

# REFERENTIEL d'EXIGENCES

de la **Charte de Qualité**



**fenêtres bois** **21**  
les fenêtres à la mesure de vos exigences

Version 2023

# REFERENTIEL d'EXIGENCES de la Charte de Qualité « Fenêtres Bois 21 »

## Préambule

La charte Fenêtres Bois 21 est une labellisation d'entreprise gérée par des fabricants de portes et fenêtres bois et bois/alu français. Le fonctionnement de cette charte est piloté par un règlement de charte. Les exigences techniques, environnementales, sociétales et de service qui permettent de justifier la conformité à cette charte sont détaillées dans le présent référentiel.

Les entreprises signataires bénéficient entre autres d'une reconnaissance administrative du label, d'échanges privilégiés entre signataires, de l'expertise de l'Institut de Recherches Appliquées au Bois (IRABOIS).

## Résumé du fonctionnement

Le niveau d'exigence attendu est adapté à chaque taille d'entreprise, sous le contrôle du comité de suivi.

Quatre domaines de qualité sont à respecter pour justifier de la conformité à la charte Fenêtres Bois 21 :

- **Qualité technique** : conformité aux normes des menuiseries extérieures bois (dossier technique et avis de conformité) ; évaluation de performance et minimums requis, mise en place et documentation d'un contrôle de production en usine (CPU)
- **Qualité environnementale** : mise en place d'une démarche de progrès sur l'amélioration des impacts environnementaux (tri des déchets, consommation énergétique, légalité des bois, utilisation de produits toxiques) et fourniture de FDES collective adaptée au chantier.
- **Qualité sociétale** : conception et fabrication en France, animation du document unique d'évaluation des risques au travail et du plan de prévention des risques au travail
- **Qualité de service** : aide à la prescription et diffusion d'une notice d'entretien de menuiseries bois

## Procédure d'adhésion

L'entreprise postulante prend contact avec l'organisme mandaté pour une première entrevue téléphonique ou échange par courriel. Elle peut, si elle le désire, être contactée par un signataire voisin pour échanger sur les démarches à mener et les avantages à tirer de la démarche.

L'entreprise postulante prend contact avec l'organisme technique pour lui demander des devis pour

- Un dossier technique sur au moins une gamme avec les variantes sur les performances. L'entreprise postulante peut demander conseil au signataire voisin ou à l'organisme mandaté pour le choix de la prestation à contractualiser.
- La visite initiale de mise en place du CPU. L'organisme technique transmet à l'entreprise la « valisette qualité », support qui permet la mise en place du CPU. L'entreprise met alors en place, ou ajuste, son organisation d'amélioration continue

L'entreprise postulante devient signataire le jour où elle a labellisé au moins une gamme et qu'elle a réalisé sa visite initiale.

Les exigences environnementales et sociétales ne sont demandées que postérieurement à l'adhésion, aux alentours de la fin d'année calendaire.

Une entreprise n'est plus signataire lorsqu'elle n'a plus aucune gamme « labellisée » ou qu'elle n'a pas respecté ses engagements environnementaux ou sociétaux.

## 1. Référentiel de qualité technique

### 1. Documents de référence principaux

- NF EN 14351-1 ; Fenêtres et portes – Norme produit, caractéristiques de performance
- NF DTU 36.5 P1-1 ; Mise en œuvre des fenêtres et portes extérieures : cahier des clauses techniques
- NF DTU 36.5 P1-2 ; Mise en œuvre des fenêtres et portes extérieures : critères généraux et choix des matériaux
- FD DTU 36.5 P3 ; Mise en œuvre des fenêtres et portes extérieures : memento à destination des rédacteurs des DPM

### 2. Gamme de menuiserie et limites de gamme

L'entreprise qualifie techniquement une gamme bois ou mixte bois-aluminium de menuiseries extérieures.

Une gamme regroupe l'ensemble des produits de même liaison ouvrant-dormant, même process de fabrication et de même technique d'assemblage. Une gamme est labellisée sur l'essence de bois la plus utilisée (ce point sera vérifié lors de la visite initiale). L'entreprise doit bien définir les limites de la gamme pour bien évaluer les échantillons à tester par la suite (selon annexes E et F de la norme NF EN 14351-1).

