



## Fiche focus

# Démarche qualité

Rédaction :

Maxime De Haeck

Version du : 22/04/2026

## 1 Introduction

La démarche Restwood permet de garantir que les éléments de bois de réemploi commercialisés répondent à des exigences de performance et de qualité équivalentes à celles des bois neufs, tout en assurant la sécurité sanitaire et la conformité réglementaire.

Dans ce cadre, il est essentiel de mettre en place une démarche qualité structurée tout au long du processus de reconditionnement du bois.

Le document ci-présent a pour but de donner les indications pour mettre en place cette démarche au sein d'une plateforme de reconditionnement de bois de réemploi.

## 2 Contrôles qualité

Des contrôles qualité sont réalisés à chaque étape de la préparation et de la qualification des bois jusqu'à leur commercialisation. Ces contrôles sont décrits ci-dessous :

### 2.1 Contrôles qualité en entrée de processus

#### 2.1.1 Contrôle sanitaire

Le contrôle sanitaire a pour but de détecter la présence de produits nocifs dans le bois de réemploi, dû à des traitements anciens.

Le contrôle sanitaire doit être réalisé selon le protocole PRO-005 transmis aux plateformes labellisées.

### 2.1.2 Présélection des bois

Les bois qui intègrent le processus de préparation et de qualification Restwood doivent faire l'objet de contrôles qui permettent d'écarter les bois non conformes.

Si ce premier tri n'a pas été effectué en amont, il doit être réalisé à la réception des bois sur la plateforme suivant le protocole de présélection PRO-007 transmis aux plateformes labellisées.

Celui-ci comprend :

- Une observation des défauts naturels
- Une observation des défauts structurels
- Une observation des endommagements mécaniques liés à l'usage précédent ou la dépose
- Une observation des attaques biologiques

A la suite de ce contrôle, les bois ne respectant pas les critères d'admissibilité doivent être écartés.

### 2.1.3 Identification des bois

Chaque lot de bois qui intègre le processus Restwood doit faire l'objet d'une référence d'identification unique permettant un suivi tout au long du processus.

Cette identification doit se faire suivant le protocole PRO-009 et indiquée dans le formulaire « Nouveau lot à préparer ».

### 2.1.4 Contrôle de l'hygrométrie

L'hygrométrie moyenne du lot de bois doit être contrôlée et enregistrée sur la fiche de suivi qualité et dans le formulaire « Nouveau lot à préparer » (voir chapitre 4.2) à la réception des éléments, suivant le protocole PRO-008 qui donne des indications sur la méthode de mesure et l'échantillonnage en fonction de la taille du lot.

## 2.2 Contrôles qualité lors du stockage du bois

Le bois doit être stocké en respectant les préconisations de la fiche BP-001. L'hygrométrie doit être contrôlée régulièrement suivant le protocole PRO-008 et enregistrée dans la fiche de suivi qualité pour pouvoir réagir en cas de dérive.

## 2.3 Contrôles qualité lors de la préparation

### 2.3.1 Avant préparation

Avant toute préparation, l'opérateur doit s'assurer que le bois est à une hygrométrie  $\leq 20\%$  en suivant le protocole PRO-008.

### 2.3.2 Absence d'éléments métalliques

Si une opération de sciage, de rabotage ou toute opération nécessitant l'emploi d'un outil sensible aux éléments métalliques, l'opérateur devra s'assurer de manière méticuleuse de l'absence de ces éléments en suivant le protocole PRO-10.

En revanche, s'il est prévu d'utiliser des outils non sensibles aux éléments métalliques (ex : brosse rotative) et qu'il n'est pas prévu leur retrait dans le cahier des charges, alors cette étape peut être ignorée.

### 2.3.3 Etat de surface

L'étape de qualification mécanique nécessite un bon état de surface pour être réalisée. Il est nécessaire de pouvoir distinguer les défauts du bois et sa pente de fil. L'état de surface devra donc être préparé selon le protocole PRO-011.

