

RÉFÉRENTIEL
pour l'attribution et le suivi
de la certification 3513
"Fourniture et pose certifiées de
MENUISERIES EXTÉRIEURES"

Date d'application : 01 septembre 2022

CHAPITRE	SOMMAIRE	PAGES
1	OBJET ET DOMAINE D'APPLICATION	3
2	TERMINOLOGIE	3 et 4
3	DOCUMENTS DE RÉFÉRENCE	4
4	PRÉSENTATION DES CRITÈRES D'ATTRIBUTION - DOSSIER DE DEMANDE	5 à 9
	4.1 CRITÈRES ADMINISTRATIFS ET JURIDIQUES	5 et 6
	4.2 CRITÈRES CHIFFRES D'AFFAIRES - EFFECTIFS	6
	4.3 CRITÈRES LOCAUX ET MOYENS - MATÉRIELS	6
	4.4 CRITÈRES TECHNIQUES	7 à 9
	4.5 RÉFÉRENCES DE TRAVAUX	9
	4.6 ANALYSE DU PROCESSUS	9
5	DESCRIPTION DÉTAILLÉE DU PROCESSUS DE CERTIFICATION	10 à 12
	5.1 ATTRIBUTION DE LA CERTIFICATION PAR LA COMMISSION D'EXAMEN	10 et 11
	5.2 SUIVI DE LA CERTIFICATION	11 et 12
6	RENOUVELLEMENT DE LA CERTIFICATION	12
	6.1 DOSSIER DE RÉVISION	12
	6.2 AUDIT DE RENOUVELLEMENT	12
	6.3 DÉCISION DE LA COMMISSION D'EXAMEN	12
7	CONDITIONS DE DÉLIVRANCE DU CERTIFICAT	12 et 13
	7.1 ÉTABLISSEMENT DU(DES) CERTIFICAT(S)	12
	7.2 INFORMATIONS FIGURANT SUR LE(S) CERTIFICAT(S)	12
	7.3 CONDITION D'UTILISATION ET DE COMMUNICATION DU CERTIFICAT	13
8	RETRAIT	13
9	RECOURS AMIABLES, APPELS, RÉCLAMATIONS OU PLAINTES DE TIERS, AUDIT DE SIGNALEMENT, RÉVISION EXCEPTIONNELLE, MENTION RGE	13 et 14
	9.1 RECOURS AMIABLES, APPELS	13
	9.2 RÉCLAMATIONS OU PLAINTES DE TIERS	13
	9.3 AUDIT DE SIGNALEMENT	13
	9.4 RÉVISION EXCEPTIONNELLE	14
	9.5 MENTION RGE	14
10	SOUS-TRAITANCE DE CHANTIERS ENTRANT DANS LE CHAMP DE LA CERTIFICATION	14
11	PUBLICATIONS	14
12	MODIFICATIONS APPORTÉES AUX EXIGENCES DU RÉFÉRENTIEL	14
13	DATE D'APPLICATION	14
14	APPROBATION	14

1. OBJET ET DOMAINE D'APPLICATION

Le présent référentiel a pour objet de spécifier les exigences auxquelles doivent répondre les entreprises demandant la certification **3513** "Fourniture et pose certifiées de menuiseries extérieures" et les conditions de son suivi, pour les entreprises qui assurent l'entière responsabilité de la fourniture et de la pose des menuiseries extérieures, quel que soit le matériau.

Il prend en compte les exigences réglementaires et normatives applicables à cette activité, les règles techniques applicables aux travaux concernés ainsi que les règles propres à l'organisme.

2. TERMINOLOGIE

Attribution : décision d'attribuer ou de renouveler une certification métier.

Audit : examen méthodique et indépendant en vue de déterminer si l'organisation, les activités et les résultats de l'entreprise sont conformes aux exigences définies dans un référentiel.

Auditeur expert : personne physique qui s'est vu reconnaître dans des conditions définies par QUALIBAT, les compétences voulues pour organiser un audit, formuler la synthèse des observations faites et exprimer un avis motivé à la Commission d'examen chargée de prendre une décision.

Ils sont "qualifiés" par la Commission d'examen et missionnés par QUALIBAT.

Certificat : document officiel délivré annuellement à une entreprise attestant de l'attribution d'une certification et de la régularité de sa situation.

Certification métier : reconnaissance formelle par une tierce partie de la capacité d'une entreprise à réaliser des travaux dans une activité donnée. Cette reconnaissance est fondée sur l'évaluation objective de ses moyens humains et matériels, de ses compétences, de son organisation et de la vérification de sa conformité aux exigences d'un référentiel par des audits.

L'ensemble des exigences spécifiques est précisé dans le présent document normatif appelé ici référentiel pour l'attribution et le suivi de la certification **3513** "Fourniture et pose certifiées de menuiseries extérieures".

Commission d'examen : instance chargée de l'établissement du référentiel ainsi que de l'attribution et du suivi de la certification métier pour la fourniture et pose de menuiseries extérieures. Elle est composée paritairement selon les dispositions du règlement général de trois collèges : utilisateurs (maîtres d'ouvrage, maîtres d'œuvre), intérêts généraux (contrôleurs techniques, etc.) et entreprises ; leurs membres ont tous voix délibérative.

