

CERTIFICATION

Référentiel de certification

QB 14 : « Sous-couches acoustiques minces »



N° d'identification : QB 14

N° de révision : 04

Date de mise en application : 03 avril 2017



Partie 1	L'application	5
1.1	Champ d'application	5
1.2	Valeur ajoutée de la certification	5
1.3	Demander une certification	7
Partie 2	Le programme de certification	8
2.1	Réglementations	8
2.2	Normes et spécifications principales	8
2.3	Déclaration des modifications	8
2.3.1	Modification concernant le titulaire	8
2.3.2	Modification concernant l'unité de fabrication	9
2.3.3	Modification concernant l'organisation qualité de l'unité de fabrication	9
2.3.4	Modification concernant le produit certifié	9
2.3.5	Cessation temporaire ou définitive de production	10
2.3.6	Modification concernant le circuit de distribution	10
2.3.7	Modification concernant les normes applicables et spécifications	10
2.4	Dispositions de management de la qualité : référentiel des audits	11
2.4.1	Objet	11
2.4.2	Exigences minimales en matière de management de la qualité	11
2.5	Le marquage – Dispositions générales	18
2.5.1	Le logo QB	18
2.5.2	Les modalités de marquage	19
2.6	Conditions d'arrêt de marquage ou de démarquage en cas de suspension, de retrait, d'abandon	20
Partie 3	Processus de certification	21
3.1	Généralités	21
3.2	Processus de traitement d'une demande de certification	22
3.3	Les audits	23
3.3.1	Audits d'admission	23
3.3.2	Audits de suivi	23
3.4	Prélèvements	25
3.4.1	Généralités	25
3.4.2	Prélèvements dans le cadre de l'admission	25
3.4.3	Prélèvements dans le cadre du suivi	25
3.5	Contrôles et essais	26
3.5.1	Contrôles et essais effectués par le demandeur/titulaire	26
3.5.2	Contrôles et essais effectués par le cstb ou par le laboratoire sous-traitant	29
3.6	Règles de décision de conformité aux performances demandées	32
3.6.1	Caractéristiques de base	32



3.6.2	Caractéristiques spécifiques	33
Partie 4	Les intervenants.....	34
4.1	L'organisme certificateur.....	34
4.2	Organismes d'audit	34
4.3	Organismes d'essais.....	34
4.4	Sous-traitance	35
4.5	Comité Particulier.....	35
Partie 5	Lexique.....	37



Le présent référentiel de certification a été approuvé par la Direction Technique du CSTB le 30 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, dont la portée d'accréditation est 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
Règlement Particulier et Technique	00	1 ^{er} juillet 2005	Création du référentiel.
Règlement Particulier Annexes	01	1 ^{er} octobre 2007	Création d'une annexe relative à la demande d'extension d'un certificat.
Exigences Techniques Annexe 3	02	1 ^{er} juillet 2012	Modification de la fréquence des contrôles de raideur dynamique.
Exigences Techniques Chapitre 5 et Annexe 1	03	07 avril 2014	Allègement des audits et application de la norme NF DTU 52.10.
Référentiel de certification et Annexe de gestion administrative QB 14	04	03 avril 2017	Réécriture du référentiel CSTBat 40 suivant la trame du référentiel QB 14.



Partie 1

L'application

1.1 Champ d'application

Le présent référentiel de certification concerne à ce jour les sous-couches acoustiques minces (SCAM), telles que définies dans la norme NF DTU 52.10, d'épaisseur strictement inférieure à 5 mm (épaisseur d_B , mesurée selon la norme NF EN 12431) et avec un indice de réduction du niveau de bruit de choc pondéré supérieur ou égal à 17 dB.

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.

Les produits certifiés bénéficient d'une évaluation avérée positive d'aptitude à l'usage, en référence, par exemple, à un DTU, à un Avis Technique ou à toute évaluation technique d'un procédé de construction intégrant le produit, avérée positive et compatible avec les autres procédés auxquels ce procédé est combiné pour la réalisation d'un ouvrage.

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 des sous-couches acoustiques minces.

Le certificat QB certifie la classification définie selon la norme NF DTU 52.10. Cette caractéristique est définie à partir :

- du comportement sous charge définissant leur classe (SC1 ou SC2) ;
- de la charge admissible d'exploitation correspondant à l'indice a (10 kPa) ou b (5 kPa) ;
- de la réduction totale d'épaisseur à 10 ans, caractérisée par un chiffre (1 à 4) ;
- du niveau de bruit de choc pondéré supérieur ou égal à 17 dB, indice (A) ;
- de leur spécificité (utilisation pour plancher chauffant Ch).

