



CERTIFICATION

Référentiel de certification QB : MORTIERS & PRODUITS CONNEXES



N° d'identification : QB 11

N° de révision : 05

Date de mise en application : 01/04/2017



Partie 1	L'application	4
1.1	Champ d'application	4
1.2	Valeur ajoutée de la certification	4
1.3	Demander une certification	5
Partie 2	Le programme de certification	6
2.1	Les réglementations	6
2.2	Les normes et spécifications complémentaires	8
2.3	Déclaration des modifications	8
2.4	Les dispositions de management de la qualité : référentiel des audits	10
2.5	Le marquage – Dispositions générales	20
2.6	Conditions d'arrêt de marquage ou de démarquage en cas de suspension, de retrait, d'abandon	23
Partie 3	Processus de certification	24
3.1	Généralités	24
3.2	Processus de traitement d'une demande de certification	25
3.3	Les audits	26
3.4	Prélèvements	29
3.5	Essais	29
Partie 4	Les intervenants	30
4.1	L'organisme certificateur	30
4.2	Organismes d'audit	30
4.3	Organismes d'essais	31
4.4	Sous-traitance	31
4.5	Comité Particulier et Sous-comités Techniques	31
Partie 5	Lexique	34



Le présent référentiel de certification a été approuvé par la Direction Technique du CSTB le 03 mars 2017.

Il annule et remplace toute version antérieure.

Le CSTB, en tant qu'organisme certificateur accrédité par le COFRAC sous le numéro 5-0010, portée d'accréditation disponible sur www.cofrac.fr, s'engage à élaborer des référentiels de certification garantissant un niveau approprié d'exigences pour la qualité des produits, leur aptitude à l'emploi et leur durabilité.

Le présent référentiel de certification peut donc être révisé, en tout ou partie par le CSTB, après consultation des parties intéressées conformément aux exigences de la norme NF X 50-067.

HISTORIQUE DES MODIFICATIONS

Partie modifiée	N° de révision	Date de mise en application	Modification effectuée
Tout le document	04	01/12/2016	Modalités de transition vers la marque QB 11 Mortiers et produits connexes
Partie 1 (1.1 et 1.2) Partie 2 (2.1) Partie 3 (3.3.2 et 3.4) Partie 4 (4.3)	05	01/04/2017	Intégration de l'annexe technique 5 relative aux Systèmes de Protection à l'Eau sous Carrelage (SPEC)

Le Comité Particulier a défini la date effective de remplacement de la marque CERTIFIÉ CSTB CERTIFIED Colles à carrelage (EP1), Enduits de sol (EP7), Mortiers d'enduit monocouche (EP9) et de la marque QB Mortiers de montage à joint mince pour petits éléments de maçonnerie (QB11) par la marque QB « MORTIERS & PRODUITS CONNEXES » :

- pour le marquage des produits certifiés, de l'emballage des produits et des documents d'accompagnement des produits : au plus tard le 31/12/2018,
- pour les supports de communication ou documents commerciaux : au plus tard le 31/12/2018.

Les modalités de marquage pendant cette période transitoire sont définies dans le paragraphe 2.5.

Le présent référentiel de certification sera applicable au plus tard le 01/04/2017 pour les titulaires et d'application immédiate pour les demandeurs.

Partie 1 L'application

1.1 Champ d'application

Le présent référentiel de certification concerne à ce jour :

- Les colles à carrelage visées par la norme NF EN 12004 (dénommées ci-après « les colles à carrelage »). Les colles réactives décrites dans la norme NF EN 12004 ne sont pas concernées par la marque de qualité.
- Les enduits de sol relevant de la norme NF EN 13813.
- Les enduits monocouches visés par la norme NF EN 998-1.
- Les mortiers de montage à joint mince pour petits éléments de maçonnerie visés par la norme NF EN 998-2.
- Les Systèmes de Protection à l'Eau Sous Carrelage (SPEC)

Le présent référentiel s'applique également aux produits ne relevant pas de la norme et faisant l'objet d'un Avis Technique ou Document Technique d'Application.

La marque QB s'attache à contrôler des caractéristiques de sécurité des personnes et des biens, d'aptitude à l'usage et de durabilité des produits, ainsi que des caractéristiques complémentaires éventuelles permettant de se différencier sur le marché.

1.2 Valeur ajoutée de la certification

La certification est une reconnaissance par une tierce partie de la conformité de caractéristiques démontrant la valeur ajoutée du produit.

Les caractéristiques certifiées sont précisées dans chaque annexe technique et sont évaluées sous la responsabilité du CSTB, avec les moyens de contrôle suivants :

	Admission	Surveillance continue
<p>Réalisation d'un audit de la production par un auditeur technique qualifié :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vérification de la réalisation des contrôles et des enregistrements de la production : matières premières, fabrication, produits finis, - Vérification des dispositions de maîtrise de la qualité : métrologie, conditionnement, stockage, traçabilité, marquage du produit, traitement des non conformités et des réclamations client, - Supervision d'essais de caractéristiques certifiées réalisés par le demandeur, le cas échéant. 	<i>Oui</i>	<p><i>Oui</i></p> <p><i>Fréquence :</i></p> <p><i>2 audits annuels (*)</i></p>
<p>Réalisation d'essais par un laboratoire reconnu par l'organisme certificateur (indépendant et compétent) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Prélèvement des échantillons réalisé par le demandeur et effectué sur le site du demandeur/titulaire pour les admissions. - Prélèvement des échantillons réalisé par l'organisme certificateur et effectué sur le site du demandeur/titulaire pour la surveillance continue. 	<i>Oui</i>	<p><i>Non pour les annexes techniques 1 – 2 – 3 et 4</i></p> <p><i>Oui pour l'annexe technique 5</i></p> <p><i>Fréquence : tous les 4 ans.</i></p>

(*) La fréquence peut être allégée à 1 audit annuel, sous réserve que les résultats des évaluations précédentes soient très satisfaisants.



1.3 Demander une certification

Toute entité juridique :

- fabriquant des produits entrant dans le champ d'application défini ci-dessus et capable de respecter les exigences techniques décrites dans la partie 2 du présent document,
- distribuant des produits entrant dans le champ d'application défini ci-dessus, pour lesquels le fabricant respecte les exigences techniques décrites dans la partie 2 du présent document,

peut demander à bénéficier d'un droit d'usage de la marque QB «MORTIERS & PRODUITS CONNEXES ».

Une telle requête est désignée par « demande », l'entité qui la formule étant nommée le « demandeur ».

Avant de faire sa demande, le demandeur doit s'assurer qu'il remplit les conditions définies dans le présent référentiel de certification, concernant son produit et les sites concernés. Il est de la responsabilité du demandeur de s'assurer que les réglementations applicables à son produit sont respectées.

Il doit s'engager à respecter les mêmes conditions pendant toute la durée d'usage de la marque QB.

Cas d'une sous-traitance de la production par un demandeur :

Le demandeur peut sous-traiter une partie de la production de ses produits faisant l'objet du présent référentiel de certification.

Dans ce cas, il s'engage à être :

- responsable de l'efficacité du système de contrôle de production dans son ensemble en respect du présent référentiel de certification ;
- en mesure de produire, d'une part, le cahier des charges définissant les contrôles qu'il impose à son sous-traitant pour répondre aux exigences du présent référentiel de certification et d'autre part, les preuves de la maîtrise du sous-traitant pour satisfaire ces mêmes exigences.

A défaut du respect de l'ensemble de ces engagements, le demandeur s'expose à l'interruption ou la suspension de l'instruction de son dossier.



Partie 2

Le programme de certification

Le programme de certification de l'application QB «MORTIERS & PRODUITS CONNEXES » est composé du présent référentiel de certification, qui référence :

- les Exigences Générales de la marque QB, qui fixent l'organisation et les conditions d'usage de la marque ;
- les normes et les spécifications complémentaires ;
- les exigences techniques complémentaires définies dans chaque annexe.

Le présent référentiel de certification s'inscrit dans le cadre de la certification des produits et des services autres qu'alimentaires prévue au Code de la Consommation (articles R-115-1 à R 115-3 et L 433-1 à L 433-11). Il précise les conditions d'application des Exigences Générales de la marque QB aux produits définis dans la partie 1.

2.1 Les réglementations

L'attribution du droit d'usage de la marque QB ne saurait en aucun cas substituer la responsabilité du CSTB à celle qui incombe légalement à l'entreprise titulaire du droit d'usage de la marque QB.

Pour les exigences réglementaires visées par le référentiel de certification, le demandeur/titulaire doit présenter à l'organisme certificateur lors des audits de certification la preuve documentaire définie par la réglementation attestant de la conformité de son produit aux exigences réglementaires.

Note : lorsque la preuve documentaire n'est pas gérée ou détenue sur le site où l'audit est réalisé, celle-ci devra être présentée à l'organisme certificateur, par tout moyen adapté, avant que ce dernier ne conclue son évaluation.