La Commission d'examen est chargée d'examiner les dossiers de demande des entreprises, les rapports d'audits et de décider d'attribuer, de refuser, de retirer ou de renouveler une certification. Elle fonctionne sous le principe de tierce partie et est tenue de motiver toute décision.

Commission Supérieure : instance chargée d'examiner les appels des entreprises, les réclamations ou plaintes de tiers, portés devant elle et de donner son avis sur les difficultés d'interprétation rencontrées par les Commissions d'examen et sur toutes les questions techniques dont elle est saisie par le Conseil d'Administration ou la direction de l'organisme.

Dossier de demande de certification : formulaire (questionnaire) permettant à une entreprise de répondre aux seules exigences "documentaires" du présent référentiel. C'est après l'examen du dossier de demande renseigné que la Commission d'examen peut statuer sur la recevabilité du dossier et décider ou non de missionner un auditeur auprès de l'entreprise.

Menuiseries extérieures : on entend par menuiseries extérieures tous types de fenêtres fixes ou ouvrantes, quel qu'en soit le système d'ouverture, les portes et les portes-fenêtres comportant éventuellement des parties fixes associées, les blocs baies (fenêtres avec coffres et volets roulants intégrés), leurs accessoires, compléments et habillages, ainsi que les ensembles menuisés dont les panneaux de façades avec allège, les fenêtres en bande horizontale ou verticale, les oriels.

L'activité de menuiseries extérieures comprend, pour les travaux concernés, les vitrages et les remplissages, le calfeutrement sur chantier, l'étanchéité, l'isolation thermique et acoustique, la mise en œuvre de fermetures ou protections solaires intégrées, les travaux complémentaires d'habillage et de liaisons intérieures et extérieures.

Nomenclature Qualibat : description technique des travaux correspondant à chaque qualification. Elle répertorie 9 familles de travaux, plusieurs métiers ou activités et plus de 300 possibilités de qualification ou certification. La nomenclature est périodiquement mise à jour pour tenir compte des évolutions techniques.

Processus : description détaillée des actions nécessaires à la réalisation d'une installation. Il décrit généralement le déroulement, l'enchaînement détaillé des opérations et le déclenchement des opérations successives.

Qualification : reconnaissance formelle par une tierce partie de la capacité d'une entreprise à réaliser des travaux dans une activité donnée. Cette reconnaissance est fondée sur l'évaluation objective des moyens humains et matériels, des compétences et de l'organisation de l'entreprise au travers de l'examen d'un dossier.

Questionnaire de suivi : procédure de suivi permettant de vérifier annuellement que l'entreprise continue de satisfaire, pendant la période de validité de la certification, aux conditions d'attribution, pour leur partie documentaire, conditionnant la délivrance d'un certificat.

Référentiel : document précisant l'ensemble des exigences d'une certification et ses conditions d'attribution et de suivi.

Règlement Général : règles et principes arrêtés par le Conseil d'Administration de l'Organisme, en application des statuts pour :

- définir les conditions dans lesquelles l'Organisme délivre ses différentes prestations,
- préciser les modalités de délivrance des certificats et les moyens utilisés pour porter ces renseignements à la connaissance des tiers,
- déterminer le fonctionnement et le rôle de ses instances de décisions et d'appel,
- fixer l'organisation de ses services, ainsi que les missions et responsabilités de son personnel.

Renouvellement : procédure de contrôle permettant de vérifier qu'à l'expiration du délai de validité de la certification, l'entreprise respecte toujours les exigences applicables. Les renouvellements interviennent :

- à l'échéance de deux ans (cas des certifications attribuées à titre probatoire),
- à l'échéance de quatre ans (cas des certifications attribuées à titre quadriennal),
- de manière anticipée (suite à une décision de la Commission d'examen ou de la Commission Supérieure).

3. DOCUMENTS DE RÉFÉRENCE

Les exigences retenues dans le présent référentiel sont issues des textes de référence suivants :

⇒ Textes réglementaires et normatifs

Le présent référentiel ne se substitue pas aux exigences d'ordre législatif, réglementaire ou normatif en vigueur que l'entreprise doit par ailleurs connaître, maîtriser et appliquer.

En particulier, les installations sont soumises au respect des textes ci-dessous :

- NF DTU 36.5 P1-1 (avril 2010) : Travaux de bâtiment - Mise en œuvre des fenêtres et portes extérieures - Partie 1-1 : Cahiers des clauses techniques types (Indice de classement : P20-202-1-1),
- NF DTU 36.5 P1-2 (avril 2010) : Travaux de bâtiment - Mise en œuvre des fenêtres et portes extérieures - Partie 1-2 : Critères généraux de choix des matériaux (CGCM) (Indice de classement : P20-202-1-2),
- NF DTU 36.5 P2 (avril 2010) : Travaux de bâtiment - Mise en œuvre des fenêtres et portes extérieures - Partie 2 : Cahier des clauses administratives spéciales types (Indice de classement : P20-202-2),
- FD DTU 36.5 P3 (octobre 2010) : Travaux de bâtiment - Mise en œuvre des fenêtres et portes extérieures - Partie 3 : Mémento de choix en fonction de l'exposition,
- Accessibilité du cadre bâti, lois et arrêtés en vigueur,
- Recommandations professionnelles et guides "Règles de l'Art Grenelle Environnement" (RAGE) : Intégration des menuiseries extérieures dans des parois à ossature bois ; Pose de menuiseries extérieures avec une ITE ; Doubles fenêtres - Rénovation.

