

Référentiel

LABEL façadealu

➤ Présentation

LABEL façadealu est **une démarche qualité basée sur un référentiel** qui définit une organisation rigoureuse et documentée, s'appuyant sur des moyens adaptés, pour obtenir de manière fiable et reproductible, un produit/ouvrage installé de qualité aux performances revendiquées. Le label assure un haut niveau de qualité des ouvrages en aluminium, **fabriqués et installés**.



SOCOTEC intervient en tant qu'auditeur et assume seul et en toute indépendance l'instruction des dossiers et la réalisation des audits qui permettent de démontrer la conformité au référentiel.

► Elaboration du référentiel LABEL façadealu

Le référentiel définit son propre champ d'application et les exigences d'audits qui feront l'objet des contrôles sur site.

Le SNFA définit les conditions du droit d'usage.

► La procédure générale de fonctionnement se décline comme suit :

1. L'entreprise retire auprès du SNFA un dossier de demande qui comprend les conditions du droit d'usage et la fiche d'étude de recevabilité de SOCOTEC.
2. L'entreprise adresse sa demande (fiche de recevabilité renseignée accompagnée des documents justificatifs mentionnés) à SOCOTEC pour instruction.
3. SOCOTEC traite le dossier et établit un devis à l'attention de l'entreprise.
4. Après réception de l'accord de l'entreprise (bon de commande complet), SOCOTEC instruit la demande, réalise l'audit puis rédige un rapport des constats factuels.
5. SOCOTEC établit la conformité au référentiel du label.
6. Le SNFA délivre officiellement le droit d'usage du label.

► **Validation du référentiel**

Le référentiel est validé par la commission « LABEL façadealu ». La commission se réunit une fois par an au minimum « et autant de fois que nécessaire ».

► **Domaine d'application du référentiel**

Sont concernées les entreprises françaises pour leur réalisation d'ouvrages de menuiseries extérieures et façades rideaux en aluminium :

- En neuf et réhabilitation complète, conformes au domaine d'application des NF DTU 36.5 et NF DTU 33.1, fiches techniques CSTB/CEBTP/FILIANCE/SNFA, Règles professionnelles RAGE verrières, guide RAGE façades multiples.
- En rénovation (remplacement d'éléments partiels), conformes au Guide SNFA de Rénovation des façades existantes
- validés par des études spécifiques, ATEX ou Avis Technique.

► **Entreprises éligibles**

LABEL façadealu peut être accordé aux entreprises membres du SNFA qui :

- Sont titulaires d'une qualification Qualibat (3521, 3522, 3523, 3721, 3722, 3723 fabrication et pose) ainsi que titulaire de la mention « efficacité énergétique » et le signe de qualité RGE.
- Bénéficient d'une attestation de conformité au référentiel LABEL façadealu délivrée par SOCOTEC,
- S'engagent à respecter le référentiel LABEL façadealu à l'ensemble de leurs réalisations.
- S'engagent à respecter les conditions du droit d'usage,
- Utilisent des systèmes dont la conception est issue d'un membre du SNFA.

► **Documents de référence**

La dernière édition du document cité s'applique.

- NF DTU 36.5
- NF DTU 33.1
- Fiches techniques CSTB/CEBTP/COPREC/SNFA,
- Règles professionnelles RAGE verrières,
- Guide RAGE façades multiples ;
- Cahiers du CSTB
- Guide SNFA des bonnes pratiques
- RP Acceptation des défauts
- Guide SNFA Rénovation des façades existantes

Audit du référentiel

Audit initial

L'entreprise adresse à SOCOTEC son dossier de demande LABEL façadealu.

A l'issue de cet examen sur dossier et si les conditions sont réunies, SOCOTEC adresse un devis pour la réalisation d'un audit de son système qualité conformément au référentiel LABEL façadealu.

A l'issue de l'audit, en fonction des résultats **SOCOTEC établit la conformité au référentiel**.

Sur la base de cet avis et au vu des conditions d'usage acceptées par l'entreprise, le SNFA **accorde le droit d'usage**.

Par la suite afin d'évaluer la conformité à ce présent référentiel, l'entreprise justifiera d'un **audit de suivi** réalisé par SOCOTEC.

Selon le niveau de maturité du système audité constaté, la fréquence des audits de suivi est fixée de **1 an à 2 ans**. Cette fréquence est notifiée par SOCOTEC.

