

# Règlement relatif à la certification du système d'assurance qualité CSFF



**Zertifizierter Qualitätsbetrieb**  
**Entreprise de qualité certifiée**



**Zertifizierter TOP Qualitätsbetrieb**  
**Entreprise de qualité TOP certifiée**

Schweizerische Zentrale Fenster und Fassaden  
Centrale Suisse Fenêtres et Façades

Ringstrasse 15, 4600 Olten  
Telefon: 062 287 40 00  
e-mail [info@szff.ch](mailto:info@szff.ch)  
[www.szff.ch](http://www.szff.ch)

## Partie générale

**Table des matières**

1. Définitions.....	3
1.1. Références.....	3
1.2. Documents applicables.....	3
2. Introduction.....	4
2.1. Domaine application.....	6
3. Organisme de certification CSFF.....	6
3.1. Siège et secrétariat.....	6
3.2. Correspondance.....	6
4. Organisme d'inspection.....	6
4.1. Collaboration entre l'organisme de certification et l'organisme d'inspection.....	6
5. Comité d'experts de la CSFF.....	6
6. Demande de certification d'un fabricant.....	7
6.1. Dispositions générales.....	7
6.2. Demande formelle.....	7
6.3. Validité de la demande formelle.....	7
7. Changements apportés au contrôle de production en usine (CPU).....	8
7.1. Demande de maintien du label de qualité après les changements.....	8
8. Résiliation du contrat / démission.....	8
9. Inspection chez le fabricant.....	8
9.1. Première inspection.....	8
9.2. Audits de maintien.....	8
9.3. Personnes ayant le droit d'accompagner les inspecteurs dans l'usine.....	9
9.4. Résultat de l'inspection.....	9
9.5. Types de conditions contraignantes.....	9
10. Certification.....	10
10.1. Octroi du label de qualité CSFF par l'organisme de certification.....	10
10.2. Refus d'octroi d'une certification.....	10
10.3. Durée de validité de la certification.....	10
10.4. Copies de la certification.....	10
10.5. Suspension et renonciation par le fabricant.....	10
10.6. Interruption de la production.....	10
10.7. Changement des spécifications techniques de la certification.....	10
10.8. Liste des entreprises de qualité certifiées.....	11
11. Réclamations.....	11
11.1. Réclamations liées à la certification.....	11
11.2. Recours.....	11
12. Tarifs.....	11
13. Litiges.....	11
14. Entrée en vigueur.....	11

## Partie générale

---

### 1. Définitions

Demandeur	Le fabricant qui adresse sa demande à l'organisme de certification en vue d'obtenir un label entreprise de qualité CSFF.
Fabricant	<p>Entreprise active dans la fabrication des systèmes suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- systèmes et constructions de fenêtres</li> <li>- systèmes et constructions de façades</li> <li>- systèmes et constructions de portes</li> </ul> <p>destinés à être incorporés dans une construction de logements, de façades ou d'immeubles commerciaux.</p>
Inspecteur	Représentant de l'organisme de certification chargé d'effectuer l'audit.
Label de qualité CSFF	Label certifiant la conformité avec les exigences du règlement relatif à la certification des entreprises de qualité CSFF.
Non-conformité	Système de qualité ou contrôle de production en usine non-conformes au règlement relatif au label de qualité CSFF.
Organisme de certification	Organisme chargé d'effectuer la procédure de certification.
Organisme d'inspection	Organisme exécutant l'audit sous la responsabilité de l'organisme de certification.
Règlement	Document définissant les règles et conditions-cadres pour l'obtention du label de qualité CSFF.
Système de gestion de la qualité	Structure d'organisation, procédures, processus et outils nécessaires à la mise en œuvre de la gestion de la qualité.
Contrôle de production en usine	Surveillance continue de la production par le fabricant suivant un plan défini.

#### 1.1. Références

Norme	Description
SN EN 14531-1	Norme de produit fenêtres et portes extérieures
SN EN 14351-2	Norme de produit portes intérieures
SN EN 16034	Norme de produit protection contre les incendies
SN EN 13830	Norme de produit façades-rideau
Norme SIA 329	Façades-rideau
Norme SIA 331	Fenêtres et portes-fenêtres
Norme SIA 343	Portes et portails

#### 1.2 Documents applicables

- 1.2.1 Annexe 1 Règlement des tarifs
- 1.2.2 Annexe 2 Manuel CSFF pour le CPU
- 1.2.3 Annexe 3 Formulaire de demande

## Partie générale

---

## 2. Introduction

D'une part, les labels de qualité reconnus offrent un avantage concurrentiel et, d'autre part, une surveillance externe permet de consolider les exigences de qualité internes à l'entreprise. Les entreprises de notre branche ont reconnu cette nécessité et souhaitent obtenir une introduction simple et graduelle à la certification et à l'assurance qualité. Pour répondre à ce besoin, la CSFF, en collaboration avec des experts de la branche, a élaboré un modèle graduel, initiant les fabricants étape par étape à l'assurance qualité.