Cette caractéristique certifiée est évaluée sous la responsabilité du CSTB, avec les moyens de contrôle suivants :

	Admission	Surveillance continue
<p>Réalisation d'un audit de la production et inventaire des moyens de contrôle de l'usine par un auditeur technique qualifié :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Examen des contrôles et essais du demandeur. - Examen des fiches fournisseurs. - Examen des fiche de fabrication. - Vérification de l'état des appareils de mesure, de leur bon fonctionnement et de leur étalonnage. - Méthode d'utilisation des appareils de mesures. - Vérification des conditions de stockage et de marquage. - Examen de la traçabilité. - Examen des modalités d'essais. - Examen des modalités de traitement des produits non conformes. - Consultation du registre des réclamations des productions concernées par la demande. - Examen des résultats d'essais et de l'analyse statistique des contrôles. - Réalisation dans le laboratoire demandeur/titulaire ou de son sous-traitant des essais de recoupement demandés. Dans le cas où certains essais sont réalisés dans un laboratoire extérieur, un audit de ce laboratoire sera réalisé. - Supervision d'essais de caractéristiques certifiées réalisés par le demandeur. 	Oui	Oui <i>Fréquence: 2 audits annuels (*)</i>
<p>Réalisation d'essais par un laboratoire accrédité NF EN ISO 17025 et reconnu par l'organisme certificateur (indépendant et compétent) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Prélèvement des échantillons réalisé par un auditeur qualifié. Les essais sont réalisés aux laboratoires du CSTB ou bien de ses sous-traitants. 	Oui	Oui <i>Fréquence : 2 campagnes d'essais annuelles par produit certifié (*)</i>

(*) La fréquence peut être allégée à un audit et une campagne d'essais annuels, sous réserve que :

- le titulaire soit certifié ISO 9001 par un organisme certificateur accrédité par un membre de l'E.A. (European cooperation for Accreditation) ou par un membre de l'I.A.F. (International Accreditation Forum) ;
- les résultats des évaluations précédentes ont satisfaits les critères d'allègements suivants : lorsque après au moins deux années de vérification, il aura été constaté que le contrôle interne exercé par le titulaire est correctement effectué, que les résultats de ce contrôle restent dans les tolérances admissibles et que le système de contrôle de production soit conforme au paragraphe 3.5).

La fréquence d'audit est ramenée à deux audits annuels si lors de l'année précédente les critères d'allègements définis ci-dessus, n'ont pas été 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 14 : « Sous-couches acoustiques minces ».

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.

Note : 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.

À 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 14 : « Sous-couches acoustiques minces » est composé du présent référentiel de certification, couplé :

- aux Exigences Générales de la marque QB, qui fixent l'organisation et les conditions d'usage de la marque ;
- à l'Annexe de gestion administrative.

Le présent référentiel de certification s'inscrit dans le cadre de la certification des produits autres qu'alimentaires prévue au Code de la Consommation (articles R 433-1 à R 433-2 et L 433-3 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 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.

2.2 Normes et spécifications principales

Pour les références mentionnant une date d'application ou un indice, seule l'édition citée s'applique. Pour les références ne mentionnant pas de date d'application ou d'indice, la dernière édition du document de référence s'applique (y compris les éventuels amendements).

- NF DTU 52.10 : Mise en œuvre de Sous-couches isolantes sous chape ou dalle flottantes et sous carrelage scellé.

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 alors être déposée et son instruction peut être allégée en fonction des modifications apportées.

2.3.2 MODIFICATION CONCERNANT L'UNITÉ DE FABRICATION

- Cas d'un transfert de production :

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.

- Cas d'une modification du processus de production :

Le titulaire doit démontrer que la modification du processus de production n'impacte pas les performances des caractéristiques certifiées du produit (Cf § 2.4.2. : § 8.5.6. 9001 V15) ; il en informe le CSTB.

2.3.3 MODIFICATION CONCERNANT L'ORGANISATION QUALITÉ DE L'UNITÉ 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.

2.3.4 MODIFICATION CONCERNANT LE PRODUIT CERTIFIÉ

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.

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

De même, toute modification dans les déclarations environnementales sur le produit certifié doit être déclarée, à minima lors de l'audit de suivi.



2.3.5 CESSATION TEMPORAIRE OU DÉFINITIVE 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. À 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, le cas échéant. 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 (des) évaluation(s).

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 SPÉCIFICATIONS

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.



2.4 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 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 MATIÈRE DE MANAGEMENT DE LA QUALITÉ

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 trois 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 ;
- 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 ;
- 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	(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	<ul style="list-style-type: none"> ■ À 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
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.	<ul style="list-style-type: none"> ■ À retenir pour les processus liés à la réalisation des produits/services

§ ISO 9001 : 2008	§ ISO 9001 : 2015	EXIGENCES	PREUVES MINIMALES ATTENDUES	(NA = non applicable)
7.6.	7.1.5.	Ressources pour la surveillance et la mesure	<ul style="list-style-type: none"> * 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. <p>Cf. § 3.5.1.4</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <p>À retenir pour les processus liés à la réalisation des produits/services</p>
-	7.1.6.	Connaissances organisationnelles	-	NA
6.2.	7.2.	Compétences	<ul style="list-style-type: none"> * Respect des méthodes d'essais et des dispositions de contrôle. * Actions planifiées pour acquérir les compétences nécessaires (formation, tutorat...), le cas échéant. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <p>À retenir pour les personnes chargées du contrôle ou ayant un impact direct sur les points critiques de la réalisation du produit</p>
6.2.2.d	7.3.	Sensibilisation	-	NA
4.2.	7.5.	Informations documentées	<ul style="list-style-type: none"> * Liste des informations documentées internes et externes, Exemples : Procédures, modes opératoires, méthodes d'essais, instructions de contrôle, enregistrements qualité, * Preuves de maîtrise des documents internes et externes Exemples : Disponibilité de la version applicable de la méthode d'essai, du référentiel, des dispositions de contrôle,... 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <p>À retenir pour les processus liés à la réalisation des produits/services</p> <p>Tous les items sauf : * ISO 9001 v08 § 4.2.1 et 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. et 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