Audits de suivi

A partir de sa date de délivrance (année « N+0 »), la conformité sera renouvelée selon les modalités suivantes :

L'entreprise fait procéder, au plus tard dans les trois mois suivant la date anniversaire (**Année « N+1 ou N+2 selon la maturité »**) d'obtention du droit d'usage, à un audit afin de :

- Vérifier l'absence de changement défavorable évalué à N ;
- Examiner les fiches d'autocontrôle de la production et/ou pose sur chantier. Un rapport devra être fait sur la rigueur des contrôles de production en usine et/ou de pose sur chantier ;
- Remettre à l'entreprise un rapport écrit, dans lequel l'auditeur aura consigné les remarques ou observations qu'il aura pu faire au cours de sa visite, afin d'aider l'entreprise à progresser dans sa démarche qualité.

A l'issue de cette visite, en présence d'un rapport positif sur la rigueur du contrôle de production en usine et/ou en pose, l'organisme auditeur renouvelle la conformité au référentiel et fixe la nouvelle fréquence des audits de suivis. Le SNFA renouvelle à l'entreprise le droit d'usage LABEL façadealu.

Dans le cas où l'entreprise ne répond pas aux exigences (système non conforme, efficacité non démontrée), elle dispose de **3 mois** pour mettre en œuvre des actions correctives efficaces.

A l'issue de cette période, si le traitement complet de la non-conformité n'est pas démontré, elle est suspendue du droit d'usage LABEL façadealu sur le système en défaut ou sur l'ensemble des systèmes en fonction du type de non-conformités rencontrées.

Le délai de trois mois peut être rallongé si le plan d'actions correctives est impacté par une exigence de délai qui ne dépend pas de la volonté de l'entreprise, par exemple un délai imposé par un organisme tiers agréé pour la réalisation d'essais sur le produit.

Cette dernière devra en apporter la preuve.

Si l'entreprise y parvient, elle retrouve alors son droit d'usage du label.

👉 Exigences : critères d'audit

▶ 1 – Présentation de l'entreprise :

L'entreprise doit définir son contexte juridique et sa conformité aux obligations légales et fiscales.

Elle doit justifier des documents suivants :

- Extrait Kbis
- Qualification QUALIBAT et RGE
- Attestation d'assurance décennale

▶ 2 – Champ d'application de l'audit

L'entreprise doit définir et documenter son champ d'application de l'audit.

NOTE : Le champ de l'audit décrit généralement les lieux, les unités organisationnelles, les activités et les processus ainsi que la période de temps couverte.

▶ 3 – Engagement de la direction : formalisation et communication

L'entreprise sensibilise ses salariés à l'importance des exigences qualité et environnementales du LABELfaçadealu et au respect du plan qualité. Un **engagement de la direction** est communiqué pour affirmer cette exigence.

La direction de l'entreprise doit a minima s'engager à :

- Définir et appliquer un système qualité et environnement conforme aux exigences du présent référentiel ;
- Surveiller l'application et les résultats du contrôle de production en usine ;
- Surveiller l'application et les résultats de la gestion des déchets et des actions de préservation de l'environnement
- Améliorer en continu la performance qualité et environnement du système par la recherche des causes des dysfonctionnements et la planification des actions correctives et préventives efficaces ;
- Mettre à disposition les ressources nécessaires à l'atteinte des objectifs de conformité et d'amélioration continue.

▶ 4 – Organisation : rôles, autorités et responsabilités

La direction de l'entreprise doit définir et documenter les niveaux de responsabilité, d'autorité et les relations concernant le personnel qui gère, réalise ou vérifie les activités associées à la mise en œuvre du système qualité et/ou ayant une incidence sur la conformité des produits fabriqués et posés.

Ceci concerne en particulier les personnes qui réalisent les contrôles et les auto-contrôles qualité sur les produits (composants, accessoires, produits semi-finis et produits finis livrés ou posés).

La direction doit désigner un (des) responsable (s) de la mise en œuvre efficace du système de contrôle de production et de la pose du chantier.

La direction doit désigner un (des) responsable (s) de la mise en œuvre efficace de la gestion des déchets et des actions de préservation de l'environnement

► **5 – Ressources humaines**

5.1. Affectation des ressources, accueil, intégration

L'entreprise doit identifier les ressources humaines nécessaires au fonctionnement efficace des activités. Les personnes qui travaillent pour son compte doivent faire l'objet d'un processus d'accueil et d'intégration dans le poste afin d'assurer un transfert suffisant des exigences pour la qualité.

