CERTIFICATION

Annexe de gestion administrative de la certification NF : Fermetures et stores

N° d'identification : NF202
N° de révision : 06
Date de mise en application : 01/10/2023

CENTRE SCIENTIFIQUE ET TECHNIQUE DU BATIMENT
ORGANISME CERTIFICATEUR MANDATÉ PAR AFNOR CERTIFICATION
84 avenue Jean Jaurès – Champs-sur-Marne – 77447 Marne-la-Vallée Cedex 2
Tél. (33) 01 64 68 82 82 – Fax (33) 01 64 68 89 94 – www.cstb.fr
MARNE-LA-VALLÉE / PARIS / GRENOBLE / NANTES / SOPHIA-ANTIPOLIS

Le présent document a été rédigé sur l'initiative et sous la direction du CSTB qui a recueilli le point de vue de l'ensemble des parties intéressées. Toute reproduction ou représentation intégrale ou partielle du présent document ainsi que toute exploitation de tout ou partie du présent document aux fins d'évaluation, de certification et d'essais, réalisées sans l'accord préalable et écrit du CSTB ne sont pas autorisées.

TABLE DES MATIÈRES

Partie 1 Obtenir la certification 4
1.1 Dépôt d'une première demande d'admission ou dépôt d'une demande de pré-qualification 4
1.2 Demande d'admission complémentaire (nouvelle famille) 6
1.3 Demande d'extension 6
Partie 2 Faire vivre la certification : les modalités de suivi 7
2.1 Modalités de contrôles du suivi 7
2.2 Revue de l'évaluation et décision 8
Partie 3 Dossiers de certification 9
3.1 Cas d'une première demande d'admission 9
3.2 Cas d'une demande d'admission complémentaire (nouvelle famille) 9
3.3 Cas d'une demande d'extension 9
3.4 Cas d'une nouvelle demande d'admission suite à une sanction de retrait du droit d'usage de la marque NF 9
3.5 Cas d'une demande de préqualification 10
Partie 4 Les tarifs 19
4.1 Prestations afférentes à la certification NF 19
4.2 Recouvrement des prestations 21
4.3 Annulation d'un audit par le demandeur/titulaire 21
4.4 Les tarifs 22

Partie 1
Obtenir la certification

1.1 Dépôt d'une première demande d'admission ou dépôt d'une demande de pré-qualification

1.1.1 PRESENTATION DU DOSSIER DE DEMANDE

La demande doit être présentée conformément aux conditions et modèles donnés en partie 3 (paragraphe 3.1).

Dans le cas où le produit provient d'une unité de fabrication en dehors de l'Espace Economique Européen, le demandeur désigne un mandataire dans l'EEE qui cosigne la demande.

A réception de la demande, le processus suivant est engagé :

- revue administrative et technique de la demande ;
- mise en œuvre de l'évaluation (audits et essais) ;
- revue de l'évaluation ;
- décision de certification ou attestation de pré-qualification.

1.1.2 REVUE ADMINISTRATIVE ET TECHNIQUE DE LA DEMANDE

A réception du dossier de demande, le CSTB vérifie que :

- toutes les pièces demandées dans le dossier de demande sont jointes ;
- les éléments contenus dans le dossier technique respectent les exigences du référentiel de certification.

La demande n'est recevable que si :

- la lettre de demande est complétée, signée et, le cas échéant, accompagnée du devis signé ;
- le demandeur maîtrise et assume la responsabilité des étapes suivantes : conception, fabrication, assemblage, contrôle qualité, marquage, conditionnement ainsi que la mise sur le marché, et précise les points critiques des différentes étapes ;
- tout aspect non effectué par le demandeur fait l'objet d'un contrat définissant les responsabilités respectives avec son prestataire. Le demandeur reste responsable de l'ensemble des opérations et de leur cohérence ;
- les produits objets de la demande respectent les normes de référence et les spécifications techniques fixées dans la partie 2 du présent référentiel de certification ;
- les contrôles et essais concernant les produits objets de la demande, prévus dans le présent référentiel de certification et les documents techniques 202-n sont mis en place;
- l'ensemble des documents demandés est joint à la demande, notamment les éléments contractuels de la relation demandeur/mandataire et demandeur/distributeur, le cas échéant.

Le demandeur s'engage à fournir la déclaration environnementale, vérifiée le cas échéant, ou la référence de l'endroit où elle est disponible.

Le CSTB s'assure également de disposer de tous les moyens pour répondre à la demande et peut être amené à demander les compléments d'information nécessaires à la recevabilité du dossier lorsque celui-ci est incomplet.

Dès que la demande est recevable, le CSTB organise l'évaluation et informe le demandeur des modalités d'organisation (auditeur, durée d'audit, sites audités, laboratoires, produits prélevés, etc.).

1.1.3 MODALITES DE L'EVALUATION

Les contrôles exercés dans le cadre de la marque NF sont :

- les audits réalisés sur l'unité de fabrication incluant la supervision d'essais sur les caractéristiques certifiées ;
- les essais sur les produits dans le laboratoire de la marque.

Ils sont complétés par l'exploitation des registres de contrôle postérieurement à l'audit, une évaluation de la compétence de l'assistance technique du titulaire, etc.