§ ISO 9001 : 2008	§ ISO 9001 : 2015	EXIGENCES	PREUVES MINIMALES ATTENDUES	(NA = non applicable)
7.4.	8.4.	Maîtrise des processus, produits et services fournis par des prestataires externes	<ul style="list-style-type: none"> * Liste des prestataires * Contrat / commande définissant les exigences du demandeur/titulaire de la certification * Preuves de vérification des matières premières, composants (1), services achetés * Preuves de vérification des conditions de sous-traitance : transport, manutention, essais (2), etc. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ À retenir pour les matières premières, les composants achetés et pour les prestations externes ayant une incidence sur la qualité du produit <u>Prestataires externes :</u> * fournisseur de matières premières, composants, services intégrés dans le produit * sous-traitant de prestations externes (ex : essais, transport, manutention,...) (*) Cas particulier des demandeurs/titulaires sous-traitant une partie de leur production <i>Le CSTB audite les sous-traitants (prévu dans le référentiel de certification)</i> Tous les items sauf : <ul style="list-style-type: none"> * ISO 9001 v08 § 7.4.1. * ISO 9001 v15 § 8.4.1.
7.5.1 / 7.5.2.	8.5.1.	Maîtrise de la production et de la prestation de service	<ul style="list-style-type: none"> * Informations définissant les caractéristiques des produits et services. Ex : plan produit / description du service, etc. * Informations définissant les activités à réaliser et les résultats à obtenir. Exemples : mode(s) opératoire(s), instruction(s) de travail, méthode(s) d'essais, référentiel de certification (performance attendue) * Activités de surveillance et de mesure Ex : 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>) 	<ul style="list-style-type: none"> ■
7.5.3.	8.5.2.	Identification et traçabilité	<ul style="list-style-type: none"> * Identification / Marquage du produit conformément aux exigences du présent référentiel de Certification * Marquage des documents commerciaux conforme aux exigences du présent référentiel de Certification. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 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, conditionnement, manutention, ...)	<ul style="list-style-type: none"> ■
-	8.5.5.	Activités après livraison	-	NA
-	8.5.6.	Maîtrise des modifications (<i>de la production /</i>)	<ul style="list-style-type: none"> * Preuve de maîtrise des modifications du process de fabrication, notamment l'incidence sur la performance du produit (3) : <ul style="list-style-type: none"> - revue des modifications, - personne autorisant la modification et toutes les actions nécessaires. 	<ul style="list-style-type: none"> ■



§ ISO 9001 : 2008	§ ISO 9001 : 2015	EXIGENCES	PREUVES MINIMALES ATTENDUES	(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. Évaluation 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

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 :

- contrôle sur les constituants du produit ;
- contrôles effectués en cours de fabrication ;
- vérifications, essais effectués sur les produits finis.

(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, etc.

(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
- 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, paramétrages 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

En cours de fabrication

Un contrôle en cours de fabrication doit être organisé par le demandeur/titulaire (cf. § 3.5.1). 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 contrôler selon le § 3.5.1 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 ou dans un autre de ses établissements, ou à sa demande et sous son contrôle dans un laboratoire extérieur.

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 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 de la marque collective de certification 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 ne sont autorisées 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. 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 du droit d'usage de la marque QB et les modalités de sanction lors d'usage abusif.

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

2.5.1 LE LOGO QB

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

Le titulaire ne devra 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 projets de marquages ou de supports où il est fait état de la marque de certification.

2.5.2 LES MODALITÉS DE MARQUAGE

2.5.2.1 Généralités

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

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



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).

2.5.2.2 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 ou étiquetés, au minimum, avec le logo de la marque (sauf impossibilité technique).

Le marquage peut apparaître de façon permanente, lisible et indélébile sur les produits.

2.5.2.3 Marquage sur l'emballage du produit certifié ou sur le document d'accompagnement du produit

Une étiquette comportant les indications suivantes doit être apposée au moins une fois par unité de colisage (rouleau ou paquet) :

- identification du titulaire fabricant ;
- dénomination commerciale du produit ;
- logo QB et numéro de certificat ;
- classe certifiée selon la norme NF DTU 52.10 ;

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

L'utilisation de manière générique de la marque QB par la reproduction de la marque dans les correspondances 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 les supports de communication ou documentation doivent être effectuées de façon à ce qu'il n'existe aucun risque de confusion entre les produits certifiés et les autres.

A minima, elles doivent intégrer tous les éléments de marquage suivants : logo de la marque, nom de l'application et référence au site internet.