⇒ Documents de référence QUALIBAT

- Règlement Général,
- Définition de la certification **3513** issue de la nomenclature des qualifications des entreprises de construction,
- Dossier de demande (questionnaire) de certification.

4. PRÉSENTATION DES CRITÈRES D'ATTRIBUTION - DOSSIER DE DEMANDE

L'entreprise devra utiliser les formulaires numérotés du dossier de demande pour y répondre.

Dans le cas où il s'agit d'exigences spécifiques (*), elles sont indiquées comme telles par l'abréviation [ES] suivies d'un numéro d'ordre. L'entreprise choisira d'y répondre dans la forme écrite qui lui paraîtra la plus appropriée ou en utilisant les modèles fournis dans le dossier de demande.

Le dossier de certification initiale est remis à l'entreprise (ou téléchargé sur le site www.qualiat.com) suite à une demande écrite précisant le périmètre de la demande (siège et/ou établissement secondaire concernés par la demande de certification).

Les frais d'instruction de dossier sont déterminés en fonction du tarif annuel décidé par le Conseil d'Administration de QUALIBAT.

4.1 Critères administratifs et juridiques

4.1.1 Lettre d'engagement de l'entreprise

L'entreprise doit formuler par écrit sa demande de certification et s'engager à respecter les obligations définies par QUALIBAT en faisant signer par son responsable légal le formulaire d'engagement [ES1] joint au dossier.

4.1.2 Situation juridique et administrative de l'entreprise

L'entreprise doit prouver :

- ⇒ la légalité de son existence en fournissant obligatoirement les documents suivants datant de moins de 3 mois :
 - extrait Kbis ou inscription à la Chambre de Métiers,
 - immatriculation INSEE (SIRET et code NACE).
- ⇒ la régularité de son fonctionnement au regard de ses obligations sociales en fournissant obligatoirement les documents suivants :
 - attestations d'inscription et de mise à jour inférieure à 3 mois aux organismes ci-après :
 - URSSAF ou autre régime obligatoire,
 - Caisse des congés payés du bâtiment,
 - dernière DSN mensuelle ou couvrant l'année précédant la demande,
 - la liste nominative du personnel en joignant les déclarations uniques à l'embauche (DUE) pour les salariés ne figurant pas sur la DSN [ES2],
 - copie des statuts (comportant les dernières mises à jour).

4.1.3 Couverture assurance

L'entreprise devra prouver sa souscription d'une assurance responsabilité civile professionnelle et décennale incluant la fourniture et pose de menuiseries extérieures, en fournissant une attestation d'assurance qui doit préciser :

- la compagnie d'assurance,
- le numéro de contrat,
- les activités couvertes,
- les montants garantis.

Justificatif à fournir : attestation d'assurance responsabilité civile professionnelle et décennale en cours de validité à la date de dépôt du dossier.

(*) Ce sont des exigences en plus de celles du « référentiel pour l'attribution et le suivi d'une qualification professionnelle d'entreprise et la délivrance du certificat » qui s'appliquent à l'ensemble des qualifications ou certifications Qualibat.

4.1.4 Attestation de sinistralité

Afin de permettre l'évaluation de sa sinistralité, l'entreprise doit faire remplir par sa compagnie d'assurance, le tableau de sinistralité issu du dossier QUALIBAT, sur lequel doit figurer les sinistres intervenus dans le cadre du contrat en responsabilité décennale travaux sur les quatre dernières années.

4.1.5 Organisation de l'entreprise

L'entreprise doit préciser :

- ⇒ ses liens financiers éventuels avec d'autres entreprises, tels que :
 - appartenance à un groupe, à un réseau, une franchise,
 - ou filiale d'une autre entreprise,
 - et ses propres filiales.
- ⇒ le périmètre de la demande de certification, en fournissant, s'il y a lieu, la liste précise des sites ou établissements secondaires concernés par la demande,

en remplissant le formulaire [ES3] joint au dossier.

4.2 Critères chiffres d'affaires - Effectifs

⇒ Critères financiers :

Afin de permettre l'évaluation de sa couverture financière et de sa capacité propre à mener à bien ses chantiers, l'entreprise doit fournir sur les deux derniers exercices complets (exercices N-1 et N-2), des renseignements chiffrés concernant son chiffre d'affaires et les moyens en personnel déclarés dont elle dispose : effectif - nombre d'heures en global et dans l'activité certifiée.

Elle doit également indiquer le montant du chiffre d'affaires dédié à la sous-traitance liée à l'activité de pose de menuiseries extérieures.

⇒ Critères effectifs et salaires :

L'entreprise doit démontrer qu'elle dispose en interne des moyens humains lui permettant de réaliser dans des conditions satisfaisantes la fourniture et pose de menuiseries extérieures cf. 4.4.2.