### 3. Dossier technique et avis de conformité

L'entreprise fait procéder par l'organisme technique à une évaluation de la conformité et des performances de sa gamme de menuiseries extérieures, sur la base d'un dossier technique comprenant :

- Une évaluation de la conformité aux normes de référence en vigueur. Des points de conception non-conformes peuvent être justifiés par avis et/ou essai et/ou calcul par l'organisme technique, dont :
  - Essais AEV pour valider une conception
  - Essais d'imprégnation de traitement si utilisation de bois traité
  - Essais de tenue du mastic entre verre et bois si calfeutrement du vitrage au mastic
  - Essais de stabilité entre climats différentiels pour les gammes mixtes
- La caractérisation des performances des produits constituant sa gamme :
  - Air, Eau, Vent (AEV)
  - Capacité de résistance des dispositifs de sécurité
  - Résistance mécanique
  - Endurance : Résistance à l'ouverture et fermeture répétées
  - Effort de manœuvre et poussée de fermeture
  - Calculs thermiques  $U_w$ ,  $S_w$  et  $TL_w$
  - Acoustique

D'autres performances ou caractéristiques peuvent être évaluées si désirées par l'entreprise.

A l'issue de ce processus, si la gamme ne présente pas de non-conformité dans sa conception l'entreprise obtient le document « Avis de conformité » aux normes de référence délivré par l'organisme technique, avec affichage des normes de spécification technique et des niveaux des performances évaluées.

L'entreprise adresse une copie du dossier technique et de l'avis de conformité à l'organisme mandaté.

#### **4. Visite initiale**

Lors de la labellisation de sa première gamme, l'entreprise fait évaluer par l'organisme technique son niveau d'organisation de Contrôle de Production en Usine (CPU) existant, lors d'une journée de visite.

L'organisme technique :

- Vérifie que les produits à labelliser sont bien conçus et fabriqués en France
- Fait un état des lieux du système de contrôles de production déjà existant
- Conseille sur les actions prioritaires que l'entreprise doit mettre en place
- Fait un point sur site, de la conception de gamme décrite dans le dossier technique

Cette visite est organisée dans un objectif d'amélioration continue, et ne peut pas faire l'objet d'une non-conformité. L'entreprise met ensuite en place les actions correctives discutées lors de cette journée.

Le rapport de la visite est communiqué par l'entreprise à l'organisme mandaté.

#### **5. Attestation Fenêtres Bois 21**

L'organisme mandaté, après vérification de l'obtention du document « Avis de conformité » et du rapport de visite d'expertise initiale, dans le cas d'une première gamme, délivre à l'entreprise « l'Attestation Fenêtres Bois 21 » pour la gamme considérée. Cette attestation pour la gamme considérée est datée de la même date que celle de l'avis de conformité.

L'attestation a une durée de validité de deux ans. Elle sera renouvelée par le comité de suivi comme décrit dans le règlement de la charte Fenêtres Bois 21.

De nouvelles caractéristiques ou performances n'ayant pas été évaluées initialement peuvent être évaluées à posteriori et intégrées à l'attestation Fenêtres Bois 21 sans nécessairement attendre le renouvellement biennuel de celle-ci. Le PV d'essai est communiqué par l'entreprise à l'organisme mandaté pour qu'il intègre des performances à l'attestation Fenêtres Bois 21. Cela ne modifie pas les dates de validité de l'attestation Fenêtres Bois 21.

Les attestations Fenêtres Bois 21 peuvent être complétées sur demande de l'entreprise :

- De résultats d'évaluations de compositions (vitrages, essences, ...) différentes de celles évaluées dans le dossier technique initial de la gamme, dans la mesure où ces compositions sont incluses dans les limites de la gamme définie dans le dossier technique initial.
- La classe d'émissivité (A+ à D) des composés organiques volatils (COV). Cette classe est déterminée soit par l'entreprise titulaire du label soit par le résultat de classement générique financé par le CODIFAB. Ce marquage est fonction de la nature des produits de traitement et/ou finition utilisés et des panneaux de remplissage.
- La durée de garantie pour chaque type de finition. L'attestation fait mention de la conformité aux normes en vigueur. Le cas échéant un label de qualité de finition (ou la compagnie d'assurance porteuse de garantie) est également renseigné. L'entreprise signataire fait alors parvenir à l'organisme gestionnaire son attestation de garantie finition chaque année.
- Les performances coupe-feu / pare-flamme obtenues. L'entreprise fait parvenir à l'organisme gestionnaire son PV.