La Centrale Suisse Fenêtres et Façades introduit un système d'assurance qualité graduel pour les fabricants de fenêtres, portes et façades-rideau. Ces fabricants peuvent ainsi obtenir un label « CSFF entreprise de qualité certifiée » ou un label « CSFF entreprise de qualité TOP certifiée »

- Conseil spécialisé CSFF pour les entreprises
- CSFF - entreprise spécialisée de qualité
- CSFF - entreprise de qualité certifiée
- CSFF - entreprise de qualité TOP certifiée

### **Conseil spécialisé CSFF pour les entreprises**

Le conseil spécialisé fourni par la CSFF est d'une durée d'environ 2 heures et se compose d'un bilan sur la situation actuelle de l'entreprise en matière de mise en œuvre des exigences d'un CPU ainsi que de recommandations sur les procédures à suivre.

### **CSFF - entreprise spécialisée de qualité**

Un comité d'experts vérifie l'intégralité et l'exactitude des documents remis à la CSFF par le fabricant, en se basant sur les exigences du CPU de la norme de produit applicable.

Seuls les documents sont vérifiés. Aucun contrôle de l'usine n'est effectué.

Le fabricant reçoit une confirmation écrite indiquant qu'il satisfait aux exigences du CPU.

### **CSFF - entreprise de qualité certifiée**

Pour obtenir ce label, un fabricant doit réaliser un contrôle de production en usine (CPU) répondant aux exigences de la norme applicable.

De plus, un premier audit du CPU par un expert agréé doit être effectué chez le fabricant, suivi par des audits supplémentaires. Les exigences minimales de l'évaluation de qualité par la CSFF doivent être remplies de 60% à 79%. L'attribution se fait suivant un système de points résultant des exigences du contrôle de qualité. Lors d'un résultat positif après le premier audit, le fabricant obtient le label « CSFF - entreprise de qualité certifiée ».

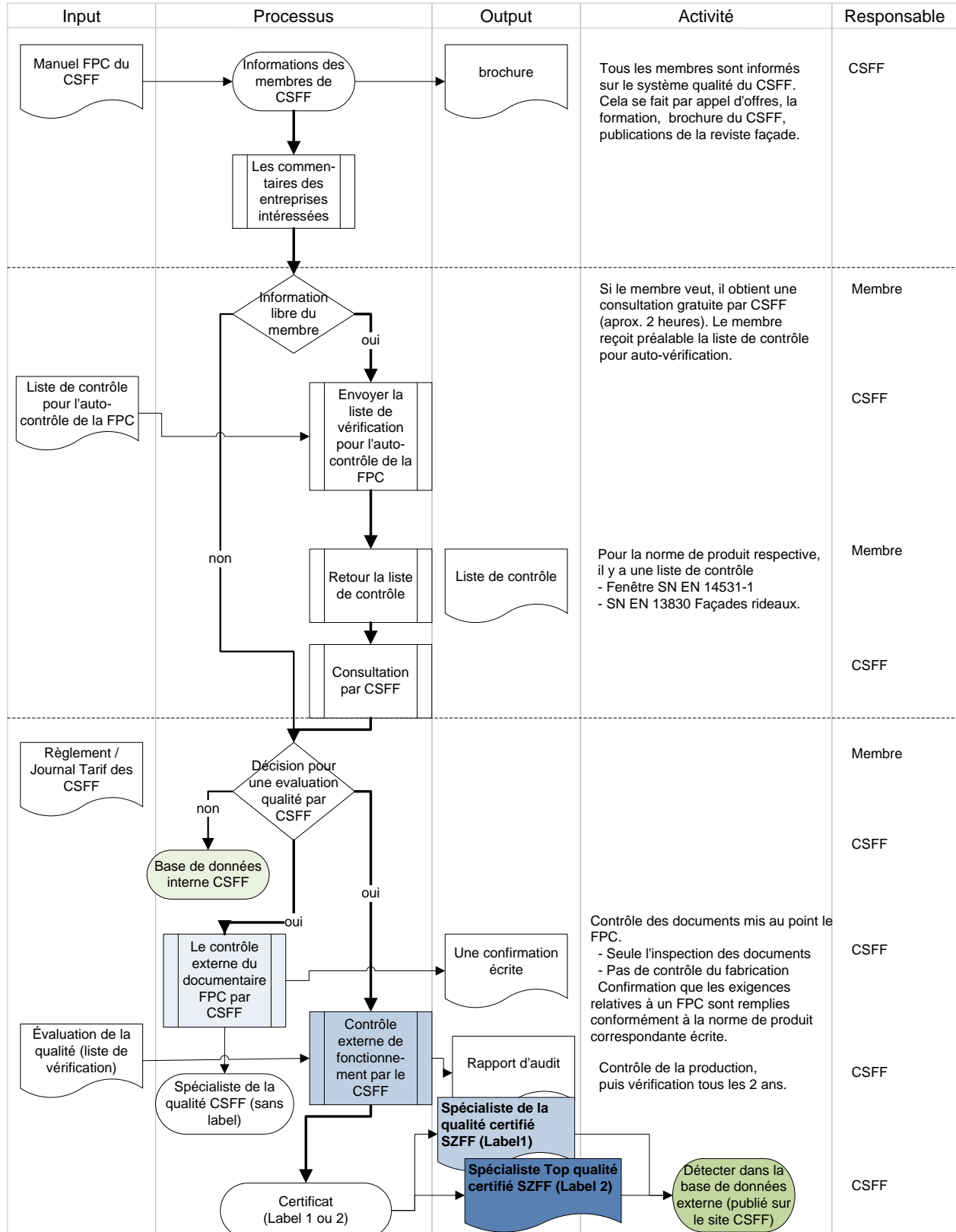
### **CSFF - entreprise de qualité TOP certifiée**