Commentaires :

La ventilation de l'effectif est déterminante pour établir une équivalence avec les exigences minimales d'encadrement ou de bureau d'études définies pour l'attribution de cette certification.

Lorsque l'entreprise fait appel à de la main d'œuvre extérieure, celle-ci (par exemple intérimaires) devra répondre aux mêmes exigences que les collaborateurs salariés de l'entreprise notamment en termes de compétences.

4.3 Critères Locaux et moyens - Matériels

L'entreprise doit fournir une description de ses locaux et moyens de chantier de façon à permettre une évaluation de ses installations.

L'entreprise doit disposer ou pouvoir disposer des matériels suffisants en quantité et en qualité pour accomplir les travaux relevant de la certification, concernant notamment :

- le matériel de chantier,
- le matériel d'hygiène et de sécurité (collectif et/ou individuel),
- le matériel de pose des menuiseries,
- le parc de véhicules utilitaires.

Le matériel doit être adapté à tout type de bâtiment et aux différents types de pose.

Justificatif à fournir : liste détaillée du matériel de l'entreprise

L'entreprise doit justifier d'un local lui permettant d'assurer le stockage ainsi que la maintenance de ses chantiers, elle n'a pas l'obligation de disposer d'un atelier.

4.4 Critères techniques

4.4.1 Responsable technique

L'entreprise doit fournir les renseignements d'identité concernant le responsable technique qu'elle a désigné pour les travaux de fourniture et pose de menuiseries extérieures, notamment sa formation et/ou ses diplômes, son expérience professionnelle. Les documents transmis devront démontrer son savoir-faire et sa maîtrise des règles de l'art, il devra donc avoir a minima une expérience de 5 ans dans l'activité fourniture et pose de menuiseries extérieures.

Justificatifs à fournir : CV, attestations de formation, diplômes, certificats de travail...

4.4.2 Personnel technique pour l'activité menuiseries extérieures

L'entreprise doit prouver qu'elle emploie de façon permanente un nombre suffisant de personnes disposant des compétences ou d'une expérience professionnelle couvrant l'activité relevant de la certification demandée en remplissant le formulaire [ES4] du dossier et en joignant les éléments de preuve demandés.

Pour chacun des établissements du périmètre de la certification, l'entreprise doit justifier d'un bureau d'études et d'un service de pose internes, sous la responsabilité du responsable technique défini au 4.4.1 :

- ⇒ le bureau d'étude de l'établissement doit comprendre au moins un technicien (qui peut être le chef d'entreprise) ayant 3 ans de pratique dans la profession,
- ⇒ le service pose de l'entreprise peut comporter une ou plusieurs équipes. Chaque équipe de pose comprendra au moins 2 opérateurs dont 1 « technicien » ayant 3 ans de pratique de la pose de menuiseries extérieures. L'entreprise devra donc démontrer la compétence en matière de pose de menuiseries extérieures pour tous les « techniciens », de ses différentes équipes. L'entreprise devra indiquer le nombre d'équipes de pose dont elle dispose, permettant ainsi de connaître le nombre de techniciens devant avoir 3 ans d'expérience.

Justificatifs à fournir : CV, attestations de formation, diplômes, certificats de travail, (pour le personnel du Bureau d'Etudes et les techniciens du service pose)...

4.4.3 Prescription

L'entreprise est à l'initiative de la prescription des produits, qui doit tenir compte des principes généraux suivants :

- optimiser la consommation d'énergie en adaptant les performances thermo-optiques de la menuiserie (Uw, Sw) à la localisation et l'orientation de la façade,
- optimiser la surface vitrée et la transmission lumineuse,
- considérer les besoins d'isolation acoustique,
- considérer les besoins de rénovation ou d'ajout de fermeture et/ou de protection mobile,
- considérer les contraintes de sécurité,
- considérer les exigences d'accessibilité,
- respecter les contraintes architecturales,
- respecter les exigences normatives et réglementaires,
- réaliser un diagnostic du dormant existant en cas de rénovation,
- s'assurer de la conformité du support créé ou existant.

Ces informations doivent être reportées dans le dossier client (la fiche métré, planning d'intervention, plans d'exécution des travaux, devis, ventilation, accessibilité etc.).

Justificatifs à fournir : un dossier de pose de menuiseries extérieures avec ses fiches métrés et les pièces du marché...

4.4.4 Devis

Les devis de l'entreprise devront comporter :

pour des travaux neufs :

- identification du site : région, rugosité, hauteur du bâtiment,
- identification du support et du type de pose envisagé,
- identification des produits posés avec leur démarche qualité le cas échéant,
- la nature (gamme...) des profils des menuiseries proposées,
- les performances pour chaque fenêtre,
- identification des dispositions envisagées pour l'accessibilité.

pour des travaux en rénovation, avec conservation ou non des dormants existants :

