires de la certification sont réputées accepter expressément de figurer sur cette liste dans les termes et conditions exposés dans ce paragraphe.

Elle est également disponible auprès de CNPP Cert. pour chaque application. Cette liste mentionne les références de toutes les entreprises bénéficiaires de la certification APSAD de service. En outre, elle signale également les références des entreprises ayant perdu le bénéfice de la certification APSAD de service (suspension temporaire, retrait ou abandon volontaire de la certification).
Dans le cas d'une suspension, la mention demeurera le temps de la suspension, dans le cadre d'un retrait ou d'un abandon, la mention apparaîtra pendant trois (3) mois.

CNPP Cert. est libre de communiquer tout ou partie de cette liste.

5.3. Référence à la certification APSAD

Toute entreprise bénéficiant de la certification APSAD de service peut faire référence à ladite certification pour les services correspondants et respecter les dispositions prévues dans les règles d'usage de la marque APSAD (charte graphique en vigueur).

Par ailleurs, doivent être également précisées les informations prévues dans l'article R433-2 du Code de la Consommation qui stipule :

« Lorsqu'il est fait référence à la certification dans la publicité, l'étiquetage ou la présentation de tout produit ou service ainsi que sur les documents commerciaux de toute nature qui s'y rapportent, les informations qui suivent, sont portées à la connaissance du consommateur ou de l'utilisateur :

- *Le nom ou la raison sociale de l'organisme certificateur ou la marque collective de certification ;*
- *La dénomination du référentiel de certification utilisé ;*
- *Les modalités selon lesquelles le référentiel de certification peut être consulté ou obtenu. »*

Chaque référentiel particulier fournit des précisions à ce sujet.

5.4. Publicité

Le CNPP est responsable de la publicité collective de la certification APSAD de service. Ces actions sont mises en œuvre par le CNPP, le cas échéant en concertation avec le Comité Général de Certification et/ou les comités particuliers concernés par les projets d'action.

Les titulaires de la certification APSAD de service peuvent également prendre l'initiative de lancer, à leurs frais, une campagne de publicité sur l'application de la certification de service qui les concerne, faisant référence à la marque APSAD. Les titulaires de la certification APSAD de service doivent alors obligatoirement contacter préalablement le service communication du CNPP.

6. Modalités de suivi et de renouvellement

La certification APSAD de service est accordée pour une première période dite initiale, au cours de laquelle il est procédé, en complément des audits des entreprises, à des audits in situ des services fournis à la clientèle.

Au cours des périodes suivantes, périodes dites "confirmées", la nature et/ou la fréquence des contrôles peuvent être réduites.

Pour chaque application, les référentiels particuliers fixent la nature et la fréquence de ces contrôles.

6.1. Période initiale

6.1.1. Contrôles de suivi

Des contrôles de suivi sont alors effectués dans le but de s'assurer que l'entreprise satisfait toujours les conditions requises pour la certification APSAD de service.

Ces contrôles consistent en :

- L'audit de l'entreprise afin de constater l'activité exercée en matière de services certifiés, les changements éventuels intervenus par rapport à la situation d'origine, la tenue des fichiers ;
- L'audit d'installation : observation en clientèle de services certifiés fournis par l'entreprise durant la période initiale. Cet audit, effectué en présence d'un représentant de l'entreprise, doit permettre d'apprécier la qualité des prestations réalisées par l'entreprise.
- La vérification de l'usage de la certification APSAD.

En fin d'audit(s), l'inspecteur / auditeur présente une synthèse des constats réalisés et remet éventuellement à l'entreprise auditée une ou des fiches d'écarts. Celle-ci dispose d'un délai de trois (3) semaines pour adresser à l'inspecteur / auditeur, pour chaque écart relevé, les actions correctives mises en place ou envisagées avec le délai de mise en application. L'inspecteur / auditeur analyse la pertinence des réponses et rédige alors le(s) rapport(s) correspondant(s) qu'il adresse à l'entreprise auditée et à CNPP Cert. sous deux (2) semaines.