5.2. Compétences, identification des besoins, formation

Le personnel effectuant un travail ayant une incidence sur la conformité aux exigences relatives au produit doit être compétent sur la base de la formation initiale et professionnelle, du savoir-faire et de l'expérience.

Les preuves de réalisation de ces actions et en particulier des actions de formation doivent être enregistrées et conservées.

5.3. Sensibilisation à la gestion des déchets et des actions de préservation de l'environnement

Le personnel effectuant un travail ayant une incidence sur les aspects environnementaux des activités de production doit être sensibilisé aux actions et objectifs environnementaux mis en œuvre sur le site.

► **6 – Gestion des déchets et préservation de l'environnement**

6.1. Généralités

L'entreprise adhère à un Eco-organisme agréé pour la REP PMCB type VALOBAT ou équivalent

6.2. Gestion des chutes de production atelier :

L'entreprise met en œuvre une gestion de ses chutes de production en conformité avec la réglementation et en favorisant un tri approprié, la valorisation et leur réutilisation.

- Collecte
- Stockage
- Registre suivi
- Renvoi des chutes d'Aluminium vers un fondeur de billettes en alliage 6060/6063.

6.3. Gestion des déchets ateliers :

L'entreprise met en œuvre une gestion de ses déchets en conformité avec la réglementation et en favorisant un tri approprié, la valorisation et leur réutilisation.

- Collecte
- Stockage
- Registre suivi
- Inscription à Track Déchets pour les déchets Dangereux

6.4. Gestion des déchets chantiers :

L'entreprise met en œuvre une gestion de ses déchets en conformité avec la réglementation et en favorisant un tri approprié, la valorisation et leur réutilisation.

- Gestion des déchets de chantier : La vérification par le responsable désigné par l'entreprise de la mise en place des bordereaux de suivi des déchets (si applicable : Cas où l'entreprise gère directement ses déchets (indépendamment de l'entreprise générale et du compte prorata).
- Gestion des déchets de fin de vie, avec des bordereaux à chaque étape (si applicable : Chantier de rénovation (si l'entreprise assure ce lot démontage de la façade et gestion des produits issus de ce démontage) :
 - Collecte (identification des éléments, quantitatif)
 - Logistique (stockage, acheminement pour le tri)
 - Réception des déchets par un site agréé bâtiment Rep PMCB de type VALOBAT ou équivalent.
 - Ré-orientation des profilés aluminium vers les producteurs de billettes 6060/6063

6.5. Optimisation des emballages :

L'entreprise met en œuvre une optimisation des emballages (en interne/livraison/stockage sur site)

- Politique achat = objectif réduction à la source, cahier des charges avec fournisseurs.
- Tri,
- Collecte,
- Réutilisation
- Registre suivi
- Valorisation

6.6. Gestion des produits dangereux :

L'entreprise sélectionne et utilise les produits dangereux en conformité avec la réglementation

- Identification des produits dangereux utilisés,
- Stockage des produits dangereux,
- Information des salariés sur les risques associés et les procédures à appliquer.

6.7 Décarbonation de la production :

- a) Pour l'utilisation d'une FDES collective SNFA, les attestations suivantes doivent être fournies :
 - a. Attestation de conformité à jour « profilés façades Alu+C- « profilés en aluminium en alliage AG 6060 ou AG 6063 » pour chacun de ses fournisseurs (extrudeur).
 - b. Attestation de conformité au cadre de validité fournie par le SNFA
- b) Démarche management environnementale et performance énergétique de l'atelier
 - L'entreprise a identifié ses sources de consommations et les facteurs d'influences associés.
 - L'entreprise suit régulièrement ses consommations (comptage, mesures, pilotage).
 - L'entreprise a planifié un plan de réduction volontaire de ses consommations (plan d'actions pour limiter, réduire ses consommations et/ou solutions pour produire avec des EnR).

- * option : L'entreprise a réalisé son bilan carbone pour ses activités de production sur les SCOPES 1-2-3.

*(Complément optionnel, démarche volontaire au-delà des exigences du label).