Les évaluations donnent lieu à un rapport : rapport d'audit, rapport d'essais, etc.

En cas d'écart, le demandeur doit :

1 - proposer un plan d'action au CSTB dans un délai de 15 jours suivant la notification de l'écart~~,~~

2 - mettre en œuvre un plan d'action dans un délai de :

- ➔ 3 mois lorsqu'il s'agit d'un écart critique,
- ➔ 6 à 12 mois lorsqu'il s'agit d'un écart non-critique.

Les rapports d'audit peuvent mentionner des points sensibles. Ces derniers signalent des dérives sur la performance du produit/service. Ils ne requièrent pas d'actions correctives. Toutefois, ils sont analysés dans le cadre de la prochaine évaluation et peuvent être requalifiés en écarts en cas de dérive ayant entraîné une non-satisfaction aux exigences du référentiel.

1.1.4 REVUE DE L'EVALUATION ET DECISION

Le CSTB évalue notamment les rapports d'essais et d'audits établis et adressés au demandeur (revue d'évaluation).

Dans certains cas, le CSTB peut, dès analyse des rapports, demander la réalisation d'un contrôle complémentaire.

Le demandeur doit présenter, pour chaque écart, les actions mises en place ou envisagées avec un délai de mise en application pertinent au regard de l'écart constaté. Les personnes responsables des actions à mettre en place doivent aussi être indiquées.

Le CSTB analyse la pertinence de la réponse et peut demander la réalisation d'un contrôle complémentaire pour vérifier la mise en place d'actions correctives (audit complet ou partiel et/ou essais/vérification documentaire).

Le CSTB présente éventuellement, pour avis, au Comité Particulier, une synthèse de l'ensemble des résultats d'évaluation de façon anonyme.

Sur la base des résultats de l'ensemble de l'évaluation, le CSTB prend l'une des décisions suivantes :

- accord de certification, avec ou sans observations ;
- refus de certification, en motivant le refus.

En cas de décision positive de certification, AFNOR Certification accorde le droit d'usage de la marque NF et le CSTB adresse le certificat NF au demandeur qui devient à cette occasion titulaire du droit d'usage de la marque NF.

Les certificats sont émis sans date de validité.

Dans le cas d'une demande de pré-qualification, en cas de décision positive le CSTB édite une attestation de pré-qualification du système ou du composant.

Le demandeur peut contester la décision prise en adressant une demande conformément aux Règles Générales de la marque NF. Il a la possibilité de présenter formellement sa position.

L'attribution du droit d'usage ne saurait en aucun cas substituer la responsabilité du CSTB à celle qui incombe légalement à l'entreprise titulaire du droit d'usage de la marque NF.

Le titulaire peut alors communiquer sur sa certification conformément aux modalités définies en partie 2 du référentiel de certification.

1.2 Demande d'admission complémentaire (nouvelle famille)

Les étapes décrites dans le paragraphe 1.1 précédent sont applicables. La demande doit être présentée conformément aux conditions et modèles donnés en partie 3 (paragraphe 3.2).

1.3 Demande d'extension

Les étapes décrites dans le paragraphe 1.1 précédent sont applicables. La demande doit être présentée conformément aux conditions et modèles donnés en partie 3 (paragraphe 3.3).

Partie 2
Faire vivre la certification : les modalités de suivi

Pendant toute la durée de la certification, le titulaire doit :

- respecter les exigences et les modalités de marquage décrites dans la partie 2 du référentiel de certification ;
- mettre à jour son dossier de certification en utilisant les modèles fournis en partie 3 de la présente Annexe ;
- informer systématiquement le CSTB de tout changement d'une des caractéristiques du produit certifié, et/ou de son organisation susceptible d'avoir une incidence sur la certification.

En outre, le CSTB se réserve le droit de faire effectuer tout contrôle (visites, essais, vérifications, etc.) qu'il estime nécessaire suite :

- à une modification concernant le produit certifié ou l'organisation qualité des entités de fabrication (usine de fabrication, ateliers de fabrication, usine des sous-contractants, etc.) ;
- à des réclamations, contestations, litiges, etc. dont il aurait connaissance et relatifs à l'usage de la marque NF ;
- des contrôles (y compris prélèvement) peuvent être effectués dans le commerce.

En cas de litiges avec des utilisateurs, les contrôles peuvent comporter des prélèvements ou des essais sur les lieux d'utilisation (dans ce cas, le titulaire est invité à se faire représenter pour y assister).

2.1 Modalités de contrôles du suivi

Le suivi des produits certifiés comprend des audits de suivi de l'unité de fabrication incluant la supervision d'essais sur les caractéristiques certifiées et des essais sur les produits.

Il comporte également la surveillance de l'utilisation de la marque et des logos sur les produits, emballages et tout support de communication.

Les rapports sont accompagnés, le cas échéant, de fiches d'écarts, avec demande, dans un délai prescrit, de proposition d'action corrective par le titulaire. Les écarts sont traités conformément aux dispositions définies dans le § 1.1.3.