Le demandeur/titulaire engage sa responsabilité à l'égard de l'organisme certificateur pour toute preuve documentaire qui est inexacte, trompeuse et/ou non-conforme à la définition de la preuve documentaire contenue dans la réglementation.

L'organisme certificateur n'a pas pour mission de démontrer de la conformité du produit aux exigences réglementaires listées au présent document : cette mission incombe exclusivement aux organismes agréés par les autorités compétentes pour l'application de chacune des réglementations concernées.



Les réglementations applicables pour la mise sur le marché français et pour lesquelles, le demandeur/titulaire doit présenter à l'organisme certificateur un document attestant de la conformité de son produit aux réglementations sont listées ci-dessous.

Réglementation	Preuve documentaire requise
Règlement (UE) n° 305/2011 du Parlement européen et du Conseil du 9 mars 2011 (Pour les Colles à carrelage, les mortiers d'enduit monocouche et les mortiers de montage à joint mince pour petits éléments de maçonnerie ; pour les enduits de sol, si applicable ; non applicable pour les SPEC)	Déclaration des performances
Décret n°2011-321 du 23 mars 2011 relatif à l'étiquetage des produits de construction et de décoration sur leurs émissions en polluants volatils applicable pour les colles à carrelage et les enduits de sol.	Etiquetage des produits.



2.2 Les normes et spécifications complémentaires

Les produits faisant l'objet du présent référentiel de certification doivent répondre aux exigences définies dans les normes définies dans chaque annexe technique ou faire l'objet d'un Avis Technique ou d'un Document Technique d'Application.

2.3 Déclaration des modifications

Ce paragraphe précise les informations que le titulaire du droit d'usage de la marque QB doit fournir au CSTB et les démarches qu'il doit suivre dans les cas de modifications concernant :

- le titulaire ;
- l'unité de fabrication ;
- l'organisation qualité de l'unité de fabrication ;
- le produit.

Le non-respect de cette obligation constaté par le CSTB, peut conduire à une suspension, voire à un retrait du droit d'usage de la marque QB.

Dans les cas non prévus précédemment, le CSTB détermine si les modifications remettent en cause la certification et s'il y a lieu de procéder à un contrôle complémentaire.

En fonction des résultats de l'instruction, le CSTB notifie la décision adéquate.

2.3.1 MODIFICATION CONCERNANT LE TITULAIRE

Le titulaire doit signaler par écrit au CSTB toute modification juridique de sa société ou tout changement de raison sociale.

En cas de fusion, liquidation ou absorption du titulaire, tous les droits d'usage de la marque QB dont il pourrait bénéficier cessent de plein droit.

Une nouvelle demande peut être déposée et son instruction peut être allégée en fonction des modifications apportées.

2.3.2 MODIFICATION CONCERNANT L'UNITE DE FABRICATION

Tout transfert (total ou partiel) de l'unité de fabrication d'un produit certifié dans un autre lieu de fabrication entraîne une cessation immédiate du marquage QB par le titulaire sur les produits concernés.

Le titulaire doit déclarer ce transfert par écrit au CSTB qui organisera un audit de la nouvelle unité de fabrication et, le cas échéant, fera procéder à la réalisation d'essais.

La visite peut être allégée, voire supprimée, lorsque la nouvelle unité de fabrication est déjà connue du CSTB.

Les modalités d'évaluation et de décision de reconduction de la certification sont identiques à celles de l'admission, décrites en partie 3 du présent référentiel de certification.



2.3.3 MODIFICATION CONCERNANT L'ORGANISATION QUALITE DE L'UNITE DE FABRICATION

Le titulaire doit déclarer par écrit au CSTB toute modification relative à son organisation qualité susceptible d'avoir une incidence sur la conformité de la production aux exigences du présent référentiel de certification.

Il doit notamment déclarer toute modification de certification de son système de management de la qualité. Le cas échéant, si la distribution est réalisée par un tiers, le titulaire doit s'engager à informer immédiatement le CSTB de toute modification apportée dans la distribution de ses produits et en particulier toute cessation d'approvisionnement par le tiers désigné.

Toute cessation temporaire de contrôle interne d'un produit certifié entraîne une cessation immédiate du marquage QB de celui-ci par le titulaire qui doit en informer le CSTB.

Le CSTB notifie alors au titulaire une décision de suspension de droit d'usage de la marque QB pour une durée déterminée à échéance de laquelle, si le droit d'usage ne peut pas être rétabli, celui-ci fera l'objet d'un retrait de droit d'usage de la marque QB.

Les modalités de retour à la normale seront définies au cas par cas.

2.3.4 MODIFICATION CONCERNANT LE PRODUIT CERTIFIE

Toute modification du produit certifié par rapport au dossier de demande, susceptible d'avoir une incidence sur la conformité du produit avec les exigences du présent référentiel de certification, doit faire l'objet d'une déclaration écrite au CSTB.

Le fabricant informe et tient à disposition de l'auditeur les tests initiaux refaits à cette occasion. Le fabricant informe l'auditeur de la prise en compte des observations faites par le CSTB.

Selon la modification déclarée, le CSTB détermine s'il s'agit d'une demande d'extension de la certification.

2.3.5 CESSATION TEMPORAIRE OU DEFINITIVE DE PRODUCTION

Toute cessation définitive ou temporaire de fabrication de produits (ou d'une gamme de produits) certifiés ou tout abandon du droit d'usage de la marque QB doit être déclaré par écrit au CSTB en précisant la durée nécessaire à l'écoulement du stock de produits marqués QB. La suspension ou le retrait du droit d'usage de la marque QB est notifié au titulaire de la marque QB par le CSTB. A l'expiration du délai indiqué par le titulaire, le produit est retiré de la liste des produits certifiés.

Toute cessation temporaire de fabrication de produits (ou d'une gamme de produits) certifiés doit faire l'objet d'une suspension du droit d'usage de la marque QB pour une durée maximale de 6 mois, reconductible une seule fois. La durée totale de la suspension du droit d'usage de la marque QB pour ces produits ne doit pas excéder un an. La levée de la suspension ne peut être prononcée qu'à l'issue d'une évaluation des registres de contrôle et/ou la réalisation d'un audit. Le titulaire doit informer le CSTB de la reprise de fabrication après toute cessation temporaire de production de produits certifiés.

2.3.6 MODIFICATION CONCERNANT LE CIRCUIT DE DISTRIBUTION

Le titulaire doit prendre l'engagement d'informer le CSTB de toute modification apportée dans la distribution des produits certifiés aussitôt que connue de lui-même et en particulier lorsqu'il cesse d'approvisionner un distributeur, titulaire d'un maintien de droit d'usage de la marque QB, ce qui en conséquence fait cesser ce maintien du droit d'usage de la marque QB.

Le distributeur, titulaire d'un maintien de droit d'usage de la marque QB, doit prendre l'engagement d'informer le CSTB de toute modification dans ses approvisionnements qui font cesser de fait ce maintien du droit d'usage de la marque QB. Le droit d'usage de la marque QB par le distributeur ne pourra être validé qu'après nouvel examen conformément à la partie 3 du présent référentiel de certification.



2.3.7 MODIFICATION CONCERNANT LES NORMES APPLICABLES ET SPECIFICATIONS

Dans le cas du retrait d'une norme pour des raisons de sécurité, le CSTB notifie le retrait du droit d'usage de la marque QB, imposant au fabricant l'arrêt immédiat de sa fabrication sous marque QB et le retrait de ses produits marqués QB des circuits de commercialisation.

2.3.8 MODIFICATION CONCERNANT LE CAHIER DES CHARGES P4 ET P4S

Pour les mortiers colles classés C2 visant les locaux P4 et P4S, le titulaire doit informer le CSTB et les bureaux de contrôle des modifications concernant le cahier des charges du produit.

2.4 Les dispositions de management de la qualité : référentiel des audits

2.4.1 OBJET

Les demandeurs/titulaires sont responsables du droit d'usage de la marque QB relatif au produit considéré.

Le demandeur/titulaire doit mettre en œuvre tous les moyens nécessaires pour garantir en permanence la conformité du produit au présent référentiel de certification. De plus, il doit assurer la maîtrise des prestataires externes par tout moyen d'évaluation de l'ensemble des éléments constitutifs du produit ou de(s) prestation(s) externalisée(s) pour lequel il est demandeur ou titulaire du droit d'usage de la marque de certification.

Ce paragraphe fixe les dispositions minimales que le demandeur/titulaire doit mettre en place en matière de management de la qualité afin de s'assurer que les produits qui sont fabriqués en permanence dans le respect du présent référentiel de certification.

Le système qualité repose en partie sur la mise en place par le demandeur/titulaire d'un ensemble de dispositions d'organisation permettant de maîtriser la conformité aux normes et spécifications complémentaires, le cas échéant, des produits livrés. Ces dispositions sont décrites dans le paragraphe 2.4.2 suivant.