De plus, les indications ci-dessous peuvent être ajoutées :

- nom et adresse de l'organisme certificateur (CSTB, 84 avenue Jean Jaurès - Champs sur Marne - F 77447 Marne-la-Vallée) ;
- le numéro de certificat ;
- identification du titulaire ;
- la dénomination commerciale du produit ;
- les caractéristiques et leur niveau de performance certifiés.

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 tout support de communication ou 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 doit pas être marqué du logo QB ou celui-ci doit être rayé ou occulté de façon à ce qu'il n'existe aucun risque de confusion.

En cas de suspension, de retrait, d'abandon du droit d'usage de la marque QB, le demandeur/titulaire s'engage à ne plus utiliser et faire référence à la marque QB. Il devra en conséquence retirer les éléments de marquage sur l'ensemble des supports décrits au paragraphe 2.5.2.



Partie 3

Processus de certification

3.1 Généralités

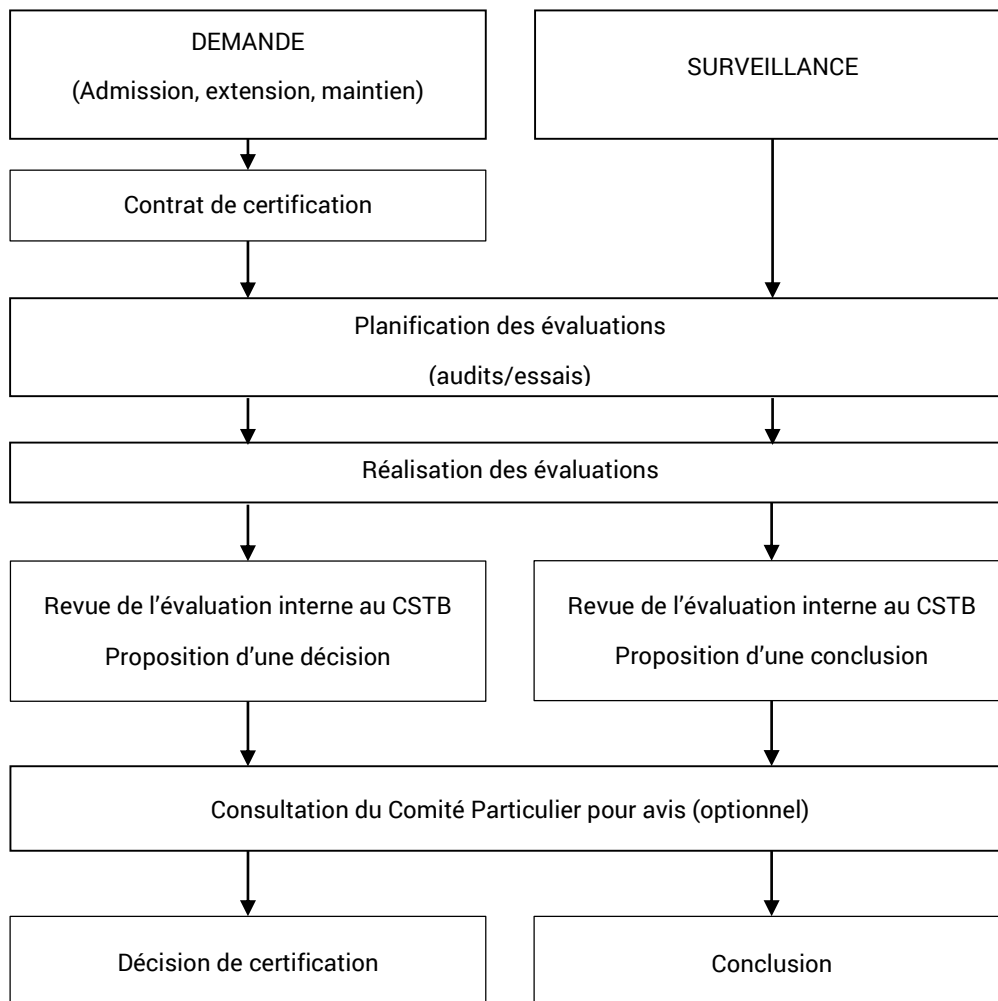
Une demande de certification peut être effectuée par toute personne morale qui assure la maîtrise et/ou la responsabilité du respect de l'ensemble des exigences définies dans le référentiel de certification de la marque QB (Cf. définition du Demandeur en Partie 5). Ces exigences couvrent au moins les étapes suivantes : conception, fabrication, assemblage, contrôle qualité, marquage, conditionnement ainsi que la mise sur le marché, et précisent les points critiques des différentes étapes.

Toute personne qui modifie le contenant et/ou le contenu du produit devient un demandeur et ne peut pas être considéré comme un distributeur. À ce titre, cette personne doit faire une demande d'admission du droit d'usage.