- identification du site : région, rugosité, hauteur du bâtiment,
- éventuelle adaptation du support,
- identification des produits posés avec leur démarche qualité le cas échéant,
- identification des menuiseries existantes,
- dormant existant conservé ou déposé,
- les éventuels travaux de finition à prévoir par un tiers,
- la nature (gamme...) des profils des menuiseries proposées,
- les performances pour chaque fenêtre,
- identification des dispositions envisagées pour l'accessibilité,
- une information sur la nécessité de ventiler,
- indiquer les gains ou pertes de clair de vitrage.

pour des travaux sur des bâtiments tertiaires (neuf ou rénovation) :

- vérification de la prescription selon FD DTU 36.5 Partie 3,
- identification du site : région, rugosité, hauteur du bâtiment,
- éventuelle adaptation du support,
- identification du type de bâtiment et disposition relative à la sécurité incendie (UP, anti-panique, ouverture extérieure, ...),
- identification du support et du type de pose envisagé,
- identification des produits posés avec leur démarche qualité le cas échéant,
- diagnostic et reprise éventuelle du dormant existant en cas de rénovation,
- dormant existant conservé ou déposé en cas de rénovation,
- la nature (gamme...) des profils des menuiseries proposées,
- les performances pour chaque fenêtre,
- identification des dispositions envisagées pour l'accessibilité,
- une information sur la nécessité de ventiler en cas de rénovation,
- indiquer les gains ou pertes de clair de vitrage en cas de rénovation.

Justificatifs à fournir : les devis de chaque chantier de référence (cf. 4.5.2)

4.4.5 Produits mis en œuvre

Les menuiseries mises en œuvre doivent bénéficier d'une démarche qualité validant la conformité de leur conception aux exigences du DTU 36.5 partie 1-2 (CGCM) et doivent provenir :

- soit d'une entreprise qualifiée QUALIBAT en fabrication et pose,
- soit d'une entreprise ou d'un fournisseur ayant mis en place une démarche qualité produit.

Afin d'apprécier l'étendue de son champ de compétence, l'entreprise doit produire la liste des produits et joindre les éléments justificatifs des entreprises fournisseurs de menuiseries extérieures mises en œuvre :

- démarche qualité validant la conformité de leur conception aux exigences du NF DTU 36.5 partie 1-2
- et
- démarche qualité produit validant la qualité de la fabrication. Cette démarche qualité devra être conforme à la note QUALIBAT précisant les exigences complémentaires des qualifications 3511 et 3512 ainsi que de la certification 3513.

L'entreprise fournira le nombre et le type de menuiseries extérieures posées, durant les années N-1 et N-2. Le nombre de menuiseries posées devra être cohérent avec le nombre de poseurs déclarés par l'entreprise.

Justificatifs à fournir : certificats des fournisseurs, évaluations et DTA, Procès-Verbaux d'essais AEV...

4.4.6 Documentations techniques

L'entreprise doit avoir à sa disposition les textes réglementaires et normatifs listés au § 3 DOCUMENTS DE RÉFÉRENCE.

4.5 Références de travaux

4.5.1 Liste des chantiers dans l'activité concernée

Afin d'apprécier l'étendue de son expérience, l'entreprise doit fournir la liste [ES5], sur les années N-1 et N-2, de tous les chantiers de fourniture et pose de menuiseries extérieures qu'elle a réalisés. Cette liste doit comporter au moins 5 chantiers dont les 3 chantiers de référence (§4.5.2).

Il ne sera contrôlé que certaines réalisations présentées en plus des 3 chantiers de référence (§4.5.2) correspondant sur le plan technique aux exigences définies dans le présent référentiel.

De plus, le secrétariat technique de la Commission d'examen recueillera directement auprès de certains maîtres d'ouvrage ou maîtres d'œuvre (une interrogation par site demandant la certification) des attestations confirmant la nature, la qualité des travaux et la satisfaction du client.

Justificatifs à fournir : la liste des chantiers de fourniture et pose de menuiseries extérieures de l'entreprise sur les années N-1 et N-2.

4.5.2 Chantiers de référence

Afin d'apprécier sa capacité technique et plus particulièrement son respect des exigences de mise en œuvre conformément aux règles de l'art, l'entreprise doit faire une présentation détaillée de 3 chantiers (réceptionnés dans les 2 dernières années) dont elle estime qu'ils reflètent particulièrement sa maîtrise de la fourniture et pose de menuiseries extérieures. Si la mention RGE est demandée conjointement à la demande de certification, l'entreprise devra présenter au moins 2 chantiers en rénovation sur les 3 fournis comme chantiers de référence.

Justificatifs à fournir :

- attestation du maître d'œuvre ou maître d'ouvrage, bureau de contrôle,
- devis descriptif et quantitatif,
- devis signé ou commande client,
- des photographies techniques des différentes phases d'exécution,
- fiche de relevé des cotes (pour la rénovation),
- fiche d'autocontrôle en cours de chantier,
- procès-verbal de réception avec les réserves éventuelles levées,
- caractéristiques des performances énergétiques des menuiseries,
- fiche d'entretien/maintenance des menuiseries,
- plans d'exécution spécifiques au chantier de référence,
- notices techniques des menuiseries installées,
- attestation des démarches qualités des menuiseries posées.