2.4.2 EXIGENCES MINIMALES EN MATIERE DE MANAGEMENT DE LA QUALITE

Le demandeur / titulaire doit avoir mis en œuvre les moyens qui lui sont propres dont l'existence et l'efficacité sont évaluées à partir des exigences de la norme NF EN ISO 9001 :

- NF EN ISO 9001 révision 2008 (applicable jusqu'au 15 Septembre 2018) et
- NF EN ISO 9001 révision 2015 (applicable à partir du 15 Septembre 2015).

Si l'unité de fabrication n'est pas certifiée NF EN ISO 9001, le demandeur/titulaire doit justifier de la mise en place effective d'un ensemble de dispositions d'organisation et d'un système de contrôle de production permettant de maîtriser la conformité aux normes et spécifications complémentaires des produits livrés répondant au minimum aux exigences du présent référentiel de certification.

Les audits sont réalisés selon le Tableau 1 suivant. Ce tableau indique les exigences spécifiques de la norme NF EN ISO 9001 qui doivent être vérifiées dans le cadre de la certification.

Dans le cadre d'un audit, toutes les exigences requises identifiées sur les lignes grisées dans le Tableau 1, ci-dessous, doivent être auditées. L'ensemble des autres exigences en matière de management de la qualité doit être audité sur une période de 3 ans.

Possibilité d'allègement :



Si l'unité de fabrication a un système de management de la qualité certifié conforme à la norme NF EN ISO 9001, les audits peuvent être « allégés ». Seules les exigences identifiées sur une ligne « grisée » dans le Tableau 1 sont auditées.

Cet allègement est possible à condition que :

- le certificat ISO 9001 comprenne, dans son périmètre et dans son champ, les sites et activités concernés par la marque de certification ; et
- le certificat ISO 9001 soit émis par un organisme certificateur accrédité par le COFRAC ou par un membre de l'EA (European cooperation for Accreditation) ou par un membre de l'IAF (International Accreditation Forum) - voir signataires sur le site du COFRAC www.cofrac.fr, et
- le dernier rapport d'audit ISO 9001 de l'organisme soit transmis au CSTB préalablement à l'audit de l'organisme ou soit examiné lors de l'audit de l'organisme.



Tableau 1 (Exigences applicables)

§ ISO 9001 : 2008	§ ISO 9001 : 2015	EXIGENCES	PREUVES MINIMALES ATTENDUES	APPLICABLES (NA = non applicable)
4. Contexte de l'organisme				
-	4.1.	Compréhension de l'organisme et de son contexte	-	NA
-	4.2.	Compréhension des besoins et des attentes des parties intéressées	-	NA
1	4.3.	Détermination du domaine d'application du système de management de la qualité	-	NA
4.1.	4.4.	Système de management de la qualité et ses processus	-	NA
5. Leadership				
5.1.	5.1.	Leadership et engagement	-	NA
5.3.	5.2.	Politique	-	NA
5.5.1 / 5.5.2.	5.3.	Rôles, responsabilités et autorités au sein de l'organisme	* Organigramme * Description des responsabilités et des autorités (exemples : organigramme, fiches de fonction, ...) * Responsable désigné pour s'assurer de l'organisation et de la mise en œuvre efficace du système de production	■ < A retenir pour les personnes chargées du contrôle ou ayant un impact direct sur les points critiques de la réalisation du produit > Tous les items sauf : * ISO 9001 V15 : §5.3 c,d
5.5.3.	7.4.	Communication		NA
6. Planification				
-	6.1.	Actions à mettre en œuvre face aux risques et opportunités	-	NA
5.4.	6.2.	Objectifs qualité et planification des actions pour les atteindre	-	NA
-	6.3.	Planification des modifications (SMQ)		NA



§ ISO 9001 : 2008	§ ISO 9001 : 2015	EXIGENCES	PREUVES MINIMALES ATTENDUES	APPLICABLES (NA = non applicable)
7. Support				
6.1.	7.1.1.	Ressources – généralités	-	NA
6.3.	7.1.3.	Infrastructure	-	NA
6.4.	7.1.4.	Environnement pour la mise en œuvre des processus	Preuve du maintien de l'environnement de travail. Exemples : stockage du produit et de ses composants à l'abri des intempéries, conditions ambiantes adaptées, etc.	■ < A retenir pour les processus liés à la réalisation des produits/services >
7.6.	7.1.5.	Ressources pour la surveillance et la mesure	* Liste des équipements de contrôle, mesure et d'essai utilisés sur le site de réalisation du produit/service et/ou dans le laboratoire, * Identification des équipements permettant de déterminer leur validité, * Planning de vérification ou d'étalonnage des équipements impactant la validité des résultats (notamment les équipements permettant de réaliser les essais sur les caractéristiques certifiées), * Preuves des vérifications et/ou d'étalonnages (ex : fiche de vie, PV de vérification ou d'étalonnage, etc.), * Preuve de raccordement à des étalons nationaux ou internationaux (quand cela est possible), * Validation des logiciels utilisés pour la surveillance et la mesure des exigences spécifiées, le cas échéant.	■ < A retenir pour les processus liés à la réalisation des produits/services >
-	7.1.6.	Connaissances organisationnelles	-	NA
6.2.	7.2.	Compétences	* Respect des méthodes d'essais et des dispositions de contrôle. * Actions planifiées pour acquérir les compétences nécessaires (formation, tutorat...), le cas échéant.	■ < A retenir pour les personnes chargées du contrôle ou ayant un impact direct sur les points critiques de la réalisation du produit >
6.2.2.d	7.3.	Sensibilisation	-	NA



§ ISO 9001 : 2008	§ ISO 9001 : 2015	EXIGENCES	PREUVES MINIMALES ATTENDUES	APPLICABLES (NA = non applicable)
4.2.	7.5.	Informations documentées	<p>* Liste des informations documentées internes et externes, Exemples : Procédures, modes opératoires, méthodes d'essais, instructions de contrôle, enregistrements qualité,</p> <p>* Preuves de maîtrise des documents internes et externes Exemple : Disponibilité de la version applicable de la méthode d'essai, du référentiel, des dispositions de contrôle,...</p>	<p>■ < A retenir pour les processus liés à la réalisation des produits/services ></p> <p>Tous les items sauf : * ISO 9001 v08 : § 4.2.1., 4.2.2</p> <p><i>Note : il n'est plus exigé de Manuel qualité.</i></p>
8. Réalisation des activités opérationnelles				
7.1.	8.1.	Planification et maîtrise opérationnelles	-	<p>NA</p> <p><i>Note : Maîtrise opérationnelle : Idem § ISO 9001 v08 7.5.1. / 7.5.2. et § ISO 9001 v15 : 8.5.1.</i></p>
7.2.	8.2.2.	Détermination des exigences relatives aux produits et services	-	NA
7.3.	8.3.	Conception et développement de produits et services	-	NA
7.4.	8.4.	Maîtrise des processus, produits et services fournis par des prestataires externes	<p>* Liste des prestataires</p> <p>* Contrat / commande définissant les exigences du demandeur / titulaire de la certification</p> <p>* Preuves de vérification des matières premières, composants (1), services achetés</p> <p>* Preuves de vérification des conditions de sous-traitance : transport, manutention, essais (2), etc.</p>	<p>■ < A retenir pour les matières premières, les composants achetés et pour les prestations externes ayant une incidence sur la qualité du produit/service ></p> <p><u>Prestataires externes :</u> * fournisseur de matières premières, composants, services intégrés dans le produit/service * sous-traitant de prestations externes (ex : essais, manutention, transport,...)</p> <p><i>(* Cas particulier des demandeurs/titulaires sous-traitant une partie de leur production Le CSTB audite les sous-traitants (prévu dans le référentiel de certification)</i></p> <p>Tous les items sauf : * ISO 9001 v08 : § 7.4.1. * ISO 9001 v15 : § 8.4.1.</p>
§ ISO 9001 : 2008	§ ISO 9001 : 2015	EXIGENCES	PREUVES MINIMALES ATTENDUES	APPLICABLES (NA = non applicable)
7.5.1 / 7.5.2.	8.5.1.	Maîtrise de la production et de la prestation de service	<p>* Informations définissant les caractéristiques des produits et services. Exemples : plan produit / description du service, rtc.</p> <p>* Informations définissant les activités à réaliser et les résultats à obtenir.</p>	■