Les modalités de suivi (audits et essais) sont fonction :

- de la certification ISO 9001 ou non du titulaire, conformément à la partie 2 du présent référentiel de certification ;
- des décisions prises suite aux contrôles (audits et essais) précédents ;
- des allègements éventuels.

Avant d'engager le processus de suivi, le CSTB réalise une revue administrative et technique du dossier de certification afin de s'assurer qu'aucune modification impactant cette dernière n'est à prendre en considération.

2.2 Revue de l'évaluation et décision

Le CSTB évalue les rapports d'essais et d'audits établis et adressés au titulaire (revue d'évaluation).

Dans certains cas, le CSTB peut, dès analyse des rapports, demander la réalisation d'un contrôle complémentaire.

Le titulaire doit présenter, pour chaque écart, les actions mises en place ou envisagées avec un délai de mise en application pertinent au regard de l'écart constaté. Les personnes responsables des actions à mettre en place doivent aussi être indiquées.

Le CSTB analyse la pertinence de la réponse et peut demander la réalisation d'un contrôle complémentaire.

Le CSTB présente éventuellement, pour avis, au Comité Particulier, une synthèse de l'ensemble des résultats d'évaluation de façon anonyme.

En fonction des résultats de l'ensemble des contrôles, le CSTB conclut sur l'évaluation et notifie la conclusion au titulaire, qui peut être :

- conclusion de maintien du certificat, ou
- décision de sanction conformément aux Règles Générales de la marque NF.

Lorsqu'il y a sanction, celle-ci est exécutoire à dater de sa notification. Le choix de sanction dépend du degré de gravité de l'écart constaté. Les notifications de sanction touchant au droit d'usage sont signées par la Direction du CSTB.

Les frais liés aux contrôles complémentaires, occasionnés par les sanctions ou après analyse des rapports, sont à la charge du titulaire.

Les titulaires, sont responsables chacun en ce qui les concerne du droit d'usage de la marque NF relatif au produit considéré et s'engagent à appliquer les mesures qui découlent des sanctions prises conformément au référentiel de certification.

Toute suspension ou tout retrait du droit d'usage de la marque NF entraîne l'interdiction d'utiliser la marque NF et d'y faire référence. Cette obligation vaut non seulement pour le titulaire mais aussi pour l'ensemble du réseau commercial de sa société, ainsi que pour les négociants appelés à distribuer ses produits.

Toute la documentation (documents techniques et commerciaux, étiquettes, affiches, publicité, sites Internet, etc.) ne doit plus faire état de la marque NF pour le produit objet d'une suspension ou d'un retrait (erratum et/ou retirage).

Le titulaire peut contester la décision prise en adressant une demande conformément aux Règles Générales de la marque NF. Il a la possibilité de présenter formellement sa position.

Partie 3
Dossiers de certification

La demande de droit d'usage doit être établie par le demandeur/titulaire en un exemplaire selon les cas et modèles définis ci-après. Cette demande est à formuler en **1 original sur papier à en-tête du demandeur en langue française** et l'ensemble est à adresser au CSTB.

Dans le cas où le produit provient d'une unité de fabrication située en dehors de l'Espace Économique Européen, le demandeur désigne un mandataire dans l'Espace Économique Européen qui cosigne la demande.

Une demande concernant un produit qui bénéficie d'une marque de conformité étrangère ou d'un certificat d'essais émis par un laboratoire étranger est traitée en tenant compte des accords de reconnaissance existants, conformément aux Règles Générales de la marque NF.

Note : Les versions électroniques des modèles de lettres et fiches peuvent être obtenues auprès du CSTB.

3.1 Cas d'une première demande d'admission

Le demandeur établit un dossier contenant :

- une lettre de demande et d'engagement du demandeur selon la lettre-type 1 ;
- une fiche de renseignements généraux concernant le demandeur selon la fiche-type 3 ;
- une fiche technique par produit selon la fiche-type 4 et/ou un dossier technique.

3.2 Cas d'une demande d'admission complémentaire (nouvelle famille)

Le titulaire établit un dossier contenant :

- une lettre de demande et d'engagement du titulaire selon la lettre-type 1.
- une fiche technique par produit selon la fiche-type 4 et/ou un dossier technique.

3.3 Cas d'une demande d'extension

Le titulaire établit un dossier contenant :

- une lettre de demande et d'engagement du titulaire selon la lettre-type 2 ;
- une fiche technique par produit selon la fiche-type 4 et / ou un dossier technique.

3.4 Cas d'une nouvelle demande d'admission suite à une sanction de retrait du droit d'usage de la marque NF

Le titulaire établit un dossier contenant :

- une lettre de demande et d'engagement du demandeur selon la lettre-type 5 ;
- une fiche de renseignements généraux concernant le demandeur selon la fiche-type 3 ;
- une fiche technique par produit selon la fiche-type 4 et/ou un dossier technique ;

- les éléments spécifiques à fournir dans le cadre d'une nouvelle demande d'admission par tout demandeur dont le droit d'usage a été retiré suite à une sanction selon la fiche-type 5.