Ce sujet pourrait être questionné mais sans incidence sur le résultat de l'audit, action de sensibilisation et de conseil.

► 7 – Approche énergétique

L'entreprise maîtrise les caractéristiques énergétiques détaillées de ses ouvrages. Elle réalise pour chaque affaire une analyse des performances exigées.

En particulier dans les cas de rénovation, l'entreprise est en mesure de formuler des propositions relatives aux caractéristiques énergétiques et performances des nouveaux ouvrages à réaliser.

► 8 – Système qualité de l'entreprise

8.1. Plan Qualité : documentation du système

L'entreprise doit établir, documenter et maintenir un système **qualité** (études, fabrication et installation) pour s'assurer de la constance de la qualité de ses produits fabriqués et posés et de leurs performances.

Le domaine d'application est défini dans la documentation du système qualité.

Le **système qualité** comprend des procédures et des consignes écrites, des contrôles, des essais et des vérifications portant sur la composition du produit, les équipements de production, les procédés de production et le produit fini.

NOTE 1 : Lorsque le terme « documentée » apparaît dans le présent référentiel, cela signifie qu'un document est établi, formalisé, appliqué et tenu à jour.

L'exigence relative à une procédure documentée peut être couverte par plus d'un document.

NOTE 2 : L'étendue de la documentation du système qualité peut différer d'une entreprise à l'autre en raison :

- a) de la taille de l'entreprise,*
- b) des moyens et des infrastructures mis en œuvre,*
- c) de la compétence du personnel.*

Néanmoins les exigences du présent référentiel doivent être traitées.

NOTE 3 : La documentation peut se présenter sous toute forme et sur tout type de support (papier ou numérique).

8.2. Maîtrise des documents : approbation, diffusion, gestion des modifications

Les documents du système qualité sont maîtrisés, les versions applicables des documents sont mises à disposition sur les lieux d'utilisation.

Les modifications sont enregistrées et les documents périmés sont retirés.

8.3. Enregistrements relatifs à la qualité : classement, archivage, préservation

Les enregistrements établis pour apporter la preuve de la conformité aux exigences du référentiel et la conformité du produit fabriqué aux exigences spécifiées doivent être maîtrisés (identifiés, classés, archivés).

Les durées de conservation doivent être définies.

► 9 – Exigences qualité systèmes et composants - achats

9.1. Qualité des systèmes

Les systèmes utilisés sont conformes aux exigences du CGM du NF DTU 36-5 pour les fenêtres, du NF DTU 33.1 pour les façades-rideaux, fiches techniques CSTB/COPREC/SNFA, Règles professionnelles verrières, guide RAGE façades multiples, et des ouvrages sous études spécifiques ATEX ou Avis Technique, complété si nécessaire par un dossier technique.

Justifications minimum à apporter :

- Dimensionnement ossatures et fixations
- Dimensionnement des remplissages
- Détermination des caractéristiques énergétiques
- PV Essais Air Eau Vent et mécaniques permettant de déterminer les performances et vérification de la qualité de fabrication, selon l'annexe 5 du présent référentiel.
- Justification de sécurité aux chutes des personnes le cas échéant.
- DTA ou Avis Technique le cas échéant

9.2. Spécification des composants

D'une façon générale les composants sont conformes aux normes et préconisations des CGM des NF DTU 36.5 ou NF DTU 33.1 et le cas échéant aux spécifications du DTA/AT et/ou au dossier technique du concepteur du système, en particulier :

- Les profilés en aluminium sont en alliage AG 6060 ou AG 6063.
- Pour la fourniture de la FDES collective du SNFA, les profilés en aluminium en alliage AG 6060 ou AG 6063 font l'objet de d'attestation de conformité Alu+C- à jour.
- Les profilés à rupture de pont thermique sont titulaires de la marque QB49 du CSTB (anciennement NF profilés aluminium RPT) ou respectent les exigences de la fiche technique N°46.
- Les vitrages isolants bénéficient de la certification (CEKAL) ou issus d'un site sous certification CEKAL s'ils ne rentrent pas dans le cadre de la certification CEKAL.
- Les traitements de surface des profilés sont conformes à la norme NF P 24351 et bénéficient :
 - Soit du label QUALANOD pour l'anodisation
 - Soit du label QUALICOAT, soit QUALIMARINE (ou SEASIDE avec double attaque de préparation de surface basique/acide) pour le thermolaquage, ou QUALIDECO pour les profilés sur une base d'alliage AG 6060 ou AG 6063 dont la composition chimique doit être conforme à :
 - une teneur en cuivre $\leq 0,04$ % ;
 - une teneur en plomb $\leq 0,02$ % ;
 - une teneur en silicium de 0,3 % à 0,55 %.