A réception du/des rapport(s), l'entreprise dispose d'un délai de huit (8) jours pour faire part de ses commentaires éventuels auprès de CNPP Cert.

La fréquence et la nature de chacun de ces contrôles sont déterminées, pour chaque application, dans le référentiel particulier correspondant.

Les rapports d'audits et les commentaires éventuels sont traités au fur et à mesure de leur établissement. L'entreprise titulaire de la certification APSAD peut se voir appliquer des sanctions conformément au présent référentiel.

6.1.2. Procédure de suppression du caractère initial de la période

CNPP Cert. décide du renouvellement de la certification avec suppression du caractère initial après consultation éventuelle du comité particulier, il s'assure notamment :

- Que les services sont conformes aux référentiels de certification ;
- Que les évaluations nécessaires ont été réalisées ;
- Que les informations transmises par la société à CNPP Cert. sont conformes (effectif, etc.)
- Que pour toutes les non-conformités majeures, les corrections et actions correctives sont acceptées et vérifiées ;
- Que pour toute non-conformité mineure, le plan de l'entreprise relatif aux corrections et actions correctives est examiné et accepté.

En cas de décision de renouvellement avec suppression du caractère initial, CNPP Cert. adresse à l'entreprise un courrier accompagné d'un certificat.
La date d'échéance du nouveau certificat est basée sur la date d'échéance du certificat existant. La date de prise d'effet indiquée sur un nouveau certificat correspond à la date de la décision de renouvellement de la certification ou à une date ultérieure (date d'échéance du certificat existant +1 jour).
En cas de décision de prolongation de la période initiale CNPP Cert. adresse à l'entreprise un courrier de décision argumenté accompagné d'un certificat valable pour une durée limitée.

Si l'ensemble des évaluations n'ont pas été réalisées ou si la mise en œuvre des corrections et actions correctives pour toute non-conformité majeure n'a pas été vérifié avant la date d'expiration de la certification, alors la certification n'est pas renouvelée.
En cas de refus de renouvellement, CNPP Cert. adresse à l'entreprise un courrier de décision argumenté, l'entreprise peut contester la décision prise par CNPP Cert., conformément au § 8 du présent document.

6.2. Période confirmée

Chaque nouvelle période est limitée à une durée maximum précisée dans les référentiels particuliers.

Durant chaque période, l'entreprise est soumise aux contrôles de suivi définis ci- dessous afin de constater la permanence du respect des conditions de certification.

Pendant chaque période, l'entreprise titulaire de la certification APSAD de service peut se voir appliquer des sanctions conformément au présent référentiel.

6.2.1. Contrôles de suivi

Comme pour la période initiale, ces contrôles consistent en l'audit de l'entreprise et l'observation, en clientèle, de services fournis sous le couvert de la certification APSAD de service.

La nature et la fréquence de ces contrôles sont définies, pour chaque application, dans les référentiels particuliers.

En fin d'audit(s), l'inspecteur / auditeur remet à l'entreprise auditée une ou des fiches d'écarts. Celle-ci dispose d'un délai de trois (3) semaines pour adresser à l'inspecteur / auditeur, pour chaque écart relevé, les actions correctives mises en place ou envisagées avec le délai de mise en application. L'inspecteur / auditeur analyse la pertinence des réponses et rédige alors le(s) rapport(s) correspondant(s) qu'il adresse à l'entreprise auditée et à CNPP Cert. sous deux (2) semaines.

A réception de(s) rapport(s), l'entreprise dispose d'un délai de huit (8) jours pour faire part de ses commentaires éventuels auprès de CNPP Cert.

6.2.2. Procédure de renouvellement de la certification

Sauf avis contraire au moins trois mois avant l'échéance de la période en cours, CNPP Cert. engage la procédure de renouvellement de la certification APSAD de service.