			Exemples : mode(s) opératoire(s), instruction(s) de travail, méthode(s) d'essais, référentiel de certification (performance attendue) * Activités de surveillance et de mesure Exemples : Plan de surveillance, procédures et instruction(s) de contrôle, méthodes d'essais, etc. * Conservation des informations documentées démontrant la conformité des produits/services aux critères d'acceptation (<i>Idem § 8.2.4. ISO 9001 v08 et § 8.6. ISO 9001 v14</i>)	
7.5.3.	8.5.2.	Identification et traçabilité	* Identification / Marquage du produit conformément aux exigences du présent référentiel de Certification * Marquage des documents commerciaux conforme aux exigences du présent référentiel de Certification.	■ < A retenir dans tous les cas pour l'identification (et pour la traçabilité si pertinent) >
7.5.4.	8.5.3.	Propriété des clients ou des prestataires externes	-	NA
7.5.5.	8.5.4.	Préservation	Vérification que le produit est préservé tout au long de la chaîne de production (identification, manutention, stockage, conditionnement, transport,...)	■
-	8.5.5.	Activités après livraison	-	NA
-	8.5.6.	Maîtrise des modifications (de la production / prestation de service)	* Preuve de maîtrise des modifications du process de fabrication / de la prestation de service, notamment l'incidence des modifications sur la performance du produit (3) : - revue des modifications, - personne autorisant la modification et toutes les actions nécessaires.	■

§ ISO 9001 : 2008	§ ISO 9001 : 2015	EXIGENCES	PREUVES MINIMALES ATTENDUES	APPLICABLES (NA = non applicable)
8.2.4.	8.6.	Libération des produits et services	* Dispositions de contrôle des produits / services ; enregistrement des résultats des contrôles et de la conformité aux critères d'acceptation (4) * Nom des personnes ayant autorisé la libération des produits finis / services	■
8.3.	8.7.	Maîtrise des éléments de sortie non conformes	*Dispositions de traitement des non-conformités, y compris des réclamations client, et mise en œuvre de ces dispositions (5) *Aucune dérogation autorisée sur une performance d'une caractéristique certifiée	■
9. Evaluation des performances				
8.2.3.	9.1.	Surveillance, mesure, analyse et évaluation	-	NA
8.2.2.	9.2.	Audit interne	-	NA
5.6.	9.3.	Revue de direction	Compte-rendu de Revue de direction	NA
10. Amélioration				
8.5.	10.1.	Généralités		NA
8.5.2.	10.2.	Non conformité et action corrective	* Mise en œuvre d'actions correctives pour traiter les non conformités sur le produit certifié et les réclamations client (6) * Efficacité des actions mises en œuvre.	■
8.5.3.	10.3.	Amélioration continue	-	NA



(1) Contrôle sur les constituants du produit

Le demandeur/titulaire est tenu d'exercer un contrôle à leur réception et en tous cas avant utilisation sur l'ensemble des constituants entrant dans la fabrication de ses produits certifiés.

Le contrôle interne « réception » établi par le demandeur/titulaire intègre :

- les modalités de contrôle des produits à réception permettant d'apprécier leurs conformités et/ou leurs régularités par rapport aux caractéristiques attendues,
- dont, le cas échéant, les règles d'échantillonnage des produits prélevés.

Ce contrôle prend en considération toute action de maîtrise exercée par le fournisseur; par exemple : fiche de conformité résultant d'un contrôle systématique avant livraison imposé par le demandeur/titulaire à son fournisseur, fournisseur certifié selon la norme NF EN ISO 9001 pour les fabrications concernées ou fournitures certifiées,...

(2) Sous-traitance d'essais

Le demandeur/titulaire peut sous-traiter la réalisation d'essais à un laboratoire extérieur, à condition que cette sous-traitance fasse l'objet d'un contrat ou d'une commande. Cette sous-traitance ne peut être effectuée que si les conditions ci-après sont remplies :

- la sous-traitance d'essais n'entraîne pas de perturbation dans le processus de fabrication (en raison de délai de réponse par exemple) ;
- les conditions de sous-traitance d'essais sont formalisées dans le contrat ou la commande et doivent définir la méthode d'essai applicable, la fréquence d'essais, les délais de réponses demandés, la communication des résultats par écrit, la procédure en cas de résultat non conforme et le type d'équipement utilisé ;
- le laboratoire du sous-traitant où est réalisé l'essai doit être accrédité selon la norme NF EN ISO/CEI 17025, ou sinon le demandeur de l'essai (titulaire de la Marque de certification) doit s'assurer de la conformité des équipements utilisés (étalonnages, paramètres d'essais, etc.) et de la compétence du personnel réalisant l'essai.

(3) Approche d'évaluation de l'exigence complémentaire de la norme ISO 9001 version 2015 par rapport à la norme ISO 9001 version 2008

Dans le cadre de l'audit de Certification produit, l'unique exigence complémentaire concerne les exigences du § 8.5.6 dans le tableau 1 : « Maîtrise des modifications de la production / prestation de service ».

Dans le cas du non-respect de cette exigence par le demandeur / titulaire, l'auditeur notifiera :

- une piste de progrès (si le constat est antérieur au 15/09/18)
- un écart (si le constat est postérieur au 15/09/18).

(4) Contrôle en cours de fabrication et sur produits finis

Le demandeur/titulaire doit disposer des moyens nécessaires aux contrôles et essais définis par les normes, documents de référence et spécifications complémentaires citées dans le paragraphe 2.2 du présent référentiel. Le demandeur/titulaire s'engage à procéder à un contrôle fiable et régulier de sa production.

En cours de fabrication



Un contrôle en cours de fabrication doit être organisé par le demandeur/titulaire. Il concerne le produit dans ses états intermédiaires aux principales étapes de sa fabrication et le suivi des consignes de réglage du matériel de production (machines de fabrication, outillages).

Des instructions de contrôle doivent être formalisées et mises à la disposition des opérateurs. Les résultats des contrôles sont enregistrés à chaque contrôle. Si des résultats de contrôles indiquent que le produit ne satisfait pas aux exigences du présent Référentiel de Certification, les actions correctives nécessaires doivent être immédiatement mises en œuvre.



Sur produits finis

Le demandeur/titulaire est tenu de vérifier les caractéristiques des produits finis avant leur livraison et est responsable de l'organisation de ce contrôle. Les contrôles et essais sur produits finis réalisés par le demandeur/titulaire sont effectués suivant les normes et les spécifications complémentaires citées dans le présent référentiel de certification.

Les mesures des diverses caractéristiques contrôlées sont effectuées selon les modes opératoires définis dans les normes de référence citées dans le paragraphe 2.2 du présent référentiel de certification.

Les contrôles sur produits finis sont exécutés par le demandeur/titulaire lui-même dans son unité de fabrication.

Le demandeur/titulaire devra obligatoirement procéder à des prélèvements d'échantillons effectués au hasard en fin de chaîne de fabrication et réaliser les contrôles et essais sur ces échantillons. Les échantillons prélevés doivent refléter la variété des dimensions des produits faisant l'objet du présent référentiel de certification.

Le mode de prélèvement des échantillons nécessaires aux essais doit être décrit précisément dans le plan qualité du demandeur/titulaire et ne doit pas être laissé à la seule appréciation de l'opérateur.

Le demandeur/titulaire doit enregistrer les résultats des contrôles précédents. Si les résultats des contrôles normaux se révèlent insuffisants, ces derniers doivent être renforcés et les causes de défaillance doivent être décelées afin d'y porter remède en complétant, si nécessaire, les contrôles de fabrication.

(5) Dispositions de traitement des non conformités

Elles intègrent notamment :

- une analyse permettant de détecter la cause de l'anomalie,
- une analyse permettant de déterminer l'impact de l'anomalie sur la production depuis le contrôle précédent,
- une gestion permettant de garantir que la mise en œuvre des actions correctives est efficace,
- si exceptionnellement, des produits non conformes sont fournis chez un client, ce dernier doit immédiatement être prévenu afin de prendre toutes les mesures adaptées.

(6) Réclamations client

Le registre des réclamations clients est audité et pour cela le titulaire doit conserver :

- un enregistrement de toutes les réclamations et recours relatifs aux produits faisant l'objet du présent référentiel de certification ;
- un enregistrement des mesures correctives adoptées notamment lorsque les réclamations ont mis en évidence une anomalie de fabrication.

Le titulaire doit être en mesure de présenter à l'auditeur les extraits de ces enregistrements relatifs aux réclamations impliquant les produits faisant l'objet du présent référentiel de certification.



2.5 Le marquage – Dispositions générales

Le marquage fait partie intégrante de la certification d'un produit.

Au-delà de l'identification d'un produit certifié et de sa traçabilité, le marquage d'un produit par le logo QB assure une meilleure protection des utilisateurs et permet la défense des titulaires contre les usages abusifs et les contrefaçons.

Il n'est en aucun cas possible de faire référence à la marque QB avant l'obtention du droit d'usage de ladite marque de certification, ou de présenter à la certification des produits contrefaits.

La reproduction et l'apposition des logos du CSTB n'est autorisée qu'en stricte application de la charte graphique QB et à l'appui du droit d'usage autorisé par un certificat valide ou avec l'accord préalable du CSTB.

Par ailleurs, la mention des principales caractéristiques certifiées a pour objectif de rendre transparente pour les consommateurs et les utilisateurs, les caractéristiques techniques sur lesquelles porte la marque QB. Elle valorise ainsi la certification et son contenu.