Les documents d'achats (bons de commandes, bons de livraison, certificats ou fiches produits fournis par le fournisseur,...) sont conservés et permettent de valider cette conformité aux spécifications.

Pour les fabrications en atelier il s'agit des achats de matières et composants de la fabrication.

Pour les chantiers il s'agit des achats de produits semi-finis ou finis à poser et de consommables pour la pose sur chantier.

9.3. Achats

La **liste des fournisseurs** sélectionnés est tenue à jour. Les dysfonctionnements sont utilisés pour le retour d'expérience.

Les **documents d'achats** (commandes, contrats et les cahiers des charges en particulier pour les composants critiques qui définissent les spécifications des matières premières et des composants) sont des enregistrements qualité qui doivent être identifiés et conservés (cf. : 8.3).

9.4. Contrôle qualité des achats

L'entreprise met en œuvre un système de contrôle de la conformité des matières premières et des composants.

Les résultats des contrôles sont des enregistrements qui doivent être identifiés et conservés (cf. : 8.3).

9.5. Traitement des produits achetés non conformes

Les non-conformités sur les produits achetés réceptionnés sont enregistrées (cf. : 8.3) et font l'objet d'un traitement approprié.

Ces enregistrements sont utilisés pour la sélection des fournisseurs et l'analyse des défauts récurrents afin de définir des actions correctives appropriées.

► 10 – Maîtrise du processus

10.1 Revues d'offre/contrat

Une **procédure** définit les principes et les responsabilités pour les étapes de validation des **offres et des contrats** : responsabilités, fréquence, nature du contrôle, communication avec le client, enregistrements établis et conservés.

L'entreprise **doit s'assurer qu'elle est en capacité de répondre aux exigences du client** (produit, performances, réglementation, délais, services,...) dès l'établissement de son offre et à la signature du marché.

Un contrôle interne est réalisé afin d'identifier les exigences (explicites ou implicites, les éventuelles ambiguïtés ou incohérences, les demandes de précisions ou les points de validation nécessaires avant de communiquer l'offre.

Les écarts éventuels entre l'offre (réponse à la consultation) et le contrat (commande/marché) sont identifiés et sont approuvés par l'entreprise.

L'entreprise peut être en mesure selon nécessité, de proposer des démarches complémentaires d'informations et de conseils vers le client (meilleur usage, conformité réglementaire, règles de l'art, performance énergétique, maîtrise des risques,...).

Des **enregistrements appropriés** sont conservés dans le dossier d'étude de prix et de réponse aux appels d'offre.

10.2. Exécution des contrats.

L'entreprise doit planifier, organiser et réaliser les activités d'étude, de production et d'installation dans des conditions maîtrisées.

L'objectif global étant d'assurer un bon niveau de service au client, cette planification de la réalisation du produit/ouvrage doit se présenter sous une forme adaptée au mode de fonctionnement de l'entreprise.

Identification des étapes à réaliser et justifications à apporter

- c) Identification et prise en compte des exigences du client (notamment de délai) avec une vérification des spécifications de la commande reçue ; l'entreprise met en œuvre un processus **de révision et de contrôles des pièces du marché**.
- d) Identification des capacités et des besoins (infrastructures, approvisionnements et ressources humaines) pour la production et l'installation conforme au cahier des charges ;
- e) Documentation d'un planning d'études à réaliser et justifications à apporter ainsi qu'une gestion des validations ;
- f) Documentation d'un planning de production et de pose ;
- g) Mise à disposition des documents et instructions de travail nécessaires pour les études, la fabrication et la pose ;
- h) Mise à disposition des équipements de production, de pose, de contrôle et de mesure également nécessaires ;
- i) Planification documentée des contrôles en production et des essais sur produits finis selon les règles d'échantillonnage spécifiées ;
- j) Planification documentée des contrôles de pose ;
- k) Définition des enregistrements nécessaires pour apporter la preuve de la conformité des produits fabriqués et installés.