Cette demande de droit d'usage peut être :

- **Une demande d'admission** : Elle émane d'un demandeur n'ayant pas de droit d'usage de la marque QB pour l'application QB 14 : « Sous-couches acoustiques minces ». Elle correspond à un produit (ou une gamme de produits) provenant d'une unité de fabrication déterminée, défini par une marque commerciale et/ou référence commerciale spécifique et des caractéristiques techniques.
- **Une demande d'admission complémentaire/d'extension** : Elle émane d'un titulaire et concerne un nouveau produit/un produit modifié pour une même unité de fabrication ayant un droit d'usage de la marque QB 14.
- **Une demande de maintien** : Elle 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** : Elle correspond à une nouvelle demande d'admission d'un produit (ou 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.

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 de gestion administrative.



3.3 Les audits

3.3.1 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.

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.

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 d'une journée 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, etc.).

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

Les étapes décrites dans le paragraphe 3.3.1 précédent sont applicables avec la spécificité que l'audit peut être conjoint avec un audit de suivi.

3.3.1.3 *Cas d'une demande d'extension*

Les étapes décrites dans le paragraphe 3.3.1 précédent sont applicables avec les spécificités suivantes :

- dans le cadre d'une demande d'extension pour un produit certifié modifié, les essais sont définis en fonction de la modification envisagée ;
- l'audit peut être conjoint avec un audit de suivi.

3.3.2 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 ;
- la vérification des registres d'autocontrôle depuis le dernier audit, de manière statistique pour au moins un produit certifié et pour les produits faisant l'objet du prélèvement en vue des essais au laboratoire de la marque ;
- la vérification des documents commerciaux ;
- la vérification des changements intervenus dans les caractéristiques des produits certifiés.

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

La durée d'audit est normalement d'une journée 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, etc.)

Surveillance normale :

La fréquence normale est de deux audits annuels par unité de fabrication bénéficiant d'un droit d'usage de la marque QB.

Surveillance renforcée :

En cas de manquement aux exigences du présent référentiel de certification, ou sur demande motivée du Comité Particulier, la procédure de surveillance renforcée peut être déclenchée pour une durée définie. Cette surveillance peut être modulée jusqu'au doublement de la fréquence normale des audits, avec ou sans renforcement des contrôles du titulaire et des prélèvements pour essais dans l'unité de fabrication et/ou dans le réseau de distribution.

De même, tout écart critique survenu lors d'un audit, qu'il soit assorti ou non d'une sanction, peut justifier d'un passage en surveillance renforcée. Celle-ci sera déclenchée à l'initiative du CSTB, éventuellement après avis du Comité Particulier, pour une durée définie avec ou sans renforcement des contrôles du titulaire et des prélèvements pour essais.

Surveillance réduite :

Dans le cas où l'unité de fabrication n'a fait l'objet d'aucune remarque, d'aucun avertissement, ni d'aucune sanction durant les deux dernières années, une surveillance réduite peut être appliquée.

La fréquence des audits est réduite à un audit par an.

En cas de perte du certificat ISO 9001 ou 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 deux ans.



3.4 Prélèvements

3.4.1 GÉNÉRALITÉS

L'auditeur fait prélever dans le stock et/ou dans l'unité de fabrication les échantillons nécessaires à la réalisation des essais. Il est possible, pour certains essais destructifs, de prélever des produits éliminés pour des défauts d'aspect mineurs n'engendrant pas la non-conformité des produits certifiés.

Les échantillons prélevés sont marqués d'un signe distinctif par l'auditeur et sont 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 jointe aux échantillons prélevés et envoyés au laboratoire chargé de la réalisation des essais.

Il est admis, qu'en cas d'impossibilité d'effectuer ces prélèvements, le titulaire envoie les échantillons demandés par le CSTB, dans les délais prescrits, au laboratoire de la marque. Si le demandeur n'envoie pas l'échantillon au laboratoire de la marque dans les délais prescrits par le CSTB, des sanctions pourront être prises à son encontre (sanction, suspension). À noter que cette pratique doit rester exceptionnelle et justifiée par le demandeur/titulaire.

3.4.2 PRÉLÈVEMENTS DANS LE CADRE DE L'ADMISSION

L'auditeur prélève au hasard, sur stock et/ou dans l'unité de fabrication, un échantillon par produit nécessaire à l'instruction du dossier. Sur l'échantillon prélevé, des essais de recoupement doivent être réalisés par le demandeur.

Un échantillon est constitué par un rouleau de sous-couche acoustique mince représentant au moins 5 m² de produit.

3.4.3 PRÉLÈVEMENTS DANS LE CADRE DU SUIVI

L'auditeur prélève au hasard, sur stock et/ou dans l'unité de fabrication, un échantillon par produit dans le cadre du suivi. Pour cela, plusieurs lots de fabrication doivent être disponibles lors de l'audit.

Un échantillon est constitué par un rouleau représentant au moins 5 m² de produit.

Lorsque des modifications déclarées mineures ont été apportées aux produits ou que des changements également déclarés mineurs sont intervenus dans le processus de production des produits et que le titulaire ne peut faire la preuve de la non incidence sur les caractéristiques certifiées, des prélèvements sont systématiquement effectués et des essais sont réalisés dans le laboratoire de la marque notamment en vue de vérifier les caractéristiques impliquées.