3.5 Cas d'une demande de préqualification

Le demandeur établit un dossier contenant :

- une lettre de demande et d'engagement du demandeur selon la lettre-type 6 ;
- une fiche de renseignements généraux concernant le demandeur selon la fiche-type 3 ;
- un dossier technique.

LETTRE-TYPE 1

MARQUE NF – Fermetures et stores

FORMULAIRE DE DEMANDE DE DROIT D'USAGE DE LA MARQUE NF
OU D'EXTENSION DE CE DROIT POUR UN PRODUITS MODIFIE

(à établir sur papier à en-tête du demandeur/titulaire)

Centre Scientifique et Technique du Bâtiment
Direction Baies et Vitrages
A l'attention de Mr François GAUDAIRE
84, avenue Jean Jaurès
Champs sur Marne
F-77447 Marne La Vallée Cedex 2

Objet : **Demande d'admission du droit d'usage de la marque NF - Fermetures et stores / Demande d'admission complémentaire du droit d'usage de la marque NF – Fermetures et stores** (1)

Monsieur,

J'ai l'honneur de demander le droit d'usage de la marque NF Fermetures et stores :

- pour le produit/la gamme de produits suivant : …… (liste détaillée du produit/gamme de produits ou préciser « suivant liste jointe à la présente demande ») ;
- fabriqué(s) dans l'unité de fabrication suivante : …… (raison sociale, adresse) ;
- et pour la dénomination commerciale suivante : …… (marque commerciale et/ou référence commerciale spécifique, qui peut être en liste jointe à la présente demande).

A cet effet, je déclare connaître et accepter les Règles Générales de la marque NF, le référentiel de certification de la marque NF Fermetures et stores et m'engage à les respecter et à en informer mon réseau commercial pendant toute la durée d'usage de la marque NF, et en particulier à me conformer sans restriction ni réserve aux décisions prises conformément aux Règles Générales de la marque NF et au référentiel de certification de la marque NF Fermetures et stores.

Je déclare que les produits/gamme de produits faisant l'objet de la présente demande(1) :

- ne font pas l'objet d'une déclaration environnementale ;
- font l'objet d'une déclaration environnementale > < font l'objet d'une déclaration environnementale EPD/PEP/autre (à préciser) > < individuelle > < collective > < auto-déclarative > < ayant fait l'objet d'une vérification par (nom/date) : ……..> (1)

Cette déclaration est consultable sur : …… (Joindre la déclaration)>

---

(2) *<Option> : <J'habilite par ailleurs la Société (raison sociale), (statut de la société), (siège social) représentée par M/Mme/Melle (nom du représentant légal) en qualité de (fonction) à me représenter dans l'Espace Economique Européen pour toutes questions relatives à l'usage de la marque NF – Fermetures et stores.*

Je m'engage à signaler immédiatement au CSTB toute nouvelle désignation du représentant ci-dessus désigné.

Je demande à ce propos que les frais qui sont à ma charge lui soient facturés directement. Elle en assurera le règlement pour mon compte et en mon nom, dès réception des factures comme elle s'y engage en acceptant la représentation.>

Je vous prie de bien vouloir agréer, Monsieur, l'expression de ma considération distinguée.

Date et signature du représentant légal du demandeur/ titulaire

(2) **Date et signature du représentant dans l'Espace Economique Européen**
Précédées de la mention manuscrite
« Bon pour acceptation de la représentation »

(1) Rayer la(les) mention(s) inutile(s)

(2) Ne concerne que les demandeurs ou titulaires situés hors de l'Espace Économique Européen (EEE).

LETTRE-TYPE 2

MARQUE NF – FERMETURES ET STORES

FORMULAIRE DE DEMANDE D'EXTENSION DU DROIT D'USAGE DE LA MARQUE NF POUR UN PRODUIT MODIFIE

(à établir sur papier à en-tête du titulaire)

Centre Scientifique et Technique du Bâtiment
Direction Baies et Vitrages
A l'attention de Monsieur François GAUDAIRE
84, avenue Jean Jaurès
Champs sur Marne
FR-77447 Marne La Vallée Cedex 2

Objet : **Demande d'extension du droit d'usage de la marque NF - Fermetures et stores pour un produit modifié**

Monsieur,

En tant que titulaire de la marque NF – Fermetures et stores pour le produit de ma fabrication identifié sous les références suivantes :

- désignation du produit/gamme de produits :
- unité de fabrication :
- marque commerciale :
- référence commerciale spécifique :
- droit d'usage accordé le (date) et portant le numéro :

J'ai l'honneur de demander le droit d'usage de la marque NF Fermetures et stores pour le produit/gamme de produits de ma fabrication, dérivant du produit/gamme de produits certifié(s) par les modifications suivantes : <exposé des modifications>.

Ce produit/gamme de produits en demande d'extension remplacera le produit certifié mentionné ci-dessus :

- NON (1) ;
- OUI (1).

Je déclare que les produit/gamme de produits faisant l'objet de la présente demande sont, pour les autres caractéristiques, strictement conformes au produit/gamme de produits déjà certifié(s) et fabriqué(s) dans les mêmes conditions.