10.3. Gammes de fabrication et de pose (gammes de fabrication et/ou dossier de pose).

L'entreprise doit documenter les phases de production et établir les procédures et/ou les instructions écrites, ordres de fabrication ou plans d'exécution nécessaires à la réalisation du produit.

Cette documentation est établie à un niveau de détail et sous une forme appropriée qui tient compte des compétences des personnels employés, des procédés mis en œuvre et de la relative complexité de ceux-ci, pour déterminer les risques pour la qualité.

La documentation technique du concepteur est utilisée.

10.4. Manutentions, stockage et conditionnement pour expédition et protection sur le chantier.

L'entreprise doit définir les méthodes les plus appropriées à toutes les étapes de son processus de production et d'installation, afin d'assurer la préservation des produits et éviter les risques de détérioration et de non-conformité.

Les produits achetés sont également concernés (stockage, livraison).

10.5. Chapitre sous-traitance.

Les produits et services fournis par des prestataires externes (fabrication ou installation) doivent être maîtrisés et à un niveau identique aux exigences du référentiel.

L'entreprise doit définir les critères de sélection initiale et de maîtrise continue qu'elle exerce sur ses prestataires externes. Ces critères et procédures de contrôles sont communiqués aux prestataires. Les prestataires sont identifiés (désignation, coordonnées, activités, qualification,...) et une vérification de leur conformité aux obligations fiscales et sociales est assurée.

Les spécifications d'achats des prestations sont documentées (contrat et cahier des charges) et font l'objet d'un contrôle de l'exécution conforme.

Les résultats des contrôles et de la surveillance exercée sur les prestataires sont documentés, des enregistrements appropriés sont conservés.

Nb : les critères de maîtrise sont dimensionnés en fonction des risques pour la qualité. Ils peuvent comprendre la fourniture de justificatifs sur le système qualité du prestataire, par exemple :

- certification système qualité, équivalence LABEL façadealu, qualification Qualibat, autres...
- dossier de références sur des opérations similaires, certificats de capacité
- l'expérience des relations antérieures,
- la fourniture d'enregistrements d'autocontrôles et de documents d'assurance qualité par le prestataire,
- la réalisation de contrôles (réception de support, points d'arrêts, pré-réception avant livraison au client) sur le chantier par le responsable de l'entreprise sur place,
- la réalisation d'audit qualité chez le prestataire ou sur le chantier

► 11 – Contrôles qualité : Critères, moyens, responsabilités, enregistrements

Contrôles qualité en cours de production (en fabrication et en pose)

L'entreprise doit définir dans une (des) procédure(s) documentée(s) les dispositions d'organisation et les responsabilités pour la réalisation de ces contrôles.

Les contrôles minimum suivants sont à réaliser :

a) **Fabrication atelier :**

- La vérification par le responsable du **dossier de fabrication**. Dossier complet et bien identifié.
- La préparation et la validation des réglages des équipements de production en début de production.
- Des auto-contrôles dimensionnels pendant la production usine.
- Des auto-contrôles sur fixation, calage, assemblage, fonctionnement (parties mobiles éventuelles).
- Un contrôle des produits ou composants prêts à être expédiés en sortie d'atelier.
- Un contrôle des expéditions : état général, aspect des produits, conditionnement conforme, quantité et type de produit conforme aux bons de livraison.
- Un suivi des reliquats de livraison : vérification et comparatif entre la commande du client et les bons de livraisons enregistrés.

b) Pose sur chantier :

- La vérification par le responsable du **dossier de pose**. Dossier complet et bien identifié.
- La réception des supports.
- Des auto-contrôles en cours de montage (implantation, alignement, niveaux, aplomb, calage, fixation, raccordements, fonctionnement des parties mobiles éventuelles).
- La participation aux phases de pré-réception et de réception formelles avec le client et ses représentants. L'entreprise récupère si possible le **PV de réception client** afin de traiter efficacement les réserves écrites.

► 12 – Maîtrise du produit non conforme : enregistrements, traitement, analyse

L'entreprise doit définir et mettre en œuvre une procédure documentée pour la maîtrise du produit non conforme (produit en cours de fabrication, produit fini et produit installé sur le chantier).

Les non-conformités constatées et les étapes du traitement de celles-ci, doivent faire l'objet d'un enregistrement conservé pendant une durée déterminée dans la procédure.

