

# Référentiel

## LABEL fenêtrealu

### ➤ Présentation

LABEL fenêtrealu 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 de qualité aux performances revendiquées.

Son but est de permettre aux entreprises de justifier de la conformité aux exigences générales et spécifiques du NF DTU 36.5 P1-2 CGM de leur fabrication de fenêtre en profilés aluminium.



SOCOTEC intervient en tant qu'auditeur tierce partie dans le cadre d'une convention entre le SNFA et SOCOTEC.

SOCOTEC 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 fenêtrealu

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 fenêtréalu ». La commission se réunit deux fois par an au minimum « et autant de fois que nécessaire ».

## ➤ **Domaine d'application du référentiel**

Sont concernées les entreprises pour leur fabrication de fenêtres\* réalisées en profilés aluminium, couvertes par la norme produit NF EN 14351-1 + A1 : 2010 et respectant les dispositions du NF DTU36.5 P1-2 (CGM), et dont la conception est validée par un DTA (Document Technique d'Application) en cours de validité.

*\* fenêtres, portes-fenêtres et ensembles composés équipés ou non d'une fermeture, destinés à être mis en œuvre dans des ouvertures de parois verticales.*

### ▶ Entreprises éligibles

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

- Bénéficient d'une attestation de conformité au référentiel LABEL fenêtréalu délivrée par SOCOTEC,
- S'engagent à respecter le référentiel LABEL fenêtréalu à l'ensemble de leur fabrication
- S'engagent à respecter les conditions du droit d'usage
- Fabriquent sur le territoire français.
- Utilisent des systèmes sous DTA dont le détenteur est membre du SNFA.

## ➤ **Documents de référence**

- La dernière édition du document cité s'applique.
- NF EN 14351-1 + A1 : 2010. Fenêtres et portes – Norme produit, caractéristiques de performance.
- NF DTU 36.5 P1-2. Mise en œuvre des fenêtres et portes extérieures - Partie 1-2 : Critères généraux de choix des matériaux (CGM)
- NF EN ISO 9000 : Systèmes de management de la qualité – Principes essentiels et vocabulaire.
- NF EN ISO 19011 : Lignes directrices pour l'audit des systèmes de management.
- NF EN ISO 9001 : Systèmes de management de la qualité – Exigences.
- XPP 50-777 (calcul facteur solaire et transmission lumineuse des parois vitrées).

## ➔ Audit du référentiel

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

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 fenêtrealu.

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 fabricante de fenêtres justifiera d'un **audit de suivi** réalisé par SOCOTEC.

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

### ▶ Périodicité des audits de suivi

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

L'entreprise fait procéder, au plus tard dans les trois mois suivant la date anniversaire (N+1 ou N+2) d'obtention du droit d'usage, à une visite de son unité de fabrication afin de :

- Vérifier l'absence de changement défavorable évalué à N ;
- Examiner les fiches d'autocontrôle de la production et les procès-verbaux d'essais de contrôle. Un rapport devra être fait sur la rigueur des contrôles de production en usine ;
- 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, 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 fenêtrealu.

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 fenêtrealu.

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 ;
- Attestation d'assurance de garantie décennale fabricants ;
- Attestation fiscale
- Attestation des obligations sociales.

### ▶ 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.

La description doit identifier les familles de produits, en faisant référence aux différents **DTA** (Document Technique d'Application – le DTA peut être en cours d'instruction, dans ce cas l'entreprise doit le présenter dans sa version en cours de validation et apporter des preuves d'envoi au CSTB) et aux dossiers techniques du concepteur pour les gammes concernées, le volume de production annuel par famille et les gammes de fenêtres du site de production objet de l'audit.

### ▶ 3 – Engagement de la direction : formalisation et communication

La direction de l'entreprise doit définir et documenter son engagement en matière de qualité et le communiquer en interne à l'ensemble des personnes travaillant pour son compte (personnel organique mais également d'appoint).

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

- Définir et appliquer un système qualité conforme aux exigences du présent référentiel ;
- Surveiller l'application et les résultats du contrôle de production en usine ;
- Améliorer en continu la performance qualité 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 qualité de conformité et d'amélioration continue.