CNPP Cert. décide du renouvellement de la certification après consultation éventuelle du comité particulier, il s'assure notamment :

- Que les services sont conformes aux référentiels de certification ;
- Que les évaluations nécessaires ont été réalisées ;
- Que les informations transmises par la société à CNPP Cert. sont conformes (effectif, etc.)
- Que pour toutes les non-conformités majeures, les corrections et actions correctives sont acceptées et vérifiées ;
- Que pour toute non-conformité mineure, le plan de l'entreprise relatif aux corrections et actions correctives est examiné et accepté.

En cas de décision de renouvellement, CNPP Cert. adresse à l'entreprise un courrier accompagné d'un certificat.
La date d'échéance du nouveau certificat est basée sur la date d'échéance du certificat existant. La date de prise d'effet indiquée sur un nouveau certificat correspond à la date de la décision de renouvellement de la certification ou à une date ultérieure (date d'échéance du certificat existant +1 jour).

Si l'ensemble des évaluations n'ont pas été réalisées ou si la mise en œuvre des corrections et actions correctives pour toute non-conformité majeure n'a pas été vérifié avant la date d'expiration de la certification, alors la certification n'est pas renouvelée.
En cas de refus de renouvellement, CNPP Cert. adresse à l'entreprise un courrier de décision argumenté, l'entreprise peut contester la décision prise par CNPP Cert., conformément au § 8 du présent document.

Nota : *Dans le cas où les contrôles à effectuer dans le cadre d'un renouvellement de certification n'auraient pas pu être réalisés avant l'échéance, la certification n'est pas renouvelée.*
Néanmoins, si les contrôles sont réalisés dans un délai de six (6) mois maximum après l'échéance de certification alors l'historique du dossier de certification pourra être conservé. Passé ce délai de six (6) mois, l'historique est alors perdu et la certification pourra être de nouveau obtenu dans le cadre d'une nouvelle demande de certification.

6.3. Modifications au sein des entreprises titulaires de la certification

L'entreprise doit avertir CNPP Cert. de toute modification significative intervenant en son sein et de nature à influencer la qualité des services certifiés fournis.

Elle doit également tenir informé CNPP Cert. de toute cessation temporaire ou définitive de fourniture de services certifiés et de tout transfert total ou partiel de ses activités de prestations de services couvertes par la certification APSAD de service.

Sur avis du comité particulier, le cas échéant, il peut alors être procédé à des contrôles spécifiques en vue du maintien de la certification APSAD de service.

7. Dispositions particulières

7.1. Contrôles complémentaires

Des contrôles complémentaires peuvent être réalisés à l'admission, pendant la période initiale et les périodes confirmées, lorsque CNPP Cert. l'estime nécessaire en raison d'informations portées à sa connaissance (litiges, réclamations, contestations, sanctions…). Celui-ci en définit les modalités, après avis le cas échéant du comité particulier. Ces contrôles, effectués en présence d'un représentant de l'entreprise, peuvent consister notamment en observation, en clientèle, de services fournis par l'entreprise, en audit du siège de l'établissement, de ses agences…

Les frais correspondants sont à la charge de l'entreprise.

7.2. Allègement des contrôles

Que ce soit au niveau de l'admission, du maintien ou du renouvellement de la certification APSAD de service, un certain nombre d'allègements peuvent être appliqués pour des entreprises satisfaisant déjà à des conditions particulières.

Lorsque des allègements sont admis, leur nature et leurs conditions d'application sont détaillées dans les référentiels particuliers.

7.3. Sanctions

7.3.1. Nature

En fonction de la gravité et de la fréquence des manquements constatés, l'entreprise titulaire de la certification APSAD de service peut se voir appliquer l'une des sanctions mentionnées ci-après :

7.3.1.1. Avertissement simple

Il s'agit d'un avertissement avec mise en demeure de faire cesser le(s) manquement(s) constaté(s) [1].

7.3.1.2. Avertissement accompagné de nouveaux contrôles

Il s'agit d'un avertissement accompagné de nouveaux contrôles (augmentation de la fréquence des contrôles et/ou modification de la nature des contrôles et/ou audit complémentaire à distance ou sur site) avec mise en demeure de faire cesser dans un délai donné le(s) manquement(s) constaté(s) [1].