A cet effet, je déclare connaître et accepter les Règles Générales de la marque NF, le référentiel de certification de la marque NF Fermetures et stores et m'engage à les respecter et à en informer mon réseau commercial pendant toute la durée d'usage de la marque NF et en particulier à me conformer sans restriction ni réserve aux décisions prises conformément aux Règles Générales de la marque NF et au référentiel de certification de la marque NF

Je vous prie de bien vouloir agréer, Monsieur, l'expression de ma considération distinguée.

Date et signature du représentant légal du titulaire

Date et signature du représentant dans l'Espace Economique Européen (2)

(1) Rayer la(les) mention(s) inutile(s)
(2) Ne concerne que les demandeurs situés hors de l'Espace Economique Européen.

FICHE-TYPE 3

MARQUE NF – Fermetures et stores

FICHE DE RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX CONCERNANT LE DEMANDEUR

UNITE DE FABRICATION :

- Raison sociale : _____
- Adresse : _____
- Pays : _____
- Téléphone : _____ Télécopie : _____
- N° SIRET (1): _____ Code NAF (1) : _____
- Nom et qualité du représentant légal (2) : _____
- Nom et qualité du correspondant (si différent) : _____
- Numéro d'identifiant TVA (3) : _____
- Adresse électronique : _____
- Site internet : _____
- Système de management de la qualité certifié (4) : ❒ ISO 9001

FABRICANT (si différent de l'unité de fabrication) :

- Raison sociale : _____
- Adresse : _____
- Pays : _____
- Téléphone : _____ Télécopie : _____
- N° SIRET (1): _____ Code NAF (1) : _____
- Nom et qualité du représentant légal (2) : _____
- Nom et qualité du correspondant (si différent) : _____
- Numéro d'identifiant TVA (3) : _____
- Adresse électronique : _____
- Site internet : _____

MANDATAIRE (s'il est demandé) :

- Raison sociale : _____
- Adresse : _____
- Pays : _____
- Téléphone : _____ Télécopie : _____
- N° SIRET (1): _____ Code NAF (1) : _____
- Nom et qualité du représentant légal (2) : _____
- Nom et qualité du correspondant (si différent) : _____
- Numéro d'identifiant TVA (3) : _____
- Adresse électronique : _____
- Site internet : _____

(1) Uniquement pour les entreprises françaises.
(2) Le représentant légal est la personne juridiquement responsable.
(3) Concerne les fabricants européens.
(4) Joindre une copie du certificat.

FICHE-TYPE 4

MARQUE NF – Fermetures et stores

FICHE PRODUIT

NOM DU DEMANDEUR/TITULAIRE :

UNITE DE FABRICATION :

DENOMINATION COMMERCIALE DU PRODUIT

- **MARQUE COMMERCIALE :**
- **REFERENCE COMMERCIALE SPECIFIQUE (LE CAS ECHEANT) :**
- **APPELLATION COMMERCIALE (FACULTATIVE) :**

< SPECIFIER LES CARACTERISTIQUES A DEFINIR >

Existence d'une Déclaration Environnementale : OUI ☐ NON ☐
Si oui : ☐ fiche jointe avec la demande de certification
☐ référence de l'endroit où cette fiche est consultable : >

Le produit :

☐ Marque commerciale
☐ Description du produit
☐ Eclatés et nomenclatures
☐ Plans de détails des composants

Les performances visées :

☐ Résistance au vent abaque limite largeur x hauteur par lame
☐ Endurance mécanique
☐ Effort de manœuvre

Description du plan qualité (pour nouveau certifié)

☐ Plan qualité
☐ Engagement de la direction et organigramme
☐ Traçabilité

- ☐ Contrôle à réception des composants
- ☐ Instructions aux postes de découpe et de montage
- ☐ Contrôles aux postes
- ☐ Contrôles sur produit fini
- ☐ Montage et préservation du produit

Description des moyens d'essais (pour nouveau demandeur)

- ☐ Banc de résistance au vent
- ☐ Matériel d'endurance mécanique
- ☐ Matériel de mesure des efforts de manœuvre

Date et signature du demandeur/titulaire

FICHE-TYPE 5

MARQUE NF – Fermetures et stores

ELEMENTS SPECIFIQUES A PRODUIRE DANS LE CADRE D'UNE NOUVELLE DEMANDE D'ADMISSION PAR TOUT DEMANDEUR (INDUSTRIEL, IMPORTATEUR, DISTRIBUTEUR, etc.) DONT LE DROIT D'USAGE A ETE RETIRE SUITE A UNE SANCTION

1. Cas d'un acte de pratique commerciale trompeuse en application des articles L 121-2 à L121-5 du code de la consommation (Emission d'une fausse attestation et/ou d'un faux certificat indiquant que des produits sont certifiés par le CSTB alors qu'ils ne le sont pas)
   Manquement aux engagements en matière de bon usage de la marque de certification

Le demandeur est responsable de définir et réaliser toute action qu'il jugera nécessaire pour remédier durablement aux causes et aux conséquences de ses engagements en matière de bon usage de la marque de certification.