### ▶ 4 – Organisation : rôles, autorités et responsabilités (pour la mise en œuvre du contrôle de production en usine)

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.

Ceci concerne en particulier les personnes qui interviennent dans la réalisation et le contrôle qualité de la production de l'approvisionnement des matières premières à l'expédition des produits finis.

La direction doit désigner un responsable de la mise en œuvre efficace du système de contrôle de production.

▶ **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.

▶ **6 – Infrastructures et environnement**

**6.1. Moyens de production, disponibilité, entretien et maintenance**

L'entreprise doit assurer la mise à disposition des équipements nécessaires à la production.

Les méthodes de vérification, d'entretien et de maintenance des équipements doivent garantir la disponibilité des processus de fabrication des produits.

**6.2. Equipements de contrôles, mesures et essais (vérification/étalonnage) / ne concerne que le BANC AEV si existant sur le site de production.**

La fabrication doit assurer l'exactitude des résultats des mesures et essais réalisés pour démontrer la conformité des produits.

Les équipements de mesure et essais sont soumis à des étalonnages et des vérifications périodiques (en interne ou par un organisme agréé) en application de procédures documentées.

Ces procédures doivent définir les fréquences, les responsabilités et les enregistrements conservés.

*NB : l'étalonnage du banc d'essai doit être réalisé par un organisme accrédité (BNM/COFRAC) assurant le raccordement aux étalons nationaux ou internationaux selon des procédures reconnues.*

*Si les essais AEV sont réalisés par un organisme extérieur, l'entreprise communiquera une copie du PV d'étalonnage à jour fourni par le prestataire qui réalise les essais.*

**6.3. Gestion des déchets**

L'entreprise doit mettre en œuvre une gestion de ses déchets de production en conformité avec la réglementation et en favorisant par un tri sélectif approprié, la valorisation et le recyclage des déchets.

▶ **7 – Système qualité de l'unité de production**

**7.1. Manuel CPU : documentation du système**

L'entreprise doit établir, documenter et maintenir un système CPU (contrôle de production en usine) pour s'assurer de la constance de la qualité de ses produits et de leurs performances.

Le **système CPU** 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'un organisme à l'autre en raison :*

- a) de la taille de l'organisme,*
- 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).*

**7.2. Maîtrise des documents : approbation, diffusion, gestion des modifications**

Les documents du système CPU 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.

**7.3. 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.

## ▶ 8 – Achats : sélection, commandes, conformité, traçabilité

### 8.1. Généralités, qualité des composants

Les composants sont conformes aux normes et préconisations du NF DTU 36.5 P1-2 (CGM) et aux spécifications du DTA et au dossier technique du concepteur du système de rattachement pour chaque famille de produits concernée par LABEL fenêtrealu.

Les profilés en aluminium sont en alliage AG 6060 ou AG 6063 « Qualité bâtiment » dont la composition chimique doit être conforme à :

- une teneur en cuivre  $\leq 0,02$  % ;
- une teneur en plomb  $\leq 0,02$  % ;
- une teneur en silicium de 0,3 % à 0,55 %.

Les profilés à rupture de pont thermique sont titulaires de la marque profilés aluminium RPT ou issu d'un site de sertissage lui-même sous la marque NF profilés aluminium RPT selon les exigences de la fiche technique SNFA/COPREC/CSTB/CEBTP FT N°46 téléchargeable sur le site <http://www.snfa.fr> (bibliothèque)

Les profilés en aluminium sont conformes à la démarche Alu+ C-

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 aluminium sont conformes à la norme NF P 24351 et bénéficient :

- Soit du label QUALANOD pour l'anodisation
- Soit du label QUALIMARINE pour le thermolaquage

Les coffres de volets doivent être également couverts par un DTA.

### 8.2. Achats

La **liste des fournisseurs** sélectionnés est tenue à jour. Les dysfonctionnements sont enregistrés 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. : 7.3).

Le raccordement avec les produits en cours de fabrication doit pouvoir être réalisé.

### 8.3. 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. : 7.3).

### 8.4. Traitement des produits achetés non conformes

Les non-conformités sur les produits achetés réceptionnés sont enregistrées (cf. : 7.3) 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.