[1] *L'entreprise devra faire connaître à CNPP Cert., dans le délai imparti, les dispositions prises pour lever les manquements. Celles-ci sont effectuées aux frais exclusifs de l'entreprise.*

Cette décision peut être assortie d'une mesure complémentaire consistant en une réduction de la période de validité de la certification APSAD de service. Si ces contrôles supplémentaires donnent lieu à constatation d'un manquement grave, l'une des sanctions des § 7.3.1.3 à 7.3.1.4 peut être appliquée.

7.3.1.3. Suspension de la certification APSAD de service

Il s'agit de la suspension de la certification APSAD de service pendant une durée déterminée avec mise en demeure de faire cesser le(s) manquement(s) grave(s) constaté(s).

Cette sanction peut ne pas concerner tous les services couverts par la certification (par exemple, services de maintenance, de vérifications périodiques et de mise en conformité) pour l'entreprise qui restera soumise à des contrôles au cours de la durée de suspension de la certification APSAD de service. Si le résultat de ces contrôles est satisfaisant, la certification reprendra effet à la fin de ladite durée.

Dans le cas contraire, la sanction de retrait peut être appliquée. Si la suspension est prononcée à l'échéance de la période de validité de la certification APSAD de service ou si la durée de la suspension va au-delà de l'échéance de cette période, CNPP Cert. devra en outre, à la fin de la durée de la suspension, se prononcer sur le renouvellement de la certification APSAD de service.

7.3.1.4. Retrait de la certification APSAD de service

Cette sanction est prononcée en particulier si le(s) manquement(s) au cours des contrôles de suivi est (sont) toujours constaté(s), en cas de refus de ces contrôles par l'entreprise, de non-paiement des sommes dues… Elle peut ne pas concerner tous les services couverts par la certification APSAD de service.

Dans le cas de cette sanction, l'accès à la certification APSAD de service ne pourra être de nouveau envisagé qu'après un délai déterminé en fonction de la nature du (des) manquement(s), la procédure d'instruction de la demande étant alors appliquée dans son intégralité.

Toute autre disposition dont la nature est considérée comme une sanction par CNPP Cert., sur avis éventuel du comité particulier, doit être notifiée en tant que telle à l'entreprise concernée (réduction de la période de certification lors de son renouvellement par exemple).

7.3.2. Procédure d'application des sanctions

Les décisions de sanction sont prises par CNPP Cert. et sont notifiées à l'entreprise titulaire.

CNPP Cert. peut solliciter l'avis préalable du comité particulier.

L'entreprise peut exercer un appel contre la décision d'avertissement, de suspension ou de retrait de la certification APSAD de service qui lui est notifiée, conformément à la procédure prévue au § 8.

7.3.3. Effets

Sauf si, conformément au § 8, l'entreprise sanctionnée a déposé un appel, les décisions sont exécutoires dès le délai de dépôt écoulé (dix (10) jours).

Lorsqu'il s'agit d'une suspension ou d'un retrait de la certification APSAD de service, les décisions sont exécutoires dès leur notification. Les références des entreprises concernées sont mises à jour conformément au § 5.2.

En cas de retrait de la certification APSAD de service, l'entreprise doit, sous peine de poursuite :

- Cesser de faire usage de la marque APSAD ;
- Retourner à CNPP Cert. les certificats correspondants (originaux) ou les détruire ;
- L'entreprise pourra cependant honorer les contrats en cours dans les conditions fixées par CNPP Cert.,
- Prendre toute disposition pour l'information de sa clientèle.

8. Traitement des appels

Une entreprise postulante ou bénéficiaire de la certification APSAD de service peut contester une décision la concernant. Dans ce cas, elle peut solliciter un nouvel examen de son dossier.

L'appel doit être formulé auprès de CNPP Cert. dans un délai de dix (10) jours à compter de la réception de la lettre de notification de la décision. Il doit être accompagné d'un argumentaire justificatif.