ACTIONS	A MINIMA, PREUVES A APPORTER PAR LE DEMANDEUR AU CSTB DEMONTRANT SES ACTIONS REALISEES POUR REMEDIER DURABLEMENT AUX CAUSES ET CONSEQUENCES	VALIDITE DES PREUVES RECUES
ACTIONS CURATIVES	• **Liste des acteurs avec leurs coordonnées complètes (clients, prospects, contrôleurs techniques, etc.) ayant été destinataires de fausses attestations/faux certificats ; à défaut, la liste des acteurs (clients, prospects, contrôleurs techniques, etc.) ayant été contactés au cours des 24 derniers mois.**	□ **Liste transmise** □ **Liste non transmise** ***Commentaires :***
	• **Liste des clients avec leurs coordonnées complètes ayant reçu des produits indûment marqués ou présentés avec la(les) marque(s) de certification ; à défaut, la liste des clients au cours des 24 derniers mois.**	□ **Liste transmise** □ **Liste non transmise** ***Commentaires :***
	• **Information écrite faite par le responsable du Demandeur informant ses acteurs de la non-validité des fausses attestations/faux certificats dont ils ont été destinataires.**	***Le CSTB vérifiera la mise en œuvre de l'action auprès de 5 % des acteurs et, au minimum, auprès de 5 clients et contrôleurs techniques.*** □ **Information réalisée et corroborée par les acteurs** □ **Information non réalisée ou partiellement réalisée** ***Commentaires :***
	• **Information écrite faite par le responsable du Demandeur informant les clients de produits indûment marqués ou présentés avec la(les) marque(s) de certification.**	***Le CSTB vérifiera la mise en œuvre de l'action auprès de 5 % des clients et, au minimum, auprès de 5 clients*** □ **Information réalisée corroborée par les acteurs** □ **Information non réalisée ou partiellement réalisée** ***Commentaires :***
	• **Action menée envers la(les) personne(s) responsable(s) de la formalisation et de la diffusion des fausses attestations/faux certificats et/ou de la livraison de produits indûment marqués.**	□ **Action pertinente** □ **Action non pertinente** ***Commentaires :***

ACTIONS	A MINIMA, PREUVES A APPORTER PAR LE DEMANDEUR AU CSTB DEMONTRANT SES ACTIONS REALISEES POUR REMEDIER DURABLEMENT AUX CAUSES ET CONSEQUENCES	VALIDITE DES PREUVES RECUES
ACTIONS CORRECTIVES	• **Preuves d'information/de sensibilisation de l'ensemble du personnel de l'entreprise aux pratiques commerciales trompeuses (ex : fiche de présence signée, support d'information, etc.)**	□ **Preuve(s) pertinente(s)** □ **Preuve(s) non pertinente(s)** ***Commentaires :***
	• **Dispositions déontologiques.**	□ **Définies** □ **Non définies** ***Commentaires :***
	• **Engagement de l'ensemble du personnel de l'entreprise à respecter les dispositions déontologiques (ex : contrat de travail, engagement individuel, etc.)**	□ **Engagements disponibles** □ **Engagements non disponibles** ***Commentaires :***
	• **Planification d'audits internes de respect des dispositions déontologiques :** *** premier audit interne planifié, au plus tard, dans les trois mois à partir de la date de la demande d'admission auprès du CSTB,** *** audits internes planifiés suivant une fréquence annuelle.**	□ **Planification conforme** □ **Planification non conforme** ***Commentaires :***
	• **Lettre d'engagement du responsable de l'entreprise à :** *** donner accès à l'auditeur du CSTB, pendant une période de deux ans, aux coordonnées de l'ensemble des destinataires des offres pour une interrogation par sondage par le CSTB des pièces reçues ;** *** accepter la facturation annuelle de deux jours d'audit supplémentaire répartis sur l'année au barème de l'application en vigueur.** **<u>Nota</u> : cet audit aura pour objet de vérifier l'efficacité de la mise en œuvre des actions, sur base documentaire et in situ.**	□ **Lettre d'engagement disponible** □ **Lettre d'engagement non disponible** ***Commentaires :***
	• **Donner accès à l'auditeur du CSTB, pendant une période de deux ans, aux coordonnées complètes de l'ensemble des destinataires des offres pour une interrogation par sondage par le CSTB des pièces reçues.**	***Le CSTB procédera à des sondages, pendant deux ans à partir de la date de demande d'admission auprès du CSTB, auprès de 5 % des destinataires des offres et, au minimum, auprès de 5 destinataires.***
ACTIONS PREVENTIVES	• **Le cas échéant, preuves de déploiement de la charte de déontologie dans les filiales de l'entreprise.**	□ **preuve(s) pertinente(s)** □ **preuve(s) non pertinente(s).** ***Commentaires :***

□ Toutes les actions requises sont disponibles, définies, pertinentes ou conformes. La demande d'admission peut être introduite.
□ Toutes les actions requises ne sont pas disponibles. La recevabilité de la demande d'admission ne peut pas être prononcée.