Pour obtenir ce label, le fabricant doit d'une part satisfaire à toutes les exigences du label « CSFF - entreprise de qualité certifiée » et d'autre part, remplir certaines conditions supplémentaires, définies par la CSFF. Les exigences de l'évaluation de qualité par la CSFF doivent être remplies à 80%. L'attribution se fait suivant un système de points résultant des exigences du contrôle de qualité.

Lors d'un résultat positif après le premier audit, le fabricant obtient le label « CSFF - entreprise de qualité TOP certifiée ».

Partie générale

**Processus de certification "CSFF - qualité des entreprises"**



## Partie générale

---

### 2.1 Domaine d'application

- 2.1.1 Le présent document définit les exigences auxquelles un fabricant doit répondre pour demander le label de qualité CSFF. De plus, ce document contient les conditions-cadres concernant le déroulement des audits et de la certification.
- 2.1.2 Le fabricant est responsable de la qualité de ses produits, dont il doit vérifier et documenter la conformité avec les exigences des documents techniques sur la base suivante :
- Test de type (TT)
  - Contrôle de production en usine (CPU)
- 2.1.3 La CSFF atteste la conformité du fabricant avec les directives de ce règlement en procédant à un premier audit du fabricant.
- 2.1.4 De plus, la CSFF est responsable de la surveillance, évaluation et appréciation régulières du contrôle de production en usine.

### 3. Organisme de certification CSFF

#### 3.1. Siège et secrétariat

- 3.2.1 Le siège de la CSFF se trouve à CH-4600 Olten, Ringstrasse 15.
- 3.2.2 Le secrétariat de la CSFF se trouve au siège.

#### 3.2. Correspondance

- 3.3.1 Toute correspondance de la part du demandeur concernant la certification doit être adressée au secrétariat de la CSFF.

### 4. Organisme d'inspection

#### 4.1. Collaboration entre l'organisme de certification et l'organisme d'inspection

- 4.1.1 L'organisme de certification de la CSFF assure la fonction d'organisme d'inspection. Les tâches liées à l'inspection peuvent être transmises à un autre organisme d'inspection sous forme de contrat de sous-traitance. Cependant, la CSFF demeure l'organisme responsable de la certification.