4.6 Analyse du processus [ES6]

L'entreprise doit indiquer toutes les dispositions qu'elle entend prendre pour garantir le respect des actions nécessaires à la réalisation d'une installation et assurer le même niveau d'exigence sur tous les chantiers dans le respect du NF DTU 36.5, en précisant les raisons et les justificatifs d'adaptation pour les cas particuliers.

Lors de l'audit, l'entreprise devra justifier de la mise en place de procédures qualité couvrant a minima :

- la planification des chantiers,
- la traçabilité des chantiers,
- la gestion des éventuels sous-traitants,
- le contrôle des chantiers (fiches d'autocontrôle, fiches de réception),
- le traitement de la levée des réserves le cas échéant.

Justificatifs à fournir : un dossier client complet avec devis et commande (il peut s'agir de l'un des chantiers de référence), le cahier des charges si existant, les procédures qualité (cf. ci-avant), le dossier de contrôle interne.

5. DESCRIPTION DÉTAILLÉE DU PROCESSUS DE CERTIFICATION

5.1 Attribution de la certification par la Commission d'examen

Il comporte quatre étapes :

- 1) Instruction préliminaire,
- 2) Décision de recevabilité,
- 3) Audit,
- 4) Décision de la Commission d'examen.

5.1.1 Instruction préliminaire

A réception d'une demande écrite de l'entreprise, un dossier de candidature à la certification lui est remis contre paiement des frais d'instruction. Il comprend toutes les informations utiles concernant la certification. L'entreprise peut également télécharger directement le dossier de candidature sur le site www.qualibat.com.

Au retour du dossier et de son règlement si le dossier a été téléchargé, celui-ci est instruit par le secrétariat technique de la Commission. Durant cette étape, des informations complémentaires pourront être demandées à l'entreprise.

5.1.2. Décision de recevabilité

Le dossier est ensuite soumis à la Commission d'examen qui prononce une décision de recevabilité ou de refus.

Dans le cas d'une décision de recevabilité, l'entreprise est informée, d'une part que son dossier a été jugé recevable et, d'autre part, qu'un audit sera organisé conformément au chapitre 5.1.3.

Par ailleurs, la décision de recevabilité précisera le périmètre de la certification, c'est-à-dire les sites ou établissements secondaires concernés et si nécessaire la durée de l'audit.

Durant cette étape, des informations complémentaires peuvent encore être demandées à l'entreprise.

Toute décision de refus est obligatoirement motivée dans la notification envoyée au demandeur.

5.1.3 Audits

Lorsque le dossier de demande est jugé recevable par la Commission d'examen, un audit dans l'entreprise et sur chantiers est organisé par QUALIBAT. Mené par un auditeur expert qualifié (*), il permet de vérifier :

lors de l'audit in situ « Siège » :

- les moyens dont l'entreprise dispose pour exercer son activité,
- le mode opératoire et la maîtrise du système organisationnel et son efficacité,
- la pertinence et l'exhaustivité des enregistrements relatifs à l'exécution des chantiers.

lors de l'audit in situ « en cours d'installation (pose) » :

- l'exécution du chantier dans le respect de la réglementation et des exigences du présent référentiel de certification,
- la compétence du personnel d'exécution.

La durée de l'audit sera fonction de l'effectif de l'entreprise et de l'étendue du champ de certification.

L'établissement principal et les établissements secondaires seront audités pour l'attribution de la certification.

Des audits de suivi seront réalisés en milieu de certification donc selon la périodicité suivante :

- certification probatoire : à l'issue de la première année,
- certification quadriennale : à l'issue de la deuxième année.

Tous les établissements certifiés seront de nouveau audités.

(*) lorsque les sites à auditer sont éloignés les uns des autres, des auditeurs différents peuvent être missionnés par Qualibat, un responsable d'audit sera alors désigné.

Des audits de renouvellement sont réalisés en fin de validité de la certification, en respectant la même règle que l'audit initial.

La conduite de l'audit sera basée sur les procédures qualité transmises par l'entreprise et les éléments de preuve qu'elle mettra à disposition de l'auditeur.

A la clôture de l'audit, les informations recueillies par l'auditeur et plus particulièrement les fiches d'écart sont validées et signées par le responsable de l'entreprise ou son représentant.

La durée de l'audit sera d'une demi-journée pour le siège (établissement principal) et pour chaque établissement secondaire (agence). Et d'une autre demi-journée sur chantier pour chaque équipe de pose. Au-delà de 1 000 menuiseries posées et/ou de 100 chantiers par an, une demi-journée d'audit supplémentaire sera demandée par tranche de 1 000 menuiseries posées et/ou de 100 chantiers par an.

Levée des écarts :

A compter de la date de l'audit, l'entreprise dispose d'un mois maximum pour répondre à chacune des fiches d'écart établies.

Si les propositions d'actions correctives sont validées par l'auditeur, celles-ci devront être réalisées au plus tard dans les 3 mois qui suivent l'audit et des preuves de leur mise en œuvre (photos, justificatifs...) devront être transmises à l'auditeur pour la levée de l'écart.

5.1.4 Décision de la Commission d'examen

A l'issue de l'audit, les conclusions de l'auditeur sont transmises au secrétariat technique de la Commission d'examen sous forme d'un rapport signé par l'auditeur et le responsable de l'entreprise (ou son représentant) ou le responsable de l'établissement secondaire audité.