ANALYSE REALISEE PAR (Nom du responsable et/ou du gestionnaire d'application) :
DATE : __ /__ /____ VISA :

VALIDATION PAR LE DIRECTEUR OPERATIONNEL (Nom) :
DATE : __ /__ /____ VISA :

LETTRE-TYPE 6

DEMANDE DE PRE-QULAIFICATION DANS LE CADRE DE LA MARQUE NF FERMETURES ET STORES

FORMULAIRE DE DEMANDE DE PRE-QUALIFICATION DE COMPOSANTS ET DE SYSTEMES

(à établir sur papier à en-tête du titulaire)

Centre Scientifique et Technique du Bâtiment
Direction Baies et Vitrages
A l'attention de Monsieur François GAUDAIRE
84, avenue Jean Jaurès
Champs sur Marne
FR-77447 Marne La Vallée Cedex 2

Objet : **Demande de préqualification de composants/ de systèmes dans le cadre de la marque NF - Fermetures et stores**

Monsieur,

J'ai l'honneur de demander une préqualification dans le cadre de la marque NF Fermetures et stores :

- pour le composant/ le système suivant : …… (liste détaillée composants / systèmes ou préciser « suivant liste jointe à la présente demande ») ;
- fabriqué(s) dans l'unité de fabrication suivante : …… (raison sociale, adresse) ;
- et pour la dénomination commerciale suivante : …… (marque commerciale et/ou référence commerciale spécifique, qui peut être en liste jointe à la présente demande).

A cet effet, je déclare connaître et accepter les Règles Générales de la marque NF, le référentiel de certification de la marque NF Fermetures et stores et m'engage à les respecter et à en informer mon réseau commercial pendant toute la durée de validité de l'attestation de préqualification, et en particulier à me conformer sans restriction ni réserve aux décisions prises conformément aux Règles Générales de la marque NF et au référentiel de certification de la marque NF Fermetures et stores.

Je déclare que les composants / systèmes faisant l'objet de la présente demande[1] :

- ne font pas l'objet d'une déclaration environnementale ;
- font l'objet d'une déclaration environnementale > < font l'objet d'une déclaration environnementale EPD/PEP/autre (à préciser) > < individuelle > < collective > < auto-déclarative > < ayant fait l'objet d'une vérification par (nom/date) : ……..> [1]

Cette déclaration est consultable sur : …… (Joindre la déclaration)>

---

[2] *<Option> : <J'habilite par ailleurs la Société (raison sociale), (statut de la société), (siège social) représentée par M/Mme/Melle (nom du représentant légal) en qualité de (fonction) à me représenter dans l'Espace Economique Européen pour toutes questions relatives à ma pré-qualification dans le cadre de la marque NF – Fermetures et stores.*

Je m'engage à signaler immédiatement au CSTB toute nouvelle désignation du représentant ci-dessus désigné.

Je demande à ce propos que les frais qui sont à ma charge lui soient facturés directement. Elle en assurera le règlement pour mon compte et en mon nom, dès réception des factures comme elle s'y engage en acceptant la représentation.>

Je vous prie de bien vouloir agréer, Monsieur, l'expression de ma considération distinguée.

Date et signature du représentant légal du demandeur

[2] **Date et signature du représentant dans l'Espace Economique Européen**
Précédées de la mention manuscrite
« Bon pour acceptation de la représentation »

[1] Rayer la(les) mention(s) inutile(s)

[2] Ne concerne que les demandeurs ou titulaires situés hors de l'Espace Économique Européen (EEE).

Partie 4
Les tarifs

La présente partie a pour objet de définir le montant des prestations afférentes à la certification NF et de décrire les modalités de recouvrement.

La certification NF comprend les prestations suivantes :

▪ Le droit d'inscription (correspondant au développement et à la mise en place de la certification NF),

▪ l'instruction de la demande,

▪ le fonctionnement de la certification,

▪ les essais,

▪ les visites d'inspection / audit,

▪ le prélèvement d'échantillons,

▪ le droit d'usage de la marque NF,

▪ les contrôles supplémentaires,

▪ la promotion de la certification NF considérée.

La redevance de droit d'usage de la marque NF contribue :

– à la défense de la marque NF;

– à la promotion générique de la marque NF ;

– au fonctionnement général de la marque NF.

4.1 Prestations afférentes à la certification NF

Nature de la prestation	Définition de la prestation	Recouvrement des prestations
Gestion : Développement et mise en place d'une application, instruction de la demande de certification	Participation à la mise en place de la marque NF dont l'élaboration du référentiel de certification. Prestations comprenant l'examen des dossiers de demande, les relations avec les demandeurs, les laboratoires, les auditeurs et l'évaluation des résultats de contrôles.	➢ *Demande initiale / demande extension / demande de pré-qualification : Cf § 4.2.1.*
Gestion : Fonctionnement de l'application de certification	Prestations comprenant la gestion des dossiers des produits certifiés, les relations avec les titulaires, les laboratoires, les auditeurs, la publication des données certifiées, certificats, l'évaluation des résultats de contrôle, les actions de communication sectorielle.	➢ *Surveillance : Cf § 4.2.2.*

Nature de la prestation	Définition de la prestation	Recouvrement des prestations
Droit d'usage de la marque NF	Ce droit d'usage contribue : - à la défense de la marque NF : dépôt et protection de la marque, conseil juridique, traitement des appels et usages abusifs (prestations de justice); - à la promotion générique de la marque NF ; - au fonctionnement général de la marque NF (gouvernance, etc.).	➢ *Demande initiale / demande extension : Cf § 4.2.1.* ➢ *Surveillance : Cf § 4.2.2*