### 5. Comité d'experts de la CSFF

- 5.1.1 Le comité d'experts de la CSFF se compose d'au moins 3 membres indépendants. Les membres n'ont pas le droit de divulguer les informations relatives à la certification à des tiers.
- 5.1.2 Il est responsable de la surveillance technique concernant la mise en œuvre correcte de l'évaluation de conformité (certification) suivant les normes applicables.
- 5.1.3 Il approuve les règlements nécessaires à l'évaluation de la conformité et contrôle leur application.
- 5.1.4 Il vérifie les demandes des fabricants et recommande à l'organisme de certification l'approbation ou le refus.
- 5.1.5 Il confirme le choix des inspecteurs et s'assure de leur compétence spécifique.
- 5.1.6 Il est le point de contact pour l'organisme de certification en cas de questions techniques relatives à l'évaluation de la conformité.

---

## Partie générale

---

### 6. Demande de certification d'un fabricant

#### 6.1. Dispositions générales

- 6.1.1 Tous les fabricants peuvent demander d'obtenir un label « CSFF entreprise de qualité certifiée » ou « CSFF entreprise de qualité TOP certifiée ». Les demandeurs sont par exemple :
- les entreprises qui fabriquent les produits elles-mêmes et se chargent du montage
  - les entreprises qui fabriquent les produits elles-mêmes et les vendent dans le commerce
  - les non-membres de la CSFF ayant leur site de production en Suisse ou dans la Principauté du Liechtenstein.
- 6.1.2 Les entreprises, dont le site de production se trouve à l'étranger peuvent également demander le label de qualité, pour autant qu'elles soient membres de la CSFF.
- 6.1.3 Les relevés de contrôle pour démontrer la mise en œuvre des exigences du test de type doivent être établis par un institut notifié et agréé et correspondre aux normes en vigueur.
- 6.1.4 Le fabricant a mis en place un système de CPU qui lui permet de garantir de façon continue la conformité de ses produits avec les normes. Toutes les indications pertinentes à la production doivent être documentées par le fabricant.
- 6.1.5 Le fabricant est tenu de procéder aux tests de type (TT) de ses produits, nécessaires afin de s'assurer de leur conformité. Les tests de type sont décrits dans les normes applicables.
- 6.1.6 Le fabricant demande à la CSFF de procéder à un audit pour garantir la conformité de son CPU. Les résultats de l'audit doivent être documentés et transmis à l'organisme de certification pour évaluation.
- 6.1.7 Les langues de travail acceptées par la CSFF sont l'allemand et le français.

#### 6.2. Demande formelle

- 6.2.1 Un fabricant souhaitant obtenir un label de qualité peut demander tous les documents nécessaires auprès du siège de la CSFF.
- 6.2.2 Un fabricant souhaitant obtenir un label de qualité doit adresser sa demande par écrit à la CSFF. Sa demande doit au moins contenir les indications suivantes (voir annexe 3).
- raison sociale et adresse de l'entreprise souhaitant obtenir le label
  - indication des spécifications techniques pertinentes pour la demande
  - nom de la personne de contact pour la CSFF
  - justificatif du CPU documenté
- 6.2.3 Si le demandeur désire, il peut demander un entretien d'information avec la CSFF et/ou un pré-audit avant le premier audit. Les frais en résultant sont à la charge du demandeur.
- 6.2.4 Par sa signature, le demandeur s'engage à respecter les dispositions du présent règlement.
- 6.2.5 La demande est évaluée par l'organisme de certification ainsi que par le comité d'experts de la CSFF. Ce dernier donne ensuite son appréciation quant à une approbation ou un refus de la demande.

#### 6.3. Validité de la demande formelle

- 6.3.1 Une fois que les documents complets ont été vérifiés et que le résultat de la première vérification est positif, la CSFF confirme au demandeur l'approbation de sa demande. La CSFF organise ensuite le premier audit du fabricant dans les 6 semaines suivant le dépôt de la demande.

## Partie générale

---

- 6.3.2 Les frais liés au processus de certification sont facturés au moment du dépôt de la demande. Ces frais doivent être réglés avant le premier audit. Les pré-audits sont facturés en régie (voir annexe 1).

## 7. Changements apportés au contrôle de production en usine (CPU)

### 7.1. Demande de maintien du label de qualité après les changements

- 7.1.1 Si le fabricant procède à des changements significatifs de son CPU (p.ex. changement du site de production, modifications dans la chaîne de création de valeur), il doit en informer la CSFF immédiatement.  
Il doit documenter les changements entrepris et, le cas échéant, envoyer une copie du manuel d'assurance qualité modifié et/ou une liste des documents et processus modifiés.
- 7.1.2 Le fabricant prouve par son système d'assurance qualité que ses prestations sont en conformité avec le règlement et le demeureront.
- 7.1.3 Si les changements du fabricant et/ou du système d'assurance qualité le justifient, la CSFF peut procéder à un audit supplémentaire du fabricant, au frais de ce dernier.