## ▶ 9 – Maîtrise de la production

### 9.1. Conception des systèmes de fenêtres

Les fenêtres fabriquées font l'objet d'une validation de leur conception par un **DTA** (Document Technique d'Application) et le dossier technique du concepteur.

On retrouve dans les dossiers techniques (DTA et/ou dossier complémentaire de production) l'identification des différents composants de la fenêtre (Quincaillerie, joints d'étanchéité, profilés...).

Les produits labellisés doivent respecter les dispositions des DTA et les dossiers techniques du concepteur auxquels ils se rattachent.

NB : Les compléments au DTA sont documentés dans **un dossier technique du titulaire**.

Les différents types de fenêtre sont regroupés par famille conformément à **l'annexe 1** (tableau 1.1) du référentiel.

### 9.2. Planification de la production

L'entreprise doit planifier, organiser et réaliser les activités de production dans des conditions maîtrisées. L'objectif global étant d'assurer un bon niveau de service au client, cette planification de la réalisation du produit doit se présenter sous une forme adaptée au mode de fonctionnement de l'entreprise.

Elle doit comprendre des étapes de :

- a) identification et prise en compte des exigences du client (notamment de délai) avec une vérification des spécifications de la commande reçue ;
- b) identification des capacités et des besoins (infrastructures, approvisionnements et ressources humaines) pour la production conforme au cahier des charges ;
- c) documentation d'un planning de production ;
- d) mise à disposition des documents et instructions de travail nécessaires pour la fabrication ;
- e) mise à disposition des équipements de production, de contrôle et de mesure également nécessaires ;
- f) planification documentée des contrôles en production et des essais sur produits finis selon les règles d'échantillonnage spécifiées ;
- g) définition des enregistrements nécessaires pour apporter la preuve de la conformité des produits aux exigences spécifiées dans le DTA ou la documentation technique du concepteur.

### 9.3. Gammes de fabrication

L'entreprise doit documenter les phases de production et établir les procédures et/ou les instructions écrites nécessaires à la réalisation du produit. Le détail des différentes étapes de la production doit être identifiable.

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.



#### 9.4. Manutentions, stockage et conditionnement pour expédition

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

Les produits achetés sont également concernés.

#### 9.5. Identification, étiquetage et marquage des produits

9.5.1. Traçabilité produits et composants : L'entreprise doit fournir des informations suffisantes pour assurer la traçabilité de son produit conforme aux exigences du marquage CE.

9.5.2. Affichage des performances (selon règles de la norme): LABEL fenêtrealu exige l'affichage des valeurs de performances sur les critères (**AEV, Uw, Sw et TLw**).

D'autres performances peuvent être affichées (acoustique/autres) si revendiquées.

AEV Obligatoire pour les fenêtres simples et optionnel pour les ensembles composés et les fenêtres avec volets (dans ce cas les essais AEV seront réalisés avec volet).

L'entreprise doit justifier les méthodes utilisées pour établir les performances affichées.

9.5.3. Etiquetage :

Les informations sur le produit et ses performances doivent être fournies selon les cas par des marquages sur le produit ou son conditionnement ou par des documents qui l'accompagnent ou des spécifications techniques publiées par l'entreprise et en conformité avec les spécifications de **l'annexe ZA.3 de la norme EN 14351-1 + A1 : 2010** si celle-ci est applicable.

Les règles du droit d'usage du label s'appliquent.

### ▶ 10 – Contrôles qualité : critères, moyens, responsabilités, enregistrements

#### 10.1. Contrôles qualité en cours de production (selon CPU)

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

Afin de répondre au § 7.3.6 « Essais et évaluation du produit » de la norme 14351-1 + A1 : 2010 et à la conformité au dossier technique du concepteur, les contrôles minimum suivants sont à réaliser :

- les débits et usinages
- la qualité des assemblages
- les drainages et décompression
- les calages des remplissages
- les tolérances de fabrication
- la pose des joints d'étanchéité
- la pose des organes de manœuvre
- etc.

NB : La production de fenêtre qui intègre des volets fait partie du système de contrôle.