À réception de l'appel, CNPP Cert. accuse réception de la demande auprès de l'entreprise postulante ou bénéficiaire de la certification APSAD de service dans un délai de dix (10) jours. CNPP Cert. peut alors proposer un entretien (en visioconférence ou dans les locaux du CNPP) afin de permettre à l'entreprise d'exposer son argumentaire. Cet entretien peut être décliné par l'appelant.

En cas d'acceptation de l'entretien, celui ci est réalisé dans un délai maximum de trente (30) jours suivant l'accusé de réception de la demande. Le comité chargé de traiter l'appel de décision est composé d'au moins une personne par collège, n'ayant pas participé à l'évaluation associée à la décision contestée ni à la prise de décision initiale.

Lors de cet entretien, l'entreprise postulante ou bénéficiaire de la certification APSAD de service ayant formé l'appel doit disposer d'un argumentaire complet, accompagné des justificatifs associés.

L'appel peut également être soumis à l'appréciation du Comité Général de Certification, soit par consultation écrite, soit lors d'une réunion.

De manière générale, le nouvel examen du dossier est réalisé par des personnes non engagées dans des activités liées à l'évaluation concernée et n'ayant pas participé à la décision initiale.

L'entreprise est informée de la nouvelle décision prise par CNPP Cert.
Cette décision est mise en application et peut notamment consister en un avertissement accompagné de nouveaux contrôles, un renouvellement limité, ou toute autre décision prévue par le schéma de certification.

Nota : *le renoncement à l'appel peut être exprimé par écrit par l'entreprise postulante ou bénéficiaire de la certification APSAD de service à toute étape du processus d'appel, ce qui entraîne la fin du traitement de l'appel de décision.*

9. Suspension ou retrait volontaire de la certification

En cas de demande formelle d'un titulaire d'abandonner la certification APSAD de service pour une application donnée, une suspension pour une durée déterminée ou un retrait sera appliqué. Cette suspension ou abandon volontaire conduira alors aux mêmes effets qu'une suspension ou un retrait prononcé suite à sanction.

10. Transfert de la certification

La certification APSAD de service ne peut être transférée. En cas de fusion, liquidation ou absorption de l'entreprise qui en est bénéficiaire, les droits de celle-ci cessent de plein droit et il appartient à CNPP Cert., après avis éventuel du comité particulier, d'examiner les demandes des sociétés qui assurent désormais tout ou partie de l'activité couverte par ladite certification.

11. Usage abusif de la marque APSAD

Tout usage abusif de la marque APSAD (publicités mensongères…), qu'il soit ou non le fait d'un titulaire de la certification APSAD de service, fera l'objet de sanctions (telles que définies au §7.3) ou de poursuites.

CNPP se réserve le droit d'intenter toute action judiciaire qu'il jugera opportune et à laquelle pourront se joindre toutes les entreprises titulaires de la certification APSAD de service qui s'estimeraient lésées.

12. Responsabilité

L'attribution de la certification APSAD de service ne saurait en aucun cas substituer la responsabilité de CNPP Cert. à celle qui incombe légalement à l'entreprise bénéficiaire de cette certification. En conséquence, le bénéficiaire demeure responsable notamment des constatations portées sur les rapports d'observations effectuées en clientèle par les inspecteurs / auditeurs.

Le respect du présent référentiel ne dispense pas le bénéficiaire de la certification APSAD de service de satisfaire à toutes les dispositions en vigueur, légales et réglementaires, nationales et communautaires, et notamment celles relatives à la libre concurrence.

Toute condamnation civile ou pénale de l'entreprise certifiée ou de son représentant, pour des motifs en relation avec les activités certifiées, sera considérée comme portant atteinte à l'image de la certification et entraînera en conséquence une suspension provisoire de la certification dès la première instance.

Le rétablissement de la certification ou son retrait définitif ne seront prononcés qu'à l'issue de la procédure judiciaire en fonction du jugement des tribunaux de dernière instance.

Cette disposition ne fait pas opposition à une sanction de l'entreprise certifiée pour un autre motif tel qu'exposé au §7.3.