## 8. Résiliation du contrat / démission

- 8.1.1 Le fabricant peut résilier le contrat avec la CSFF à tout moment par écrit. Les frais liés à l'exécution du contrat incombent au fabricant. Après réception du paiement, la CSFF confirme par écrit la date de fin du contrat conformément aux modalités définies.
- 8.1.2 L'utilisation du label de qualité peut être résiliée pour la fin de l'année civile, moyennant un préavis de 3 mois. La résiliation doit être adressée par écrit au comité d'experts.

## 9. Inspection chez le fabricant

### 9.1. Première inspection

- 9.1.1 La CSFF se charge d'organiser la première inspection chez le fabricant si toutes les conditions décrites sous 6.3.1 sont remplies.
- 9.1.2 Les premiers tests (TT) ne font pas partie du CPU. Le fabricant est tenu de faire exécuter les premiers tests conformément aux méthodes exigées.  
Les résultats des premiers tests peuvent être demandés lors de la première inspection.
- 9.1.3 Le contrôle de la fonctionnalité et de l'exactitude des équipements de test doit être effectué par le fabricant. D'autres détails sont définis dans les normes respectives.

### 9.2. Audits de maintien

- 9.2.1 Le maintien de la certification est sujet à une surveillance, une évaluation et une approbation continues par l'organisme de certification. Les audits de maintien ont lieu régulièrement.
- 9.2.2 Un audit de maintien peut être effectué suite à des changements au niveau des installations ou du CPU.



## Partie générale

---

### 9.3. Personnes ayant le droit d'accompagner les inspecteurs dans l'usine

- 9.3.1 Les représentants des organismes chargés de l'approbation et/ou de l'accréditation par la CSFF peuvent à tout moment accompagner l'inspecteur ou le représentant de l'organisme de certification. Les personnes accompagnant un inspecteur ou un représentant de la CSFF sont soumises aux mêmes règles de confidentialité

### 9.4. Résultat de l'inspection

- 9.4.1 Un rapport est établi après la visite du site à inspecter. Ce rapport peut, le cas échéant, contenir des conditions contraignantes. L'objectif des conditions contraignantes est d'attirer l'attention du fabricant aux non-conformités.  
Les conditions contraignantes peuvent être établies par l'organisme d'inspection ou par la CSFF (organisme de certification). La CSFF définit ses conditions et approuve celles de l'organisme d'inspection après vérification du rapport d'inspection et conformément aux procédures internes.
- 9.4.2 Toute non-conformité liée aux spécifications techniques, aux prescriptions ou au règlement, constatée par la CSFF, donne lieu à des conditions contraignantes.
- 9.4.3 Une condition contraignante est communiquée par écrit au fabricant.  
Une condition établie par l'organisme d'inspection doit être signée et commentée par un responsable de l'inspection.
- 9.4.4 Le fabricant a l'obligation de trouver les raisons de la non-conformité et de réaliser des mesures de correction pour garantir que la non-conformité ne perdure pas et ne se reproduise pas.  
Le délai pour la mise en œuvre des mesures de correction doit être fixé en accord entre le fabricant et l'organisme d'inspection.
- 9.4.5 En cas de mise en œuvre déficiente des mesures de correction dans les délais impartis, d'une reproduction ou d'une réapparition de la non-conformité, la CSFF est autorisée à retirer ou ne pas réattribuer la certification.

### 9.5. Types de conditions contraignantes

- 9.5.1 Suivant la nature de la non-conformité constatée, trois types de conditions contraignantes peuvent être distinguées :
- Type A : non-conformité qui entrave la fabrication de sorte à ne plus pouvoir réaliser des résultats conformes à la spécification technique. Aucun label n'est octroyé tant qu'il existe une condition à remplir. Ce type de non-conformité exige en général la répétition d'une partie ou de l'ensemble de l'audit au frais du fabricant.
  - Type B : non-conformité qui ne présente aucun risque pour la production correcte si elle peut être corrigée dans un délai imparti. Dans ce cas, le fabricant est tenu d'informer la CSFF et l'organisme de certification par écrit sur la mise en œuvre des mesures de correction dans les délais impartis.
  - Type C : non-conformité qui ne présente aucun risque à la production correcte. Cette non-conformité doit être corrigée avant la prochaine inspection régulière.
- 9.5.2 S'il existe plusieurs conditions contraignantes du type B et/ou C, la CSFF a le droit de procéder à une répétition partielle ou totale de l'audit aux frais du fabricant.