Des enregistrements de ces contrôles doivent être établis et conservés selon les durées fixées au 7.3.

En cas de non-conformité constatée, les contrôles seront renforcés sur les points en défaut.

## 10.2. Contrôles finaux pour la libération du produit

L'entreprise doit définir dans une procédure documentée les dispositions d'organisation et les responsabilités pour la réalisation des contrôles suivants avant expédition pour chaque lot ou commande :

- Référence du produit/du lot à la commande client.
- Vérification de l'aspect avant livraison.
- Présence des accessoires complémentaires suivant bon de commande (y compris si livraison partielle).
- Préparation de la livraison : emballage et/ou palettisation approprié.
- Présence des documents d'accompagnement : performances garanties affichées (paragraphe 9.5), instructions de nettoyage et entretien, instructions de mise en œuvre si différente du DTU.

Des enregistrements de ce contrôle doivent être établis sous une forme appropriée et conservés (cf. : 7.3).

## 10.3. Essais sur produits finis

Pour assurer la constance de qualité de fabrication, l'entreprise devra procéder à des essais de contrôles par famille. Les corps d'épreuve doivent être représentatifs de la production et sont définis dans le tableau 1.2 de l'**Annexe 1**.

Les essais doivent comporter la vérification de l'effort de manœuvre, de la perméabilité à l'air, de l'étanchéité à l'eau et de la résistance au vent (AEV) selon une fréquence établie en fonction de la production annuelle (voir tableau ci-après).

**Les performances minimum à atteindre sont :**

- Un classement AEV mini = **A\*3 E\*4A ou B V\*A2**
- Une mesure de l'effort de manœuvre = Classe 1 (dans le cas d'une menuiserie à ferrage oscillo-battant, l'effort de fermeture en position soufflet peut être de classe 0) suivant la norme EN 13115. Cf 11.2.1 effort de manœuvre DTU 36-5 P3.  
Soit un effort  $\leq 10$  Nm pour une quincaillerie manœuvrée à la main,  
et un effort  $\leq 5$  Nm pour une quincaillerie manœuvrée avec le doigt ;
- Pour les blocs-baies, la déformation de la traverse haute sous coffre doit être mesurée (flèche  $< 1/150$  de la portée avec un maximum de 15 mm sous 800 Pa)
- Pour les blocs-baies, pour le bon fonctionnement du tablier dans le cas de fermeture avec volet roulant, un essai systématique (1 montée/1 descente).

Les rapports de ces essais sont des enregistrements à conserver

Les résultats d'essais sont comparés aux performances minimales définies pour chaque type de produits et d'essais selon les revendications du demandeur. Ces revendications sont supérieures ou égales au minimum exigé par le label.

A chaque résultat d'essai non conforme aux spécifications, l'entreprise doit enregistrer la non-conformité (cf. : paragraphe 11) et planifier une action corrective.

*Note1 : Si l'entreprise ne dispose pas d'un banc d'essai AEV en propre il fait réaliser les essais demandés sur un banc extérieur étalonné dans le cadre d'un contrat de prestations.*

### 10.3.1. Essais initiaux de validation du savoir faire technique et des performances produit

Ces essais sont un critère pour la validation du dossier d'instruction.

Le contrôle initial comprend un essai selon spécifications du § 10.3 par famille (frappe et coulissant) à la dimension standard largeur 2400 et hauteur 2150, sur le corps d'épreuve défini dans le tableau 1.2 de l'**Annexe 1**.

Ces essais doivent être réalisés en présence **d'un organisme tiers** agréé par LABEL fenêtréalu.

La liste des organismes agréés par LABEL fenêtréalu est fournie en **Annexe 2**.

La réalisation et les résultats de ce contrôle initial par l'entreprise font l'objet d'un enregistrement conservé.

Ces essais initiaux sont réalisés en **présence du responsable qualité** désigné par l'entreprise, sur le lieu de production ou dans un laboratoire extérieur.

### 10.3.2. Essais courants

Les essais courants de contrôle (autocontrôles) sont réalisés **en présence** du technicien qualifié désigné par l'entreprise. Le mode de prélèvement des corps d'épreuve doit être écrit dans un document qualité de l'entreprise et ne doit pas être laissé à l'appréciation du technicien qualifié.