### 2.3.4 Type de préparation

Afin de pouvoir transmettre l'information au client, le type de préparation effectué sera indiqué sur la fiche de suivi qualité puis reporté dans le formulaire « Nouveau lot commercialisé »

### 2.3.5 Traitement de durabilité

La classe de durabilité du lot préparé doit correspondre à la classe d'emploi dans l'ouvrage de destination du bois de réemploi. Pour cela, un traitement adapté sera appliqué en fonction des moyens dont dispose la plateforme.

Sans traitement appliqué, la classe de durabilité sera celle de l'essence du bois en question. Quelques exemples sont donnés à titre indicatif dans le protocole PRO-012.

## 2.4 Qualification mécanique

La qualification mécanique est une phase clé dans le processus Restwood. Elle permet de garantir une classe de résistance mécanique des bois de réemploi et donc d'assurer la solidité du futur ouvrage. En commercialisant ces éléments structurels, la plateforme engage sa responsabilité. Il est donc essentiel que la qualification mécanique soit réalisée avec le plus grand soin.

La méthode de qualification mécanique consiste en une série de contrôles effectués sur chacune des pièces. Celles-ci doivent donc être identifiées individuellement pour leur affecter une classe mécanique. Les bois de même classe seront alors regroupés pour obtenir un lot commercialisé homogène.

Les résultats des contrôles sont reportés dans la fiche de qualification mécanique. Ceux-ci permettent alors de déterminer la classe mécanique qui doit ensuite être consignée dans le formulaire « nouveau lot commercialisé ».

Les contrôles portent sur les éléments suivants et sont effectués selon le protocole PRO-006 :

- Les défauts naturels présents dans le bois selon la norme NF EN 1309-3 ;
- Les défauts dus à l'utilisation précédente ;
- La masse volumique.

Moyens de contrôles :

Le calcul de la masse volumique nécessite de peser chacun des éléments. Pour cela on pourra utiliser une balance ou un peson, suivant les moyens présents sur la plateforme. Le matériel utilisé devra être maintenu en bon état de fonctionnement et étalonné suivant les recommandations du fabricant. A cet effet, une fiche de suivi pourra être établie.

## 3 Tableau récapitulatif des contrôles en production

Etape	Contrôle	Procédure	Enregistrements
<b>Entrée de processus</b>	Contrôle sanitaire	PRO-005	Fiche de suivi qualité et formulaire « Nouveau lot à préparer »
	Présélection des bois	PRO-007	
	Identification des lots de bois à préparer	PRO-009	
	Hygrométrie à la réception	PRO-008	
<b>Stockage</b>	Hygrométrie lors du stockage	PRO-008	Fiche de suivi qualité
	Conditions de stockage	BP-001	
<b>Préparation</b>	Hygrométrie avant préparation	PRO-008	Fiche de suivi qualité
	Absence d'éléments métalliques	PRO-010	

	Etat de surface	PRO-011	Fiche de suivi qualité et formulaire « Nouveau lot commercialisé »
	Type de préparation effectuée	PRO-011	
	Classe de durabilité naturelle ou conférée	PRO-012	
<b>Caractérisation mécanique</b>	Classe mécanique	PRO-006	Fiche de caractérisation mécanique et formulaire « Nouveau lot commercialisé »
	Hygrométrie lors de la caractérisation mécanique	PRO-008	

## 4 Gestion de l'information

### 4.1 En atelier

En atelier des fiches sont mises en place pour collecter les informations qualité.

- Fiche de suivi qualité : elle est attachée au lot et le suit durant tout le processus de préparation.
- Fiche de qualification mécanique : elle permet de réaliser la qualification mécanique des bois.

Ces fiches sont complétées lors du processus de préparation des bois de réemploi puis archivées. Elles pourront être consultées en cas de réclamation client.