Les règles de marquage ci-après ont pour but de guider le titulaire dans le respect des exigences réglementaires, et des exigences de la certification. Les Exigences Générales de la marque QB précisent les conditions d'usage, les conditions de validité et les modalités de sanction lors d'usage abusif de la marque QB.

Sans préjudice des sanctions prévues dans les Exigences Générales de la marque QB, toute annonce erronée des caractéristiques certifiées et tout usage frauduleux du logo QB expose le titulaire à des poursuites pour notamment pratiques commerciales trompeuses.

2.5.1 LE LOGO QB

Le logo QB doit assurer l'identification de tout produit certifié.

Le titulaire s'engage à respecter la charte graphique de la marque QB. Le logo QB et sa charte graphique sont disponibles auprès du gestionnaire de l'application.

Le produit certifié QB fait l'objet d'une désignation et d'une identification distincte de celles des produits non certifiés.

Le titulaire ne doit faire usage du logo QB que pour distinguer les produits certifiés et ceci sans qu'il existe un quelconque risque de confusion avec d'autres produits et en particulier des produits non certifiés.

Pour éviter toute confusion entre les produits certifiés et les produits non certifiés, le demandeur/titulaire veillera à ne pas utiliser des désignations commerciales identiques ou similaires (par exemple : « Prod+ » pour un produit certifié et « Prod » pour un produit non certifié).

Il est recommandé au titulaire de soumettre préalablement au CSTB tous les documents où il est fait état de la marque de certification.

En cas d'impossibilité de marquer le produit pour des raisons techniques, il sera nécessaire de se rapprocher du CSTB qui déterminera une règle commune de marquage.

2.5.2 LES MODALITES DE MARQUAGE

Ce paragraphe décrit à la fois les modalités d'apposition du logo QB et le marquage des caractéristiques certifiées



Afin de répondre aux exigences de l'article R 115-2 du Code de la Consommation, le marquage doit se conformer aux dispositions définies dans les paragraphes 2.5.2.1, 2.5.2.2 et 2.5.2.3 et à chaque fois que cela est possible, intégrer les éléments suivants :



<http://evaluation.cstb.fr>

Il est recommandé d'informer le consommateur sur les principales raisons et avantages d'utiliser un produit certifié. Les caractéristiques certifiées doivent apparaître sur au moins l'un des supports (produit, emballage ou supports de communication).

2.5.2.1 Marquage des produits certifiés

Tous les produits certifiés, fabriqués à compter de la date figurant sur la décision d'attribution du droit d'usage de la marque QB (par la procédure d'admission ou d'extension) et conformes aux exigences du présent référentiel de certification, doivent être marqués, au minimum, avec le logo de la marque (sauf impossibilité technique).

Pendant la période transitoire, les produits certifiés pourront être marqués avec soit :

- 1 le logo de la marque QB, ou
- 2 le logo de la marque CERTIFIÉ CSTB CERTIFIED pour les colles à carrelage, les enduits de sol et les Mortiers d'enduit monocouche ; le logo de la marque CSTbat pour les Mortiers de montage à joint mince pour petits éléments de maçonnerie,
- 3 ou le logo de la marque QB et le logo de la marque CERTIFIÉ CSTB CERTIFIED pour les colles à carrelage, les enduits de sol et les Mortiers d'enduit monocouche.

A l'issue de la période transitoire, seul le marquage du logo de la marque QB sera autorisé sur les produits certifiés.

Le marquage doit apparaître de façon permanente, lisible et indélébile sur les emballages (sacs ou seaux) en impression directe ou étiquette collée.

- l'appellation commerciale du produit,
- le logo de la marque QB (selon charte graphique) ainsi que le numéro de certificat,
- les caractéristiques certifiées,
- l'identification de la production par l'inscription d'un numéro de fabrication¹ et de la durée d'utilisation par rapport à la date de production,
- les renseignements techniques définis dans chaque Annexe Technique.

NB : Si une codification est établie pour permettre l'identification du produit, elle doit être communiquée au CSTB.



2.5.2.2 Marquage sur l'emballage du produit certifié ou sur le document d'accompagnement du produit (le cas échéant)

Tous les emballages de produits certifiés ou documents d'accompagnement doivent intégrer tous les éléments de marquage définis au paragraphe 2.5.2 : logo de la marque, nom de l'application, référence au site internet et, si possible, la liste des caractéristiques certifiées.

Pendant la période transitoire, les emballages de produits certifiés ou documents d'accompagnement pourront être marqués avec soit:

- 1 le logo de la marque QB,
- 2 le logo de la marque CERTIFIÉ CSTB CERTIFIED pour les colles à carrelage, les enduits de sol et les Mortiers d'enduit monocouche ; le logo de la marque CSTbat pour les Mortiers de montage à joint mince pour petits éléments de maçonnerie,
- 3 ou le logo de la marque QB et le logo de la marque CERTIFIÉ CSTB CERTIFIED pour les colles à carrelage, les enduits de sol et les Mortiers d'enduit monocouche.

A l'issue de la période transitoire, seul le marquage du logo de la marque QB sera autorisé sur les emballages ou sur les documents d'accompagnement des produits certifiés.

Le marquage doit apparaître de façon permanente, lisible et indélébile sur les emballages (sacs ou seaux) en impression directe ou étiquette collée, avec les indications énumérées en partie 2.5.2.1

Remarque : Si le produit est déjà marqué, le marquage sur les emballages des produits certifiés doit être préconisé, sachant que c'est l'un des moyens de promouvoir la marque.

2.5.2.3 Marquage sur les supports de communication et la documentation (Documents techniques et commerciaux, affiches, publicité, sites Internet, etc....)

La reproduction de la marque QB sur l'en-tête des papiers, utilisés pour la correspondance du titulaire, est interdite, sauf si le titulaire bénéficie de la marque QB pour l'ensemble de ses fabrications.

Les références à la marque QB dans la documentation doivent être effectuées de façon à ce qu'il n'existe aucun risque de confusion entre les produits certifiés et les autres. Elles doivent intégrer tous les éléments de marquage définis au paragraphe 2.5.2 : logo de la marque, nom de l'application, référence au site internet et liste des caractéristiques certifiées.

Pendant la période transitoire, la documentation pourra référencer soit:

- 1 le logo de la marque QB, ou
- 2 le logo de la marque CERTIFIÉ CSTB CERTIFIED pour les colles à carrelage, les enduits de sol et les Mortiers d'enduit monocouche ; le logo de la marque CSTbat pour les Mortiers de montage à joint mince pour petits éléments de maçonnerie, ou
- 3 le logo de la marque QB associé au logo de la marque CERTIFIÉ CSTB CERTIFIED pour les colles à carrelage, les enduits de sol et les Mortiers d'enduit monocouche.

A l'issue de la période transitoire, seul le marquage du logo de la marque QB sera autorisé sur les supports de communication et la documentation.

Pour le marché français, ces informations doivent obligatoirement être données en langue française (loi n° 94-665 du 4 août 1994 relative à l'emploi de la langue française). Si nécessaire, elles peuvent également être données dans une ou plusieurs autres langues.

Pour une bonne interprétation du présent paragraphe, il est recommandé au titulaire de soumettre préalablement au CSTB toute documentation où il entend faire état de la marque de certification.



2.6 Conditions d'arrêt de marquage ou de démarquage en cas de suspension, de retrait, d'abandon

Lorsqu'un produit est accidentellement non conforme, celui-ci et son emballage ne doivent pas être marqués du logo QB ou celui-ci doit être rayé ou occulté de façon à ce qu'il n'existe aucun risque de confusion.