Ce rapport est remis à un rapporteur, membre de la Commission, qui en fait la synthèse lors de la réunion de la Commission d'examen.

Au vu de cette synthèse, la Commission d'examen peut prendre l'une des décisions suivantes :

- attribution de la certification à titre probatoire,
- attribution de la certification à titre quadriennal,
- refus motivé de la certification.

La décision d'attribution de la certification, notifiée sous 30 jours, précise également la durée de validité et les sites ou établissements concernés.

La décision de refus est explicitée à l'entreprise dans une notification.

Les décisions peuvent être différentes selon les établissements concernés.

5.2 Suivi de la certification

5.2.1 Suivi annuel

Ce suivi annuel réalisé au moyen d'un questionnaire par établissement certifié, renseigné par l'entreprise, permet au secrétariat technique de la Commission d'examen de vérifier la situation de l'entreprise, la disponibilité de ses moyens humains et matériels et de délivrer le(s) certificat(s) de l'année.

Si nécessaire, la Commission d'examen peut être saisie par le secrétariat technique de tout changement important susceptible de remettre en cause la certification détenue par l'entreprise ou par l'un de ses établissements.

Des frais annuels de secrétariat sont facturés à l'entreprise selon le tarif en vigueur.

5.2.2 Décision de maintien ou retrait de la certification

Dès lors que l'ensemble des éléments présentés est satisfaisant, le secrétaire technique notifie à l'entreprise le maintien de sa certification. Dans le cas contraire, le dossier est présenté à la Commission d'examen pour décision.

6 RENOUELEMENT DE LA CERTIFICATION

6.1 Dossier de révision

Au terme de la durée de validité de sa certification, l'entreprise est soumise à l'obligation de révision définie par le Règlement Général de l'Organisme. L'initiative en revient au secrétariat technique de la Commission d'examen. L'entreprise doit alors renseigner un dossier de révision donnant lieu à un examen complet et un nouvel audit.

6.2 Audit de renouvellement

Ils sont réalisés selon la périodicité suivante :

- certification probatoire : tous les 2 ans,
- certification quadriennale : tous les 4 ans.

Ils ont pour but de :

- vérifier la permanence des moyens et du savoir-faire du personnel dans l'activité concernée,
- contrôler les systèmes d'enregistrement,
- vérifier l'exécution d'un chantier dans le respect de la réglementation et des exigences du présent référentiel de certification,
- vérifier si les remarques notifiées à l'issue des audits précédents ont bien été prises en compte.

6.3 Décision de la Commission d'examen

Après l'examen du rapport d'audit, la Commission d'examen décide du renouvellement ou non de la certification de l'entreprise.

7. CONDITIONS DE DÉLIVRANCE DU CERTIFICAT

7.1 Etablissement du(des) certificat(s)

Un certificat est délivré pour chacun des sites certifiés de l'entreprise. Valable un an, de date à date, il atteste d'informations générales assurant l'identification de l'entreprise et des renseignements spécifiques à la certification (caractéristique, date d'attribution et de validité).

Les conditions financières de délivrance des certificats sont décidées, chaque année, par le Conseil d'Administration de l'Organisme et communiquées aux entreprises. Le tarif à appliquer est, notamment, fonction de l'effectif salarié de l'entreprise pour l'activité objet de la certification.

Toute entreprise dont la certification relative aux travaux de fourniture et pose certifiées de menuiseries extérieures a fait l'objet d'une décision de retrait, est tenue de rendre son (ou ses) certificat(s) à l'Organisme.

7.2 Informations figurant sur le(s) certificat(s)

Il comporte l'ensemble des informations recueillies et contrôlées sur l'entreprise, notamment :

- **la situation administrative et juridique** : sont mentionnés sous cette rubrique la raison sociale de l'entreprise, ses coordonnées complètes, le nom et la fonction de ses dirigeants responsables, sa date de création, sa forme juridique, le montant de son capital social, son numéro d'affiliation à la caisse de congés payés, sa(ses) compagnie(s) d'assurances, la régularité de sa situation fiscale et sociale,
- **la classification** : sont indiqués l'effectif réel moyen de l'entreprise ainsi que son chiffre d'affaires hors taxes et leur classement dans des catégories,
- **la date d'attribution** : est notée la date à laquelle la certification a été attribuée ou celle du plus récent renouvellement.

7.3 Condition d'utilisation et de communication du certificat

Le certificat attestant de la certification détenue par l'entreprise peut être joint à tous les devis de l'entreprise et son numéro peut également être indiqué.

L'utilisation du logo doit être faite par l'entreprise en respectant la charte graphique qui se trouve sur le site www.qualibat.com et sur son espace entreprise.

8. RETRAIT

Lorsque l'entreprise ne répond pas ou plus aux exigences du référentiel (dossier non conforme, audit insuffisant) dans le cadre de son renouvellement ou lorsqu'elle ne respecte pas/plus les règles contractuelles de l'Organisme, la Commission d'examen procède au retrait de la certification. La notification de décision de retrait de la certification sera motivée et envoyée à l'entreprise.