La page entreprise du site internet Fenêtres Bois 21 est mise à jour en même temps que l'attestation.

## 6. Contrôle de production en usine (CPU)

La démarche qualité Fenêtres Bois 21 est un processus d'amélioration continue. Un système de contrôle de production en usine (CPU) est proposé par la charte, et nommé « Valisette Qualité ». Il permet d'organiser les contrôles en production sur les points essentiels au maintien des bonnes performances dans le temps. Une démarche d'analyse des non-conformités et d'amélioration est mise en place, pour aider l'entreprise à progresser.

La valisette qualité n'est pas d'application obligatoire, mais le signataire doit avoir une organisation d'amélioration continue, qui sera validée par l'organisme technique.

Pour maintenir la dynamique dans le temps, ce CPU est audité tous les deux ans par l'organisme technique. L'entreprise envoie à l'organisme mandaté le rapport rédigé à la suite de cette visite.

Lors de cette journée, plusieurs points sont vérifiés :

- Evolution de la conception des gammes labellisées et impact éventuel de performance qui altérerait défavorablement les performances initiales et/ou rendrait la gamme non-conforme aux normes de référence. En cas de modification significative de conception un renouvellement de dossier technique est nécessaire.
- Examen des contrôles réalisés en production
- Audit de la démarche d'amélioration continue

Un rapport de visite consigne les remarques ou observations éventuellement faites au cours de sa visite, afin d'aider l'entreprise à progresser dans la tenue du CPU. Le rapport conclut si le CPU est :

1. Satisfaisant (avec d'éventuels points sensibles à améliorer)
2. Satisfaisant avec des non-conformités nécessitant une contre-visite
3. Non satisfaisant, avec nécessité d'une contre-visite

Les dispositions à prendre pour les cas 2 et 3 sont précisées dans le règlement.

## 2. Référentiel de qualité environnementale

Les engagements de qualité environnementale s'articulent autour d'une liste d'indicateurs clefs mesurant les impacts environnementaux de fabrication de menuiseries bois.

Ils ont été élaborés par l'organisme mandatés sous approbation des signataires et sous couvert de l'organisme environnemental.

Cet impact est mesuré sur toute l'entreprise, ou à minima sur toute la fabrication bois (pas uniquement sur la partie labellisée). L'objectif de cette démarche est double :

- Donner au marché des informations sur l'impact environnemental de la fabrication des produits ;
- Aider les entreprises à s'inscrire dans une démarche de progrès et de développement durable dans le domaine de la fabrication des fenêtres en bois.

L'organisme chargé de l'expertise environnementale est tenu informé de l'évolution de ces indicateurs par l'organisme mandaté, qui communique annuellement les résultats compilés de l'ensemble des signataires.

### 1. Détermination et communication des données environnementales

L'entreprise signataire s'engage dans une démarche de progrès sur ses impacts environnementaux. Chaque fois qu'elle le peut elle s'oriente vers des solutions visant à une diminution de l'impact environnemental, par exemple :

- Réduction des consommations d'énergie dans les process de fabrication et l'éclairage
- Réduction de l'indépendance au pétrole
- Amélioration des rendements bois : tri, optimisation des profils, valorisation des chutes
- Tri, le traitement et la valorisation des déchets de fabrication ;
- Utilisation de bois écocertifiés ;
- Réduction des composés chimiques polluants par le choix de produits écologiquement acceptables.
- 

L'entreprise signataire s'engage à remplir au mieux, chaque année avant fin mars, les deux tableaux fournis par IRABOIS. Ces données sont ensuite compilées pour l'ensemble des signataires et sont communiquées uniquement de manière collective.