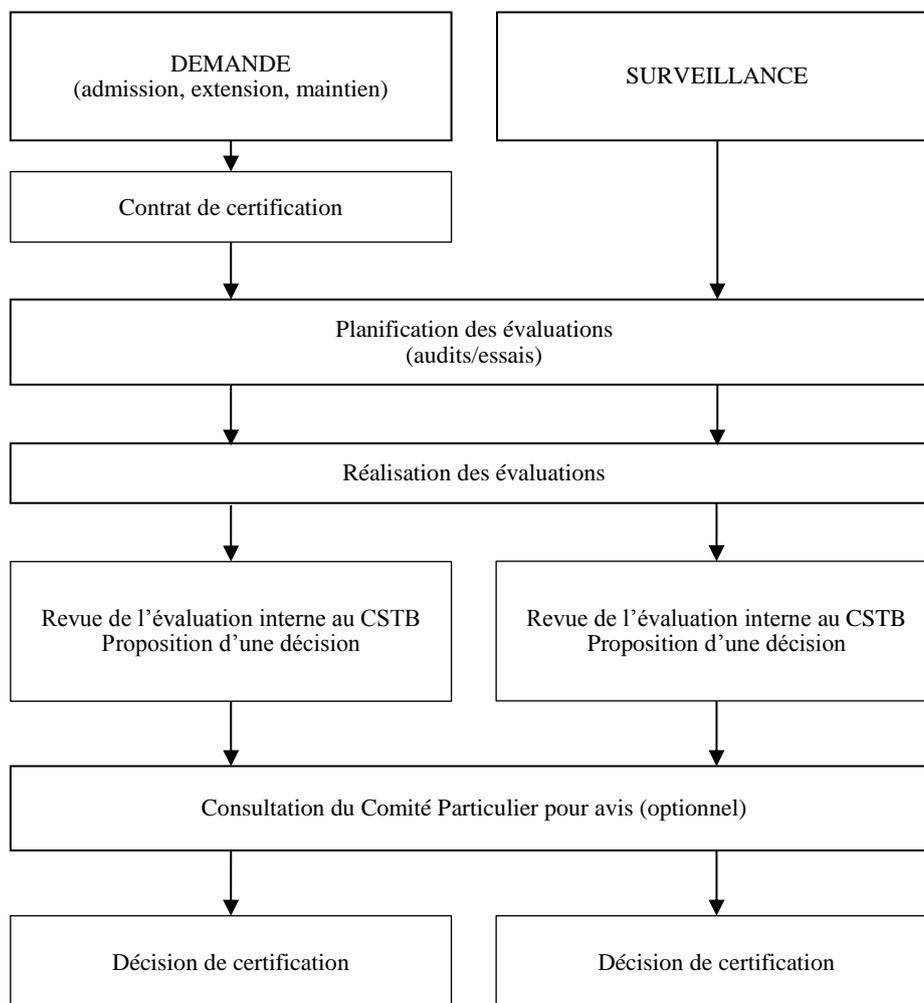
Partie 3

Processus de certification

3.1 Généralités

- Définition du demandeur (voir partie 5) ;
- Définitions des différents types de demande (demande d'admission / demande d'admission complémentaire / demande d'extension / demande de maintien) :
 - Une demande d'admission émane d'un demandeur n'ayant pas de droit d'usage de la marque QB pour l'application « MORTIERS & PRODUITS CONNEXES ».
Elle correspond à un produit (ou une gamme de produits) provenant d'un processus de conception et/ou d'un site de fabrication déterminée et/ou un site de commercialisation déterminé, défini par une marque commerciale et/ou ayant une référence spécifique au produit présenté et des caractéristiques techniques ;
 - Une demande d'admission complémentaire émane d'un titulaire et concerne un nouveau produit ou une nouvelle entité de production
 - Une demande d'extension émane d'un titulaire et concerne un produit modifié sur un même site de production ;
 - Une demande de maintien émane d'un titulaire et concerne un produit certifié QB destiné à être commercialisé sous une autre marque commerciale et/ou ayant une référence spécifique au produit sans modification des caractéristiques certifiées ;
 - Une nouvelle demande d'admission d'un produit (ou d'une gamme de produits) suite à une sanction de retrait du droit d'usage de la marque QB dans le cas d'un acte de pratique commerciale trompeuse en application des articles L 121-2 à L 121-5 et suivants du Code de la consommation et de tromperie en application de l'article L 433-9 du Code de la consommation.

3.2 Processus de traitement d'une demande de certification



Les modalités d'obtention et de suivi d'une certification sont décrites en parties 1 et 2 de l'Annexe au présent référentiel de certification.

3.3 Les audits

3.3.1 LES AUDITS D'ADMISSION

Les audits ont pour objet de s'assurer que les dispositions définies et mises en œuvre par le demandeur dans l'unité de fabrication répondent aux exigences de la partie 2 du présent référentiel de certification et de chaque annexe technique visée dans l'unité de fabrication.

Il s'agit de vérifier, avant l'admission, l'existence et l'efficacité des dispositions prises en matière de qualité ainsi que du contrôle produit par le demandeur. Ce sont les audits d'admission réalisés par l'auditeur.

Dans le cas où le demandeur sous-traite une partie de sa fabrication, le CSTB se réserve le droit d'effectuer un audit chez le(s) sous-traitant(s) sur la base du présent référentiel de certification.

Tous les moyens (locaux, installations, équipements) permettant à l'auditeur d'effectuer la mission qui lui incombe doivent être mis gratuitement à sa disposition, ainsi que les personnes compétentes pour les mettre en œuvre.

Une réunion d'ouverture est effectuée en début d'audit par l'auditeur afin d'explicitier les points à examiner et les opérations à effectuer repris ci-dessous :

- prélèvement des échantillons qui feront l'objet d'essais en cours d'audit,
- visite d'au moins une ligne de production (des matières premières à la mise sur stock des produits finis) et examen des contrôles effectués sur la chaîne de production,
- réalisation, par le laborantin du site, des essais sur les échantillons prélevés. Des essais sur produits durcis peuvent être également réalisés si les dates d'essais le permettent,
- examen des registres matières premières,
- prélèvement du double des registres produits finis,
- examen des conditions de stockage,
- examen du système de contrôle de production suivant la partie 5 du présent document,
- rédaction du procès verbal de clôture et, si nécessaire, des fiches d'écart en fin d'audit,
- réunion de clôture avec commentaires sur les observations effectuées en cours d'audit.

L'auditeur, en cas de situation de danger au regard des exigences de sécurité de l'organisme certificateur, se réserve le droit d'exercer un droit de retrait.

Un rapport d'audit est établi et adressé au demandeur.

3.3.1.1 *Cas d'une première demande d'admission*

La durée d'audit est normalement de 1 jour par unité de fabrication.

La durée d'audit est modulable en fonction du risque : niveau de développement du système qualité, organisation de l'entreprise (process, laboratoire).

La durée d'audit peut être :

- diminuée si un seul produit est fabriqué dans l'unité de production (1/2 journée).
- augmentée (1/2 journée ou 1 journée) si l'audit combine plusieurs annexes techniques et les applications Marquage CE Mortier de montage, Marquage CE Mortier de réparation, Marquage CE ETICS.

3.3.1.2 *Cas d'une demande d'admission complémentaire*

Dans le cas d'une usine connue et suivie, l'audit de l'usine n'est pas de nouveau effectué systématiquement, s'il doit être réalisé il peut être conjoint avec un audit de suivi.

Dans le cas d'une usine non connue, les étapes décrites dans le paragraphe 3.3.1 précédent sont applicables.



3.3.1.3 Cas d'une demande d'extension

L'audit de l'usine n'est pas de nouveau effectué systématiquement, s'il doit être réalisé, il peut être conjoint avec un audit de suivi.

3.3.2 LES AUDITS DE SUIVI

Les audits de suivi ont pour but de vérifier, ultérieurement à l'admission, que les dispositions définies sont toujours maintenues.

L'ensemble des dispositions décrites au paragraphe 3.3.1 sont applicables.

Contrôles

L'auditeur assure, au minimum, les missions suivantes en prenant en compte les renseignements recueillis lors de l'audit précédent, les résultats des derniers contrôles et les remarques éventuelles faites par le Comité Particulier :

- la vérification de la mise en application effective des mesures correctives annoncées suite aux éventuelles observations faites lors de l'audit précédent ;
- la vérification du respect des exigences qualité du titulaire définies dans le présent référentiel de certification ;
- le prélèvement des registres d'autocontrôle depuis le dernier audit, pour tous les produits certifiés et pour analyse ultérieure ;
- la vérification des documents commerciaux ;
- la vérification des changements intervenus.

Un rapport d'audit est établi et adressé au titulaire.

La durée d'audit est normalement de 1 jour par unité de fabrication, cette durée peut cependant être modulable en fonction du risque : niveau de développement du système qualité, organisation de l'entreprise (process, laboratoire) à savoir :

- diminuée si un seul produit est fabriqué dans l'unité de production (½ journée).
- augmentée (½ journée ou 1 journée) si l'audit combine plusieurs annexes techniques et les applications Marquage CE Mortier de montage, Marquage CE Mortier de réparation, Marquage CE ETICS.

Surveillance normale :

La fréquence normale est de 2 audits annuel(s) par unité de fabrication bénéficiant d'un droit d'usage de la marque QB.

Dans le cas où certains essais sur produits durcis ne sont pas effectués à l'usine mais dans un laboratoire spécifique de la Société, un audit de ce laboratoire central doit être prévu au moins une fois tous les 2 ans.

Les usines ne fabriquant que des produits liquides (résines d'adjuvantation, primaires) ne sont pas auditées. Les registres de suivi de fabrication de ces produits doivent être disponibles sur une usine de fabrication lors de l'audit ou communiqués à l'organisme certificateur.

En cas d'anomalie ou d'insuffisance constatée lors d'un audit sur un produit, l'auditeur peut prélever dans le stock les échantillons nécessaires pour procéder à des essais complémentaires dans le laboratoire de la marque. Les échantillons sont marqués d'un signe distinctif par l'auditeur et sont envoyés par et sous la responsabilité du fabricant au laboratoire de la marque chargé d'effectuer les essais dans un délai fixé lors du prélèvement, à moins que l'auditeur ne décide de les prendre en charge. Une fiche faisant état des prélèvements effectués est établie sur place et remise au fabricant.