### 4.2 Données dématérialisées

Une base de données est mise en place pour le suivi des données. Cette base de données est alimentée grâce à des formulaires en ligne. Pour y accéder, les utilisateurs doivent disposer de droits d'accès spécifiques. Seules les plateformes labellisées y ont accès. L'accès est octroyé lors de la journée de formation prévue dans le processus de labellisation.

Les formulaires sont les suivants :

- Nouveau gisement :

Ce formulaire doit être complété lors de la détection d'un gisement potentiel de bois de réemploi. Il permet de recueillir les informations de base et les coordonnées du contact.

- Nouveau diagnostic :

Ce formulaire doit être complété dans le cas où un diagnostic charpente est réalisé.

- Nouveau lot à préparer :

Ce formulaire doit être rempli dès la réception d'un lot de bois sur plateforme. Il contient toutes les informations sur le bois réceptionné.

- Nouveau lot commercialisé :

Ce formulaire doit être complété à la fin de la préparation et la qualification du lot de bois. Celui-ci contient les informations nécessaires pour la commercialisation du lot de bois.

Ces formulaires en ligne sont disponibles en suivant les liens ci-dessous :

**Lien d'accès vers les formulaires de saisie Restwood :**

Les liens d'accès au formulaire sont fournis aux plateformes labellisées seulement.

## 5 Gestion des compétences du personnel

La qualité du bois de structure de réemploi est liée aux compétences du personnel de la plateforme. Celle-ci doit donc mettre en place un suivi afin de s'assurer que l'ensemble des connaissances nécessaires au processus de préparation et de qualification du bois sont bien maîtrisées.

A minima 2 personnes devront être qualifiées afin de palier à toute absence ou départ. En cas de perte d'une des compétences clés, la plateforme devra solliciter l'association Restwood pour une nouvelle formation de son personnel. Cette action de formation sera à la charge de la plateforme.

**Exemple de matrice des compétences :**

Compétences	Personnel		
	Personne 1	Personne 2	Personne 3
Contrôle sanitaire			
Présélection des bois			
Contrôle de l'hygrométrie			
Stockage des bois de réemploi			
Préparation des bois			
Traitement des bois			
Méthode de caractérisation mécanique			
Processus qualité Restwood			
Traçabilité des bois de réemploi			

## 6 Gestion des réclamations clients

Chaque réclamation client doit faire l'objet d'une fiche « réclamation client » qui donne lieu à un plan d'action spécifique.

La réclamation client est clôturée lorsque celle-ci a été résolue. Elle est alors archivée. L'ensemble des réclamations clients sont analysées lors de la revue qualité Plateforme (voir chapitre 7)

## 7 Revue qualité Plateforme

Une réunion périodique qualité doit être organisée par le directeur de la plateforme à minima annuellement dans un but d'amélioration continue de l'activité Restwood.

Participants obligatoires :

- Directeur de site
- Responsable production
- Responsable atelier
- Responsable qualité (si nommé)

L'ordre du jour portera à minima sur les sujets suivants :

- Analyse des non-conformités en cours de préparation



- Analyse des réclamations client
- Rédaction d'un plan d'actions correctives
- Revue du plan d'actions correctives précédent
- Compétences du personnel

La revue qualité Plateforme donne lieu à un rapport écrit qui est transmis à l'association Restwood.

## 8 Revue qualité Restwood

Le comité de labellisation de l'association Restwood organise annuellement une revue qualité.

Celle-ci porte sur les sujets suivants :

- Synthèse des revues qualité plateforme
- Proposition d'un plan d'action collectif si besoin
- Révision des documents qualité :
  - Protocoles
  - Modes opératoires
  - Bonnes pratiques
  - Fiches focus
- Evolution si besoin de la méthode de qualification mécanique des bois de réemploi
- Evolution si besoin des modalités de labellisation des plateformes
- Tout autre sujet nécessaire au bon fonctionnement de la démarche Restwood sur le plan qualité.

La revue Qualité Restwood donne lieu à un rapport qui est transmis à l'ensemble des plateformes Restwood.