9. RECOURS AMIABLES, APPELS, RÉCLAMATIONS OU PLAINTES DE TIERS, AUDIT DE SIGNALEMENT, RÉVISION EXCEPTIONNELLE, MENTION RGE

9.1 Recours amiables, appels

Conformément aux dispositions du règlement général, une entreprise estimant qu'il y a une erreur de jugement peut contester une décision prise par la Commission d'examen à son égard dans les deux mois à compter de la date à laquelle celle-ci lui a été notifiée.

Le recours amiable est alors adressé au secrétariat de la Commission qui en examine la recevabilité dans les conditions prévues par le règlement général.

Si la contestation est fondée l'entreprise sera entendue par la même Commission, dans le cas contraire, il lui sera signifié par écrit que sa demande de recours amiable est irrecevable.

Si l'entreprise conteste ensuite la décision prise à l'issue du recours amiable, elle peut faire appel de cette décision, la Commission Supérieure sera alors saisie.

Le recours amiable de l'entreprise et/ou l'appel devant la Commission Supérieure ne sont pas suspensifs de la décision prise par la Commission d'examen.

9.2 Réclamations ou plaintes de tiers

Les tiers (maîtres d'ouvrage, maîtres d'œuvre, organismes de prévention, Inspections du Travail, assureurs, etc.) qui estimeraient qu'une certification d'entreprise pour la "Fourniture et pose certifiées de menuiseries extérieures" a été abusivement attribuée ou qu'une entreprise certifiée n'aurait pas eu le comportement professionnel que l'on peut attendre, peuvent en saisir l'organisme.

Ces réclamations ou plaintes de tiers, argumentées par écrit, sont transmises au service plaintes et réclamations de l'organisme qui les examine dans les conditions prévues par le règlement général de l'organisme.

Selon les cas, cette instruction peut donner lieu à la saisine de la Commission d'examen ou de la Commission Supérieure en vue d'une sanction éventuelle.

9.3 Audit de signalement

L'Organisme se réserve la possibilité de déclencher des audits exceptionnels lorsqu'il sera saisi de réclamations ou lorsque des anomalies seront détectées, lors des contrôles annuels.

9.4 Révision exceptionnelle

A titre exceptionnel, si le suivi annuel ou l'instruction d'une réclamation d'un tiers le justifie, l'Organisme se réserve le droit de déclencher une révision anticipée. Tous les frais y afférents sont à la charge de l'entreprise.

9.5 Mention RGE

Une entreprise qui demande la certification 3513 avec la mention RGE devra se conformer au document Qualibat « [Exigences particulières pour l'attribution et le suivi de la mention RGE](#) ».

Elle devra donc désigner un référent technique RGE (CV à transmettre) qui peut être le responsable technique Menuiserie (cf. § 4.4.1).

Elle devra également présenter pour une première demande cinq chantiers RGE, deux de ces chantiers peuvent servir de chantiers de référence pour la demande de certification 3513.

L'audit initial de la certification 3513 intégrera alors toutes les exigences liées au contrôle de réalisation réalisé pour la mention RGE.

10. SOUS-TRAITANCE DE CHANTIERS ENTRANT DANS LE CHAMP DE LA CERTIFICATION

Limite de Sous-traitance :

Lorsqu'une entreprise fait appel à de la sous-traitance, elle doit justifier qu'elle a recours, à des entreprises détentrices de la présente certification QUALIBAT pour l'activité sous traitée et fournir la preuve de l'établissement d'un contrat de sous-traitance pour chacune d'elles. Ce recours à de la sous-traitance dans l'activité ne peut excéder la limite de 30 % du chiffre d'affaires de l'activité pose de menuiseries de l'entreprise qui sous-traite.

Et il n'affranchit pas l'entreprise qui sous-traite du respect des exigences administratives et techniques avant, pendant et après les travaux.

Lorsque les informations portées font apparaître un dépassement du seuil autorisé ou qu'il est décelé une incohérence sur le chiffre d'affaires moyen par actif, il sera demandé à l'entreprise de répondre à un questionnaire spécifique et de fournir son bilan ou compte de résultats.

11 PUBLICATIONS

Conformément aux dispositions du Règlement Général de QUALIBAT, il ne peut être publié aucun renseignement d'ordre confidentiel, en dehors de ceux qui figurent sur les certificats remis aux intéressés.

Ces renseignements sont mis à disposition des tiers, notamment par l'intermédiaire du site Internet www.qualibat.com.

12. MODIFICATIONS APPORTÉES AUX EXIGENCES DU RÉFÉRENTIEL

Lorsque des décisions de modifications dûment approuvées sont prises par l'Organisme, toutes les entreprises certifiées en sont informées pour leur permettre de s'adapter aux nouvelles dispositions dans les délais jugés nécessaires par QUALIBAT. Des opérations d'évaluations exceptionnelles peuvent être mises en place, si l'organisme le juge utile.

13. DATE D'APPLICATION

La date d'application du présent référentiel est celle figurant en première page.

14. APPROBATION

Chaque version du présent référentiel est validée par la Commission d'examen compétente. Elle est ensuite entérinée par le Conseil d'Administration de QUALIBAT.