Il est admis qu'en cas d'impossibilité d'effectuer ces prélèvements, le fabricant envoie des échantillons demandés par le CSTB, dans les délais prescrits, au laboratoire de la marque.

Le coût de ces essais complémentaires est à la charge du fabricant.

Surveillance réduite:

Après avis du comité particulier, la fréquence des visites peut être ramenée à une seule visite par an lorsque, après au moins 2 années de vérification, il aura été constaté que le contrôle interne exercé par le fabricant est correctement effectué, que les résultats de ce contrôle restent dans les fourchettes admissibles et que le système de contrôle de production est conforme aux exigences de chaque annexe technique visée dans l'unité de production.

Pour les titulaires bénéficiant d'un Avis Technique valide lors de l'instruction de la première demande de certificat pour un SPEC, la fréquence d'audit est de un audit par an dès la première année.

Si l'usine fait l'objet d'une sanction, la fréquence des audits redevient automatiquement celle de la surveillance normale et ce pour une durée minimale de 1 an.

Surveillance des titulaires multi sites:

Dans le cas de plusieurs usines d'une même Société, fabricant une famille commune de produits, un allègement des fréquences d'audit, complémentaire à celles-ci-dessus peut être envisagé.

Cet allègement ne s'applique qu'aux usines ayant démontré la fiabilité de leur système de contrôle de production, la constance de qualité des produits et le respect des performances.

Il ne peut être envisagé qu'à condition que soient communiqués par avance à l'organisme certificateur les éléments suivants :

- registres de suivi de fabrication couvrant une période minimale de 1 an. Pour un nouveau certificat, la 1ère année, les registres de fabrication seront à fournir semestriellement,
- synthèse des non-conformités relatives à la qualité du produit et des actions correctives mises en œuvre,
- synthèse des réclamations clients et du traitement de ces réclamations,
- preuve de la conformité des vérifications et étalonnages des appareils de contrôle de mesure ou d'essai dans le cas où l'usine ne serait pas certifiée ISO 9001.

Dans le cas où l'un des points ci-dessus n'est pas respecté et/ou des non-conformités sont détectées lors de l'examen des documents transmis à l'organisme certificateur, cette diminution des fréquences serait remise en cause.

Le nombre minimal d'audits à réaliser par an pour l'ensemble des usines concernées ne peut être inférieur à :

$$\frac{n + 1}{2}$$

n étant le nombre d'usines, y compris le laboratoire spécifique d'essais sur produits durcis, s'il est distinct de l'usine de production.

Pour une usine donnée et le laboratoire spécifique d'essais sur produits durcis, s'il est distinct de l'usine de production, l'intervalle entre 2 audits ne pourra être supérieur à 2 ans.

Si l'usine fait l'objet d'une sanction, la fréquence des audits redevient automatiquement celle de la surveillance normale et ce pour une durée minimale de 1 an.



3.4 Prélèvements

L'auditeur fait prélever dans le stock les échantillons nécessaires à la réalisation des essais.

Les échantillons prélevés seront marqués d'un signe distinctif par l'auditeur et seront envoyés par et sous la responsabilité du demandeur au laboratoire de la marque chargé d'effectuer les essais dans le délai fixé lors du prélèvement, à moins que l'auditeur ne décide de les prendre en charge.

Une fiche faisant état des prélèvements effectués est établie sur place et remise au demandeur/titulaire.

Une copie de cette fiche de prélèvements sera systématiquement transmise au laboratoire chargé de la réalisation des essais.

Il est admis, qu'en cas d'impossibilité d'effectuer ces prélèvements, le titulaire envoie le(s) échantillon(s) demandé(s) par le CSTB, dans les délais prescrits, au laboratoire de la marque. Si le demandeur n'envoie pas le(s) échantillon(s) au laboratoire de la marque dans les délais prescrits par le CSTB, des sanctions pourront être prises à son encontre (sanction, suspension)

3.5 Essais

3.5.1 LES ESSAIS EN ADMISSION

Les essais sont réalisés conformément aux normes et spécifications complémentaires fixées dans la partie 2 du présent référentiel de certification et détaillés dans chaque annexe technique.

Un rapport d'essais est établi et adressé au demandeur.

Les essais sont effectués sous la responsabilité du(des) laboratoire(s) de la marque.

3.5.2 LES ESSAIS SUR LE PRODUIT CERTIFIÉ (SUIVI)

Des essais sont réalisés dans le laboratoire de l'unité de fabrication sous la supervision d'un auditeur qualifié. Ce laboratoire doit disposer d'équipement permettant de réaliser l'essai dans les conditions requises par les normes ou les méthodes d'essais de référence.

Dans le cas où certains essais sur produits durcis ne sont pas effectués dans l'usine mais dans un laboratoire spécifique de la Société, un audit de ce laboratoire central doit être prévu au moins une fois tous les 2 ans.



Partie 4

Les intervenants

Les organismes intervenant au cours de la procédure d'accord du droit d'usage de la marque QB et de la surveillance des produits certifiés sont précisés ci-après.

4.1 L'organisme certificateur

Le CSTB est organisme certificateur propriétaire de la marque QB, il définit les règles de gouvernance et les modalités de fonctionnement des marques et assume la responsabilité de l'application du référentiel et les décisions prises dans le cadre de celui-ci.

Centre Scientifique et Technique du Bâtiment (CSTB)

Direction Enveloppe, Isolation et Sols

Division Revêtements, Étanchéité, Enduits et Mortiers

84, avenue Jean Jaurès

Champs sur Marne

F-77447 Marne La Vallée Cedex 2

☎ : 01 61 44 81 38

📠 : 01 64 68 84 76

✉ mortiers@cstb.fr

<http://evaluation.cstb.fr/>

4.2 Organismes d'audit

Les fonctions d'audit de l'unité de fabrication, et éventuellement sur les lieux d'utilisation, sont assurées par l'organisme suivant, dit organisme d'audit :

Centre Scientifique et Technique du Bâtiment (CSTB)

Direction Enveloppe, Isolation et Sols

Division Revêtements, Étanchéité, Enduits et Mortiers

84, avenue Jean Jaurès

Champs sur Marne

F-77447 Marne La Vallée Cedex 2

<http://evaluation.cstb.fr/>

Les auditeurs ont droit de regard chez tout demandeur ou titulaire dans le cadre de leur mission.

Dans le cadre d'un contrat de sous-traitance que le CSTB a établi avec lui, l'organisme suivant peut effectuer les audits de suivi à la demande du CSTB.

ORGANISMES D'AUDITS SOUS-TRAITANTS :

Société Française de Céramique
6-8 rue de la Réunion
Les Ulis
FR -91955 COURTABOEUF Cedex

4.3 Organismes d'essais

Lorsque les contrôles effectués, dans le cadre de l'usage de la marque QB, comportent des essais sur des produits, ceux-ci sont réalisés à la demande du CSTB par les laboratoires suivants, dits laboratoires de la marque :

- Pour les annexes techniques 1, 2, 3 et 5 :

Centre Scientifique et Technique du Bâtiment (CSTB)
Direction Enveloppe, Isolation et Sols
Division Revêtements, Étanchéité, Enduits et Mortiers
84, avenue Jean Jaurès
Champs sur Marne
F-77447 Marne La Vallée Cedex 2

<http://evaluation.cstb.fr/>

- Pour l'annexe technique 4 :

Centre Scientifique et Technique du Bâtiment (CSTB)
Direction Sécurité, Structures, Feu
Division Mécanique et Résistance au Feu / Laboratoire Matériaux
84, avenue Jean Jaurès
Champs sur Marne
F-77447 Marne La Vallée Cedex 2

<http://evaluation.cstb.fr/>

4.4 Sous-traitance

Les différentes fonctions décrites dans les paragraphes 4.2 et 4.3 pourront être réalisées, après avis éventuel du Comité Particulier, par d'autres organismes d'audit ou laboratoires reconnus avec lesquels le CSTB aura établi un contrat de sous-traitance.

4.5 Comité Particulier et Sous-comités Techniques

Il est mis en place une instance consultative impartiale composée d'un Comité Particulier et de Sous-comités Techniques, dont le secrétariat est assuré par le CSTB.

La composition du Comité Particulier et des Sous-comités Techniques est fixée de manière à respecter une représentation entre les différentes parties concernées qui ne conduise pas à la prédominance de l'une d'entre elles et qui garantisse leur pertinence.

- Le Comité Particulier est chargé de donner son avis sur :

- le projet initial ou de révision de référentiel de certification, au sens du Code de la Consommation,
- les projets d’actions de publicité et de promotion relevant de son activité,
- le choix des organismes intervenant dans le processus de certification, l’examen et la mise en œuvre des accords de reconnaissance,
- il peut être consulté sur toute autre question intéressant l’application concernée et en particulier sur toute interprétation du référentiel de certification en vue de décisions à prendre sur des dossiers dans le respect des référentiels de certification et sur demande du CSTB,
- prendre en compte les demandes éventuelles spécifiques des Sous-comités Techniques.