Dans le cas d'un audit supplémentaire, les essais induits par la non-conformité relevée sont réalisés par le laboratoire de la marque.

Des évaluations supplémentaires peuvent être décidées par le CSTB éventuellement sur proposition du Comité Particulier conformément au § 7.1 des Exigences Générales de la marque QB

3.5 Contrôles et essais

3.5.1 CONTRÔLES ET ESSAIS EFFECTUÉS PAR LE DEMANDEUR/TITULAIRE

Les contrôles, qui ont pour but de vérifier la qualité et d'assurer l'homogénéité de la fabrication, sont exécutés de façon continue par le demandeur/titulaire, dans son laboratoire.

D'autres modes opératoires peuvent être adoptés pour autant qu'ils donnent des résultats suffisamment fiables et précis et que les justificatifs de corrélation des résultats obtenus pour les deux modes opératoires sont enregistrés et maintenus à la disposition des organismes de contrôle.

Après consultation du Comité Particulier et en fonction de l'analyse des résultats d'autocontrôles, le CSTB peut demander au demandeur/titulaire d'augmenter la fréquence de tel ou tel contrôle en fonction des résultats obtenus.

Le demandeur/titulaire transcrit les résultats des contrôles sur des registres à feuilles numérotées ou informatisées. Ces registres doivent être tenus à la disposition des auditeurs, en permanence à l'usine pendant un an, puis en archives. L'auditeur peut se faire présenter les registres relatifs aux contrôles de matières premières principales.

Les rapports donnant les résultats de contrôles le cas échéant exécutés dans un laboratoire extérieur à l'usine, doivent être réunis en dossier au même lieu que le registre ; un renvoi dans les registres doit alors permettre de se référer au rapport correspondant.

Une exploitation statistique des différents contrôles effectués sur les 12 derniers mois doit être présentée à chaque audit de suivi annuel.

Les contrôles et essais effectués par le demandeur/titulaire sont résumés dans le tableau suivant :

Nature de l'essai	Méthode d'essai	Fréquence	Dimensions de l'éprouvette	Nombre d'éprouvette(s)	Conditions spécifiques
Épaisseur d_B	NF EN 12431 ou interne	1 fois toutes les 2h et après chaque réglage machine	/	1 rouleau	Cf. § 3.5.1.1
Longueur et largeur	NF EN 822	1 fois toutes les 2 h			Cf. § 3.5.1.1
Masse surfacique	NF EN 1849-1	1 fois toutes les 2 h	Interne validée par le CSTB	3	/
Variation d'épaisseur entre 50 kPa et 2 kPa (d_B-d_C)	NF EN 12431	1 essai par lot de fabrication	200 x 200 mm	3	Cf. § 3.5.1.2
Raideur dynamique (s')	NF EN 29052-1	1 fois tous les 3 lots de fabrication	200 x 200 mm	3	Cf. § 3.5.1.3

3.5.1.1 Détermination de l'épaisseur et de la largeur

Les mesures d'épaisseur sont réalisées selon la méthode du demandeur/titulaire en respectant le plan de mesurage précisant l'emplacement des points de mesurage validé lors de l'audit.

La détermination de la largeur est effectuée sur le produit grandeur réelle (rouleau ou dalle) au moyen d'un mètre à ruban.

3.5.1.2 Détermination de la résistance mécanique en compression

Les mesures de détermination des propriétés mécaniques en compression sont effectuées suivant les dispositions décrites au paragraphe 3.5.2.2 ; les éprouvettes étant découpées selon le plan d'échantillonnage proposé par le demandeur/titulaire et approuvé par le CSTB.

L'essai de référence des caractéristiques mécaniques en compression est la variation d'épaisseur $d_B - d_C$ entre 50 kPa et 2 kPa.

3.5.1.3 Détermination des propriétés acoustiques

Les mesures de détermination de la raideur dynamique sont effectuées sur l'isolant à l'état sec sur une éprouvette, conformément aux modalités d'essai décrites au paragraphe 3.5.2.4 sauf le critère de scellement au plâtre.

Il est possible toutefois d'utiliser une méthode simplifiée (ex: remplacement d'un pot vibrant par un lâcher de bille en acier).

3.5.1.4 Suivi métrologique des équipements d'essais

Les essais ayant pour objectif de prouver la conformité du produit fini aux exigences appropriées doivent être effectués à l'aide de l'équipement conformément aux méthodes d'essais auxquelles il est fait référence dans les présentes exigences.

Le fabricant doit garantir l'aptitude continue de l'équipement d'essai.

L'équipement d'essai (y compris le logiciel) doit être capable d'atteindre la précision requise par les méthodes d'essai indiquées dans les présentes exigences.

Étalonnage

La précision de l'équipement d'essai doit être garantie par un étalonnage périodique. Tous les étalonnages doivent être traçables par rapport à des éprouvettes de référence (étalons) reconnues au plan international, ou à défaut, au plan national. En l'absence de telles éprouvettes de référence, la base utilisée pour l'étalonnage doit être renseignée.

Le fabricant doit définir des critères de conformité pour chaque pièce d'équipement.