## Partie générale

---

### 10. Certification

#### 10.1. Octroi du label de qualité CSFF par l'organisme de certification

- 10.1.1 Si les résultats de la première inspection et du premier test sont conformes aux dispositions, l'organisme de certification de la CSFF octroie le label de qualité au fabricant.
- 10.1.2 Cette certification inclut l'inscription du fabricant au registre des entreprises certifiées sur le site web de la CSFF.
- 10.1.3 L'octroi de la certification donne au fabricant le droit d'utiliser le label de qualité.

#### 10.2. Refus d'octroi d'une certification

- 10.2.1 Dans le cas d'un refus d'octroyer la certification, la CSFF en informe le demandeur par écrit en citant les raisons de sa décision.

#### 10.3. Durée de validité de la certification

- 10.3.1 Les certifications du fabricant restent valables tant qu'il ne procède à aucune modification des spécifications techniques.
- 10.3.2 La validité de la certification peut échoir pour les raisons suivantes :
- retrait de la certification par la CSFF suite à la renonciation du fabricant en raison de l'abandon de ses activités ou de mesures de correction non réalisées.
  - après abandon volontaire de la certification par le fabricant
  - après un délai de douze mois sans activité de la part du fabricant

#### 10.4. Copies de la certification

- 10.4.1 Le fabricant peut uniquement distribuer des certifications en version intégrale.

#### 10.5. Suspension et renonciation par le fabricant

- 10.5.1 Le fabricant peut suspendre sa certification ou y renoncer complètement.
- 10.5.2 L'organisme de certification approuve une suspension de la certification pendant 12 mois au maximum après réception de la demande.
- 10.5.3 En cas de renonciation, le fabricant doit en informer la CSFF par écrit. L'organisme de certification définit ensuite la date de retrait de la certification.
- 10.5.4 Le fabricant informe la CSFF par écrit en cas de cessation complète de ses activités.

#### 10.6. Interruption de la production

- 10.6.1 Si le fabricant cesse définitivement sa production ou l'interrompt pendant une certaine durée, il a l'obligation d'en informer la CSFF, afin que les audits puissent être organisés en conséquence.
- 10.6.2 La CSFF est autorisée à prendre les mesures nécessaires pour garantir la conformité des services après l'interruption de la production.

#### 10.7. Changement des spécifications techniques de la certification

- 10.7.1 La CSFF informe le fabricant de tout changement des spécifications techniques de la production certifiée. Ceci inclut les nouveaux délais dont dispose le fabricant pour s'adapter aux prescriptions modifiées.

## Partie générale

---

### **10.8. Liste des entreprises de qualité certifiées**

- 10.8.1 La CSFF tient une liste actualisée de toutes les entreprises de qualité disposant d'une certification. Cette liste régulièrement mise à jour est disponible sur le site web de la CSFF.
- 10.8.2 En plus des entreprises de qualité certifiées, cette liste contient également les dates de retrait ou des demandes de renonciation. La suppression des fabricants de la liste est effectuée dans un délai d'une année.

## **11. Réclamations**

### **11.1. Réclamations liées à la certification**

- 11.1.1 Toute réclamation doit être adressée par écrit à la CSFF : en premier lieu, un comité d'experts prend une décision. Ce comité d'experts se compose du responsable technique fenêtres et façades de la CSFF, d'un inspecteur ainsi que d'au moins 2 membres de la CSFF.

### **11.2. Recours**

- 11.2.1 Le fabricant peut user de son droit de recours contre une décision du comité d'experts pendant 30 jours. Le comité de recours se compose du directeur général de la CSFF, d'au moins un membre du comité directeur et d'un inspecteur. Les décisions prises par le comité de recours sont définitives.
- 11.2.2 Les décisions prises par la CSFF ne sont pas suspendues par une procédure de recours.

## **12. Tarifs**

- 12.1.1 Le règlement des tarifs (fiche des tarifs) fait partie intégrante de ce règlement et est établi par la CSFF (voir annexe 1).

## **13. Litiges**

- 13.1.1 Le fabricant et la CSFF s'engagent à régler tout litige résultant de l'exécution ou de l'interprétation du présent règlement par une procédure d'arbitrage. Le droit suisse est applicable. Le for juridique se trouve à Olten. La convention des Nations Unies est exclue.

## **14. Entrée en vigueur**

- 14.1.1 Le présent règlement entre en vigueur avec effet immédiat et peut être modifié à tout moment.