12.1 Réclamation client.

Les réclamations des clients sur des non-conformités produits détectées après livraison et lors de l'utilisation sont enregistrées pour servir de base au retour d'expérience.

Chaque réclamation fait l'objet d'un traitement approprié et enregistré en relation avec le client.

Durant cette période elles s'engagent à mettre en œuvre un processus de traitement des défaillances sur les produits dans le cadre de cette garantie selon les modalités suivantes :

- Enregistrement des demandes et information du client sur la réception de celle-ci.
- Prise de contact.
- Analyse factuelle de la demande et diagnostic technique.
- Traitement effectif (si entreprise responsable), (en fonction toutefois de la complexité de réalisation, par exemple l'accessibilité au site).

Un bilan des interventions (nombres, natures, coûts, délais d'intervention) est établi et permet de mesurer la performance qualité et la réactivité de l'entreprise.

12.2 – Actions correctives

L'entreprise doit définir des méthodes de suivi pour exploiter les enregistrements des non-conformités et des réclamations des clients.

Ces méthodes visent à identifier les causes d'apparition et à définir des plans d'actions correctives pour éliminer ces causes.

Les actions de progrès sont revues en revue de direction.

► 13 – Entretien – Maintenance .

Proposition d'un contrat de maintenance si le client le souhaite

Remise systématique au client des notices d'utilisation, d'entretien et de maintenance

► 14 – Surveillance de système : revue de direction

La direction de l'entreprise doit mener une fois par an a minima une revue de l'efficacité de son système de contrôle qualité.

Les données d'entrée de l'analyse sont à minima :

1. Les résultats de l'audit annuel LABEL façadealu
2. Les retours d'informations sur les clients (réclamations et demandes, bilan satisfaction, PV de réception chantier, ...),
3. Les résultats des contrôles internes réalisés dans le cadre de la mise en œuvre des procédures qualité. Bilan de la conformité des productions, non conformités identifiées, actions correctives.
4. Les résultats des activités de gestion des déchets et de préservation de l'environnement
5. Les besoins d'amélioration identifiés : compléments ou correctif sur les plans de contrôles, la documentation, les moyens humains ou matériel...

Les données de sortie doivent comprendre :

1. Un avis formel de la direction sur le niveau d'efficacité du système qualité et environnement pour la période écoulée ;
2. Des décisions pour les plans d'amélioration de l'année à venir.

Les données de sortie doivent faire l'objet d'un compte-rendu documenté conservé comme un enregistrement du système qualité.

ANNEXE

Annexe 1 et 2 : modèles (trames de documents proposés par le label).

Rapport audit

Demande d'audit

Annexe 3 : Liste des procédures de fonctionnement du référentiel.

Procédure d'audit

Annexe 4 : Règlement droit d'usage**Annexe 5 : Procédures d'essais – validation de la qualité de fabrication****1^{er} cas : Le Fabricant est le concepteur**

Les PV d'essais AEV et Mécaniques ayant permis de valider la conception, et dont les performances atteintes sont compatibles avec le site d'exposition du chantier.

Si cela est exigé contractuellement, les PV d'essais AEV et Mécaniques spécifiques au chantier.

Si des modifications de conception sont susceptibles (voir les normes produits NF EN 14351-1 ou NF EN 13830) de modifier les performances de la conception de base alors les PV d'essais AEV et Mécaniques spécifiques au chantier sont à fournir.

2^{ème} cas : Le Fabricant n'est pas le concepteur

Les PV d'essais AEV et Mécaniques ayant permis de valider la conception, et dont les performances atteintes sont compatibles avec le site d'exposition du chantier.

Les PV de type (ETI) réalisés par le concepteur en présence d'un organisme agréé*

Le concepteur fournit un dossier technique au fabricant précisant les étapes de fabrication et les points délicats.

Si cela est exigé contractuellement, les PV d'essais AEV et Mécaniques spécifiques au chantier.

Si des modifications de conception sont susceptibles (voir les normes produits NF EN 14351-1 ou NF EN 13830) de modifier les performances de la conception de base alors les PV d'essais AEV et Mécaniques spécifiques au chantier sont à fournir.

*Note :

Liste des organismes tiers agréés par LABEL façadealu.

- Tous les organismes notifiés pour la norme 14351-1 + A1 : 2010 dans le cadre du RPC.
- Les bureaux de contrôles techniques membres du COPREC.