Les équipements doivent être étalonnés

- avant d'être mis en service ;
- périodiquement à une fréquence définie par le fabricant qui respecte les fréquences minimales spécifiées dans le tableau ci-après ;
- après toute réparation ;

Les équipements non indiqués dans le tableau ci-après doivent être étalonnés conformément aux modes opératoires écrits du fabricant.

Le fabricant doit évaluer les résultats d'étalonnage et consigner les résultats de ces évaluations. Les enregistrements d'étalonnage doivent être conservés pendant une période de dix ans.



Contrôles internes ou vérification sur l'équipement

En plus de l'étalonnage traçable, le fabricant doit effectuer des contrôles internes afin de vérifier la stabilité de l'équipement. Le fabricant doit définir des critères de conformité pour les résultats des contrôles internes.

Les contrôles internes doivent être effectués à des fréquences respectant les fréquences minimales données dans le tableau suivant.

Les fréquences d'étalonnage et de contrôle relatives à certains équipements sont données dans le tableau suivant.

Caractéristiques	Contrôle interne	Étalonnage des équipements d'essai
Épaisseur	une fois par mois	Préalablement à la première utilisation de l'équipement
Masse		
Caractéristiques mécaniques	-----	Préalablement à la première utilisation de l'équipement et ensuite une fois par an
Caractéristiques acoustiques		

Les équipements non listés dans le tableau ci-dessus doivent faire l'objet de contrôles et/ou étalonnages conformément aux procédures écrites du fabricant.

Équipement défectueux

L'équipement qui a fait l'objet d'une utilisation ou d'une manipulation impropre ayant abouti à des résultats suspects ou qui s'est avéré défectueux ou en dehors des limites spécifiées doit être immédiatement être mis hors service et marqué comme défectueux.

Le fabricant doit évaluer si l'équipement défectueux peut éventuellement remettre en cause la conformité des produits soumis à l'essai à l'aide de cet équipement. Cette évaluation doit être consignée.

Après toute réparation, l'étalonnage doit être répété avant de remettre l'équipement en service.

Lorsque la production est intermittente, le fabricant doit s'assurer, préalablement à toute utilisation, que l'équipement d'essai susceptible d'être affecté par l'interruption est convenablement contrôlé et/ou étalonné.

L'étalonnage de tout équipement d'essai doit être renouvelé lorsque survient une réparation ou une défaillance susceptible d'avoir affecté l'étalonnage.

3.5.2 CONTROLES ET ESSAIS EFFECTUÉS PAR LE CSTB OU PAR LE LABORATOIRE SOUS-TRAITANT

Les essais dans le cadre d'une admission et d'un suivi sont réalisés sur les échantillons prélevés lors des différents audits et envoyés aux laboratoires du CSTB.

Le CSTB choisit librement l'origine des échantillons sur lesquels il procède aux essais, tous les essais étant réalisés sur un même lot de fabrication.

Les contrôles et essais effectués par le CSTB ou par le laboratoire sous-traitant sont résumés dans le tableau suivant :

Nature de l'essai	Méthode d'essai	Fréquence	Dimensions de l'éprouvette	Nombre d'éprouvette(s)	Conditions spécifiques
Épaisseur d_B	NF EN 12431	2 fois par an*	/	1 rouleau	/
Masse surfacique	NF EN 1849-1	2 fois par an*	200 x 200 mm	3	/
Variation d'épaisseur entre 50 kPa et 2 kPa (d_B-d_C)	NF EN 12431	2 fois par an*	200 x 200 mm	5	Cf. § 3.5.2.2
Résistance à la déchirure au clou	NF EN 12310-1	Uniquement lors de l'instruction	200 x 100 mm	5	/
Résistance au poinçonnement	NF EN 12430	Uniquement lors de l'instruction	300 x 300 mm	3	Cf. § 3.5.2.3
Fluage en compression	NF EN 1606 NF DTU 52.10	Uniquement lors de l'instruction	200 x 200 mm	3	Cf. § 3.5.2.4
Raideur dynamique (s')	NF EN 29052-1	2 fois par an*	200 x 200 mm	3	Cf. § 3.5.2.4
Mesurage de l'isolation au bruit de choc (ΔL)	NF EN ISO 10140-3	1 fois tous les 5 ans	/	/	Cf. § 3.5.2.5
Mesurage de l'isolation au bruit aérien (R_w)	NF EN ISO 10140-2	1 fois tous les 5 ans	/	/	Cf. § 3.5.2.5

* La fréquence peut être allégée à une fois par an

3.5.2.1 Généralités

Pour les essais mécaniques, la face inférieure des éprouvettes est maintenue en l'état comme lors de la pose des produits sur chantier (pas de ponçage). Il convient également de mesurer la masse surfacique de chaque éprouvette.