### 2. Analyse de Cycle de Vie (ACV) et Fiche de Données Environnementales et Sanitaires (FDES)

L'impact environnemental de tout le cycle de vie de la menuiserie (composants approvisionnés, vie avant fabrication et après fabrication jusqu'à la destruction du produit) est renseigné par les FDES collectives aux cotisants de la taxe Codifab, disponibles sur le site [www.de-bois.fr](http://www.de-bois.fr).

Le signataire s'engage, si demandé par son client, à fournir la FDES collective adaptée au chantier relevant de sa commande, et pouvant être individualisée sur le site [www.de-bois.fr](http://www.de-bois.fr).

### 3. Référentiel de qualité sociétale

#### 1. Obligation de conception et fabrication en France

L'entreprise signataire doit concevoir et fabriquer (au minimum l'assemblage des cadres et la mise en œuvre du vitrage) en France l'ensemble des produits de chaque gamme labellisée. Tous les autres produits doivent être dissociés des produits labellisés. Cette exigence est vérifiée par l'organisme d'expertise technique lors de la visite initiale.

#### 2. Obligation de démarche prévention et amélioration des conditions de travail en atelier

Les risques principaux d'accident et de maladies professionnelles liés à l'activité de fabrication de menuiseries extérieures concernent :

- les manutentions manuelles répétitives de charges pouvant entraîner des troubles musculo-squelettiques (TMS),
- l'exposition aux poussières de bois dans l'air ambiant au-dessus de la valeur limite d'exposition aux poussières (VLEP),
- la sécurité des machines d'usinage et de cadrage, pouvant générer des accidents corporels,
- l'exposition au bruit au-delà d'une valeur seuil pouvant générer des troubles auditifs,
- l'exposition aux produits synthétiques reconnus comme dangereux pour la santé des salariés.

Pour aider les entreprises à mettre en place une politique de prévention, l'organisme chargé de l'expertise sociétale propose aux entreprises signataires l'accès à son site [www.preventionbtp.fr](http://www.preventionbtp.fr) et son inscription dans l'espace E-Prévention. Cet espace permet d'accéder à différents services et notamment d'élaborer et éditer le DUER, Document unique d'évaluation des risques professionnels, de définir des actions de prévention en ayant accès à une base d'actions classées selon trois thèmes : organisation, technique et humaine, et ainsi d'établir le plan d'action prévention.

L'organisme chargé de l'expertise sociétale propose également l'aide du conseiller/ingénieur en prévention relevant de la région de l'entreprise pour toute question concernant la prévention des risques et l'amélioration des conditions de travail. En complément, le responsable en prévention nommé par l'entreprise peut être intégré, sur demande, dans le réseau CAP Prévention animé par l'organisme chargé de l'expertise sociétale et bénéficier des informations dispensées.

L'entreprise signataire s'engage :

- A s'inscrire dans l'espace E-Prévention de l'OPPBTB.
- A réaliser et mettre à jour à minima une fois par an son évaluation des risques professionnels, en utilisant, le cas échéant l'outil proposé sur le site [www.preventionbtp.fr](http://www.preventionbtp.fr) et à la consigner dans le document unique.
- A mettre en place un plan d'actions prévention des risques professionnels.
- A suivre et mettre à jour, a minima annuellement son plan d'action prévention.

L'entreprise signataire transmet annuellement avant fin mars à l'organisme d'expertise sociétale son document unique d'évaluation des risques professionnels et son plan d'action prévention annuel, que ces documents soient établis avec l'outil proposé par l'OPPBTB ou sur tout autre support spécifique à l'entreprise.



## 4. Référentiel de qualité de service

### 1. Aide à la conception

L'entreprise signataire s'engage à mettre en œuvre sa compétence et son savoir-faire au service de ses clients pour les aider dans le choix de la conception des produits recherchés en fonction des exigences architecturales et des performances requises.

### 2. Notice d'entretien

L'entreprise signataire s'engage à remettre une notice d'utilisation et d'entretien, destinée à prolonger la durabilité des matériaux et le maintien des performances globales du produit. Un modèle de notice d'entretien est disponible en annexe.