13. Confidentialité et anonymat

Toutes les personnes intervenant dans la gestion de la certification APSAD de service (CNPP, membres des comités …) sont tenues au secret professionnel. Les dossiers constitués par les entreprises ainsi que les rapports d'audit et de vérification ont un caractère confidentiel ; ils sont conservés avec toutes les précautions nécessaires.

Sauf en cas d'appel, tous les dossiers et rapports établis dans le cadre de la certification APSAD de service sont présentés aux comités particuliers de façon anonyme.

Lorsque CNPP Cert. est tenu par la loi de communiquer des informations confidentielles, CNPP Cert. en informe préalablement le postulant / titulaire ou la personne concernée des informations fournies.

14. Financement

14.1. Nature des frais

La gestion de la certification APSAD de service entraîne des frais :

- D'admission (inscription, dossier, audit préalable, contrôle des connaissances) ;
- De suivi (audits, observations en clientèle, gestion) ;
- De contrôles complémentaires/supplémentaires ;
- De droit d'usage de la marque APSAD ;
- En cas d'appel de décision.

Ces frais sont à la charge des entreprises (postulants/titulaires) et leur nature est précisée dans chaque référentiel particulier. Si l'organisation comptable du postulant/titulaire le nécessite, celui-ci doit adresser une commande afin de permettre le traitement des factures émises.

Certains pays sont soumis à des réglementations qui prévoient des prélèvements fiscaux sur les prestations de service réalisées par des prestataires étrangers. Pour ces derniers, une majoration des tarifs indiqués sera appliquée.

En cas d'annulation par l'entreprise d'un audit ayant fait l'objet d'une confirmation, des pénalités seront facturées. Celles-ci sont précisées sur la fiche tarifaire associée à chaque référentiel particulier.

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 trente (30) jours fin de mois après la date de facture.

14.3. Recouvrement des frais

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

Dans le cas où les relances ne détermineraient pas le paiement de l'intégralité des sommes dues, CNPP Cert. :

- Prendra, vis-à-vis du postulant / titulaire, toutes sanctions prévues au § 7.3 du présent référentiel général ;
- Transmettra au contentieux les factures non réglées par le postulant / titulaire.

Quelles que soient les décisions prises par CNPP Cert. (accord ou refus, suspension ou retrait, …), 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 référentiel particulier fait l'objet d'une mise à jour annuelle. Elle peut être obtenue directement auprès de CNPP Cert..

15. Création, modification et suppression d'une application de la certification

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

16. Droit applicable et règlement des différends

Les présentes dispositions sont établies dans le cadre des lois et coutumes qui régissent la certification et les relations commerciales en France.

En cas de contestations, litiges et autres différends sur l'application des présentes dispositions, les parties s'efforceront de parvenir à une solution par voie de conciliation. Si néanmoins le désaccord persiste, elles conviennent de donner attribution de compétence aux tribunaux d'Évreux.

CERTIFICATION APSAD DE SERVICE

RÉFÉRENTIEL GÉNÉRAL

ANNEXE 1

Dispositions relatives aux entreprises dont le siège social est situé hors de l'EEE et ne disposant pas de mandataire implanté au sein de l'EEE

La présente annexe précise les dispositions spécifiques applicables dans les cas suivants :

1. Pays concernés :

- Algérie ;
- Maroc ;
- Monaco ;
- Tunisie.

2. Dispositions spécifiques :

L'ensemble des exigences requises par le référentiel général B0 s'applique, à l'exception des paragraphes suivants modifiés comme suit :

§ 1.2 :

La marque collective APSAD, déposée auprès de l'Organisation Mondiale de le Propriété Intellectuelle (OMPI) sous le numéro 1020620 est la propriété du CNPP.

§ 4.1.1 :

Avoir son siège social dans le pays concerné.

§ 4.2 :

La langue de travail utilisée pour les audits et les contrôles est le français. Si nécessaire, l'entreprise s'engage, à ses frais exclusifs, à mettre à disposition de CNPP Cert. un traducteur.

§ 14.2 :

L'entreprise s'engage à régler les frais relatifs à la certification de service préalablement à tout traitement par virement bancaire.