Nature de la prestation	Définition de la prestation	Conditions générales
Essais	Prestations d'essais des laboratoires	Les tarifs des laboratoires sont diffusés sur demande. Il ne sera pas facturé de montant inférieur à une demi-journée si le prélèvement est réalisé en dehors de l'audit. Le demandeur/titulaire fournit à titre gracieux les échantillons et les met à disposition à l'adresse du laboratoire. Les frais relatifs aux droits et taxes à l'importation sont à la charge du demandeur de l'essai ; le demandeur acquitte tous droits et taxes avant l'expédition des échantillons. ➢ *Demande initiale / demande extension / demande de pré-qualification : Cf § 4.2.1.* ➢ *Surveillance : Cf § 4.2.2.*
Audit	Prestations comprenant la préparation de l'audit, l'audit lui-même, le rapport, et, le cas échéant, le suivi des actions correctives mentionnées dans les fiches d'écarts.	➢ *Demande initiale / demande extension : Cf § 4.2.1.* ➢ *Surveillance : Cf § 4.2.2.*
Contrôles complémentaires / supplémentaires	Prestations entraînées par les contrôles supplémentaires (audit ou essais de vérification complémentaires) qui peuvent s'avérer nécessaires à la suite d'insuffisances ou d'anomalies décelées par les contrôles courants.	Ces prestations sont à la charge du demandeur/titulaire selon les tarifs en vigueur, diffusés à la demande. Les frais des contrôles complémentaires / supplémentaires sont facturés et payés avant réalisation des prestations.
Frais de déplacement		S'ils ne sont pas intégrés dans la prestation « audit », les frais de déplacement sont facturés après la réalisation de chaque audit.

4.2 Recouvrement des prestations

4.2.1 DEMANDE INITIALE / DEMANDE D'EXTENSION / DEMENDE DE PRE-QUALIFICATION

Les frais relatifs aux prestations de gestion, et d'audit sont payables en une fois lors du dépôt de la demande de certification (demande initiale ou extension).

Ces prestations sont facturées à l'Admission (Accord du droit d'usage). Il s'agit d'un montant forfaitaire.

S'ils ne sont pas intégrés dans la prestation « audit », les frais de déplacement sont facturés après la réalisation de chaque audit. Ces frais restent acquis même au cas où le droit d'usage de la marque NF ne serait pas accordé, étendu ou au cas où la demande serait abandonnée en cours d'instruction.

Lorsque la marque NF est accordée au cours de l'année, le montant du droit d'usage est calculé au prorata des mois suivant la décision d'accord du droit d'usage

4.2.2 SURVEILLANCE

Les frais relatifs aux prestations annuelles de gestion, d'audit, d'essais, de droit d'usage de la marque NF sont facturés au cours du premier trimestre de chaque année et restent acquis en cas de non-reconduction, de retrait, d'annulation ou de suspension du droit d'usage de la marque NF en cours d'année.

S'ils ne sont pas intégrés dans la prestation « audit », les frais de déplacement sont facturés après la réalisation de chaque audit.

4.2.3 NON-PAIEMENT DES SOMMES DUES

Le demandeur ou le titulaire du droit d'usage de la marque NF doit s'acquitter de tous les frais dans les conditions prescrites. Toute défaillance de sa part fait en effet obstacle à l'exercice par le CSTB, des responsabilités de contrôle et d'intervention qui lui incombent au titre du présent référentiel de certification.

Dans le cas où une première mise en demeure notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception ne déterminerait pas, dans un délai d'un mois, le paiement de l'intégralité des sommes dues, toute sanction prévue dans les Règles générales de la marque NF peut être prise pour l'ensemble des produits admis du titulaire.

4.3 Annulation d'un audit par le demandeur/titulaire

Pour tout audit annulé par le demandeur/titulaire, moins de 30 jours avant la date de l'audit, le CSTB peut facturer une somme forfaitaire à titre de dommages et intérêts :

- facture de 25% de l'audit si annulation 1 mois avant l'audit ;
- facture de 50% de l'audit si annulation entre 1 mois et 15 jours avant l'audit ;
- facture de 75% de l'audit si annulation moins de 15 jours avant l'audit.

Dans le cas où les frais de déplacement et d'hébergement engagés par le CSTB ne font pas l'objet d'un forfait, ils seront également facturés si le CSTB ne peut se faire rembourser.

Un demandeur/titulaire n'est pas tenu de verser cette somme forfaitaire dans l'hypothèse où il peut apporter la preuve que cette annulation est la conséquence directe d'un cas de force majeure tel que défini dans le droit français.

4.4 Les tarifs

Les tarifs font l'objet d'une révision annuelle, sous forme de barème édité par le CSTB. Cette révision est décidée après consultation du Comité Particulier.

Le refus par un titulaire de la révision annuelle des tarifs entraîne, de fait, un arrêt volontaire de sa part du contrat de certification et du droit d'usage de la marque NF pour ses produits certifiés.