Pour ces essais, seule la vérification de la flèche est nécessaire pour l'essai au vent.

**Tableau de fréquence minimale des essais en fonction de la production  
à mettre par famille conformément à l'annexe 1.**

Production de fenêtres	Nombre minimum d'essais en auto contrôle
Jusqu'à 2500 menuiseries par an	1 essai par famille / an
Jusqu'à 5000 menuiseries par an	2 essais par famille / an
Au-delà de 5000 menuiseries par an	3 essais par famille / an

#### ▶ 11 – Maîtrise du produit non conforme : enregistrement, 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 et produit fini).

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.

Un renforcement adapté des essais de contrôle (§10.3.2) doit être mis en place.

#### ▶ 12 – Réclamations client : enregistrement, traitement, analyse

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.

#### ▶ 13 – 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 (paragraphe 14).

▶ **14 – Surveillance du 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 de la production (paragraphe 7.5 de la norme NF EN 14351-1 + A1 : 2010).

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

1. le retour sur les décisions de la précédente revue de direction ;
2. l'avancement des plans d'actions correctives et d'amélioration continue ;
3. les retours d'information des clients, synthèse des réclamations et des demandes exprimées ;
4. le bilan des non-conformités sur les produits, analyse quantitative et qualitative des enregistrements sur les non-conformités et retours produits. Non-conformités relatives aux fournisseurs, non-conformités en cours de fabrication, non-conformités sur les produits finis et non-conformités lors des essais ;
5. les résultats des activités de surveillance, respect des plans de contrôles et fréquence des essais, et recommandations d'amélioration ;
6. synthèse des résultats des essais sur les produits finis : représentativité des corps d'épreuves, bilan des performances obtenus par rapport aux performances affichées et aux objectifs de performance minimales LABEL fenêtréalu,
7. besoins identifiés en matière de ressources (ressources humaines, infrastructures et environnement de travail, fournisseurs) ;
8. les changements significatifs pouvant affecter le système et les exigences de performances pour les produits, changement de matière première, de fournisseurs, modification du C.P.U, modification des produits et des E.T.I (essais de type initial voir paragraphe 7.2 de la norme NF EN 14351-1 + A1 : 2010), et les évolutions normatives et/ou réglementaires.

**Les données de sortie** doivent comprendre :

1. un avis formel de la direction sur le niveau d'efficacité du système qualité 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 1

**TABLEAU 1.1 : DEFINITION DES FAMILLES DE PRODUITS**

Familles	Types de fenêtres rattachés à chaque famille
Fenêtres à frappe	Fenêtre fixe Fenêtre à un seul vantail à la française ou à l'anglaise (ouvrant intérieurement ou extérieurement) Fenêtre oscillo-battante Fenêtre à projection et italienne Soufflet Fenêtres à plusieurs ouvrants sur paumelles verticales (ouvrant intérieurement ou extérieurement)
Fenêtres coulissantes	Fenêtres coulissantes à un ou plusieurs vantaux
Fenêtres oscillo-coulissantes	Fenêtres oscillo-coulissantes à plusieurs vantaux

**TABLEAU 1.2 : CHOIX DU CORPS D'EPREUVE REPRESENTATIF POUR UN ESSAI**

Familles	Corps d'épreuve représentatif pour l'essai initial Dimension standard 2400/2150	Corps d'épreuve représentatif pour les essais courants de contrôles. Dimension selon la représentativité de la production sur la famille.
Fenêtre à frappe	Fenêtre à deux vantaux à la française avec traverse intermédiaire et partie fixe avec traverse intermédiaire	Fenêtre à deux vantaux à la française ou Fenêtre oscillo-battante
Fenêtres coulissantes	Fenêtres coulissantes à deux vantaux	Fenêtres coulissantes à deux vantaux
Fenêtres oscillo-coulissantes	Fenêtres oscillo-coulissantes à deux vantaux	Fenêtres oscillo-coulissantes à deux vantaux

## ANNEXE 2

Liste des organismes tiers agréés par LABEL fenêtréalu pour le contrôle des essais AEV.

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