Sa composition est la suivante :

- Un Président choisi parmi les membres des collèges définis ci-après ;
- Des vices présidents choisis parmi les membres des collèges définis ci-après ;
- Le secrétaire : un représentant du CSTB ;
- Collège Fabricants (Titulaires) : de 10 à 15 représentants ;
- Collège Utilisateurs / Prescripteurs : de 10 à 15 représentants ;
- Collège Organismes Techniques et Administrations : de 10 à 15 représentants.

Le Comité Particulier se réunit au minimum 1 fois par an.

Participent de droit aux réunions du Comité Particulier, les représentants des organismes d’audit et des laboratoires de la marque.

- Les Sous-comité Techniques sont chargés de donner leur avis sur :
 - le projet initial ou de révision de l’annexe technique les concernant, au sens du Code de la Consommation ;
 - il peut être consulté sur toute autre question intéressant l’application concernée et en particulier sur toute interprétation du référentiel de certification en vue de décisions à prendre sur des dossiers dans le respect des référentiels de certification et sur demande du CSTB. Si nécessaire, les sous-comités techniques interrogeront le comité particulier.

Les Membres des Sous-comités Techniques sont sélectionnés parmi les membres du Comité particulier en regard de leurs intérêts concernant la famille de produit considérée.

La composition de chaque Sous-comité Technique, est la suivante :

- Un Président choisi entre le président et les vices présidents du Comité Particulier ;
- Un secrétaire : un représentant du CSTB.
- Collège Fabricants (Titulaires) : de 3 à 10 représentants ;
- Collège Utilisateurs / Prescripteurs : de 3 à 10 représentants ;
- Collège Organismes Techniques et Administrations : de 3 à 10 représentants.

Les Sous-comités Techniques sont sollicités ponctuellement en cas de besoin spécifique soit dans le cadre de réunions soit par consultations écrites.

Le Comité Particulier et les Sous-Comités Techniques, émettent des avis de décision et leurs membres ne peuvent recevoir aucune rétribution à raison des fonctions qui leur sont confiées.

La durée du mandat des membres est de 3 ans. Ce mandat est renouvelable par tacite reconduction. La présidence du Comité Particulier et des Sous-comités techniques peut changer tous les ans ou être renouvelée par tacite reconduction.



Les membres du Comité Particulier et des Sous-Comités Techniques s'engagent formellement à garder la confidentialité des informations notamment à caractère individuel qui leur sont communiquées.

Les Sous-Comité Techniques peuvent, le cas échéant, décider de créer des groupes de travail dont ils définissent les missions et les responsabilités. La composition de ces groupes de travail est validée par les Sous-Comités Techniques, ces groupes de travail étant composés au minimum d'un représentant du collège « Fabricants », d'un représentant du collège « Utilisateurs / Prescripteurs » et d'un représentant du CSTB. Il peut être fait appel à des professionnels ou des personnalités extérieures ou des titulaires qui ne sont pas membres du Comité Particulier ou des Sous-Comités Techniques.



Partie 5

Lexique

Accord du droit d'usage de la marque QB :	Autorisation accordée par le CSTB à un demandeur d'apposer la marque QB sur le produit pour lequel la demande a été effectuée.
Admission :	Demande par laquelle un demandeur sollicite pour la première fois le droit d'usage de la marque QB pour un produit ; il déclare connaître le présent référentiel de certification et s'engage à le respecter.
Admission complémentaire :	Demande par laquelle un titulaire souhaite bénéficier du droit d'usage de la marque QB pour un nouveau produit ou une nouvelle entité de production.
Audit :	Voir norme NF EN ISO 9001.
Avertissement :	Sanction non suspensive notifiée par le CSTB, le produit est toujours marqué mais le titulaire doit corriger les écarts constatés dans un délai défini. Lorsqu'un avertissement est accompagné d'un accroissement des contrôles, les actions doivent être engagées dans un délai défini. L'avertissement ne peut être renouvelable qu'une seule fois.
Demandeur / titulaire :	<p>Personne morale qui assure la maîtrise et/ou la responsabilité du respect de l'ensemble des exigences définies dans le référentiel de certification de la marque QB. Ces exigences couvrent au moins les étapes suivantes : conception, fabrication, assemblage, contrôle qualité, marquage, conditionnement ainsi que la mise sur le marché et précisent les points critiques des différentes étapes.</p> <p>Toute personne qui modifie le contenant et/ou le contenu du produit (par exemple, ensachage ou distribution en vrac de ciment), devient un demandeur et ne peut pas être considéré comme un distributeur. A ce titre, cette personne doit faire une demande d'admission du droit d'usage.</p>
Distributeur :	<p>Personne distribuant les produits du demandeur/titulaire, qui n'intervient pas sur le produit pour modifier la conformité aux exigences de la marque QB.</p> <p>Les types de distributeurs peuvent être les suivants :</p> <ul style="list-style-type: none">- distributeurs qui distribuent le produit sous la marque commerciale du titulaire. Dans ce cas, aucune démarche n'est à engager au titre de la marque QB.- distributeurs qui distribuent le produit avec changement de marque commerciale. Le demandeur/titulaire doit formuler une demande de maintien de droit d'usage. <p>Si le distributeur ne souhaite pas qu'il soit fait référence explicite au fabricant, une demande d'admission à la marque QB doit être formulée par le distributeur. Dans ce cas, l'usine de fabrication n'est pas mentionnée sur le certificat.</p> <p>En fonction des opérations réalisées par le demandeur/titulaire ou le distributeur, les sites audités et la durée d'audit dans le cadre de la certification initiale ou de la surveillance sont définis au cas par cas.</p>



Extension :	Demande par laquelle un titulaire sollicite l'extension du droit d'usage de la marque QB qu'il possède pour un produit certifié dont les caractéristiques ont été modifiées.
Mandataire :	<p>Personne Morale ou physique implantée dans l'E.E.E qui a une fonction de représentation du demandeur/titulaire hors E.E.E et dispose d'un mandat écrit de celui-ci lui signifiant qu'il peut agir en son nom et précisant dans quel cadre (missions et responsabilités associées et aspects financiers, réclamations, interlocuteur de l'organisme certificateur, entre autres) dans le processus de certification de la marque QB suivant les dispositions du référentiel de certification.</p> <p>Le mandataire peut être le distributeur ou l'importateur, ses différentes fonctions sont clairement identifiées.</p> <p>La notion de mandataire est indispensable dès lors que des demandeurs se trouvent hors de l'E.E.E. la notion de distributeur peut selon les marchés, ne pas être pertinente.</p>
Maintien :	Demande par laquelle un titulaire sollicite le maintien du droit d'usage de la marque QB pour un produit destiné à être commercialisé par un distributeur sous une autre marque et/ou référence commerciale mais sans modification des caractéristiques certifiées.
Maintien du droit d'usage :	Décision notifiée par le CSTB par laquelle le titulaire se voit maintenir le droit d'usage de la marque QB
Observation :	Remarque permettant d'attirer l'attention d'un titulaire sur une non-conformité mineure afin d'éviter une dérive qui aboutirait à un avertissement.
Produit :	Élément résultant d'un process ou d'un processus de fabrication, provenant d'une unité de fabrication déterminée, défini par une marque commerciale et/ou une référence commerciale spécifique avec des caractéristiques techniques spécifiques.
Programme de certification :	Système de certification spécifique pour des produits déterminés, auxquels s'appliquent les mêmes exigences spécifiées, des règles et des procédures spécifiques.
Recevabilité :	Étude d'un dossier qui permet de procéder à l'instruction de la demande. La recevabilité porte sur les parties administrative et technique du dossier.
Référentiel de certification :	Document technique définissant les caractéristiques que doit présenter un produit, un service ou une combinaison de produits et de services, et les modalités de contrôle de la conformité à ces caractéristiques, ainsi que les modalités de communication sur la certification (y compris le contenu des informations).
Retrait du droit d'usage :	Décision notifiée par le CSTB qui annule le droit d'usage de la marque QB. Le retrait peut être prononcé à titre de sanction ou en cas d'abandon du droit d'usage de la marque QB par le titulaire.
Sous-traitance :	Entreprise effectuant une partie des étapes de production du produit certifié, sous contrôle du titulaire de la marque QB.



Suspension :

Décision notifiée par le CSTB qui annule provisoirement et pour une durée déterminée l'autorisation de droit d'usage de la marque QB. La suspension peut être notifiée à titre de sanction ou en cas d'abandon provisoire du droit d'usage de la marque QB par le titulaire.

La suspension est accompagnée de l'interdiction d'apposer la marque sur la production à venir. Elle doit être d'une durée maximale de 6 mois, renouvelable une fois, à l'issue de laquelle un retrait du droit d'usage de la marque QB doit être prononcé si aucune action n'a été engagée par le titulaire.

Les notifications de sanction touchant au droit d'usage (suspension/retrait) sont signées par la Direction du CSTB.