3.5.2.2 Variation d'épaisseur entre 50 kPa et 2 kPa : d_B-d_C

Réalisation des essais

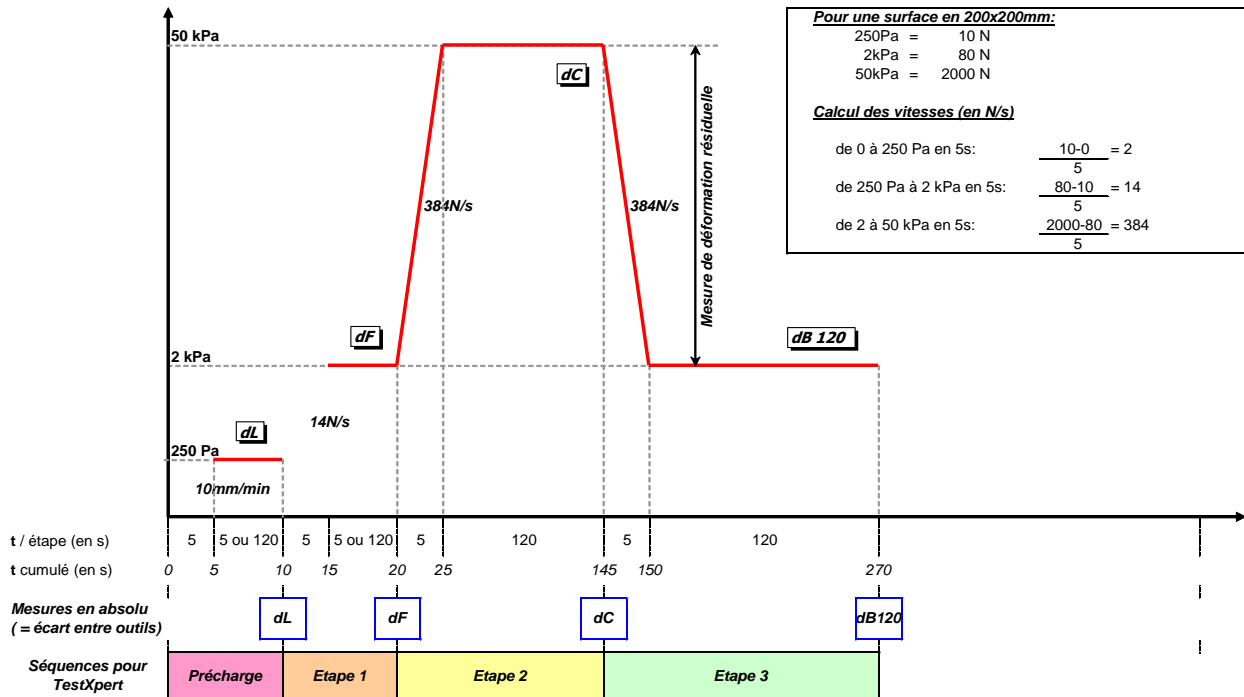
- Réaliser une montée en charge par paliers successifs, selon cycles figurant sur le graphique ci-après,
- Déterminer pour chacune de ces étapes l'épaisseur de l'éprouvette.

Les vitesses sont données à titre indicatif en cas d'utilisation d'une presse programmable adaptée.

Expression des résultats

La différence $d_B - d_C$ pour chaque éprouvette est donnée à 0,01 mm près.

La moyenne des écarts d'épaisseurs (3 ou 5 résultats d'essai) est arrondie à 0,1 mm près.



3.5.2.3 Détermination de la résistance au poinçonnement

Principe de l'essai

Appliquer une charge ponctuelle à l'aide d'un poinçon cylindrique de 50 cm² jusqu'à atteindre 1 kN puis mesurer la déformation résiduelle après 2 min de relaxation.

Réalisation de l'essai

Prendre soin de dessiner l'emplacement du poinçon à appliquer au centre de l'éprouvette d'essai en disposant sur l'éprouvette elle-même un gabarit de section carrée de 300 x 300 mm découpé en son centre par une section cylindrique de diamètre de 85 mm.

Mesure de l'épaisseur initiale

- Placer l'éprouvette d'essai sur une plaque plane rigide de référence.
- Poser une pastille ronde ($\varnothing = 75$ mm, m = 10 à 20 g soit une pression d'environ 30 à 60 Pa) au centre de l'éprouvette d'essai.
- Mesurer l'épaisseur e_i au centre du poinçon à l'aide d'un comparateur à 0,01 mm près.
- Enlever la pastille.
- Mesurer la force appliquée par le comparateur, de telle sorte que celle-ci soit inférieure à 3 N.

Mesure de l'épaisseur finale

- Arrêter l'essai à la charge de 1 kN.
- Après un temps de relaxation de 2 min \pm 10 secondes, utiliser le même dispositif que pour la mesure de l'épaisseur initiale ; noter e_f l'épaisseur finale.

3.5.2.4 Détermination du fluage en compression

Principe de l'essai

L'essai est effectué sur des éprouvettes maintenues pendant (122 ± 1) jours sous une charge de 5 kPa (b) ou de 10 kPa (a).

L'épaisseur de référence d_L est mesurée après application pendant (24 ± 1) heures d'une charge de ($4 \pm 0,25$) kg (« poids mort »).

Sur les Sous-couches pour sol chauffant, l'essai de fluage est réalisé en maintenant tout au long de l'essai l'une des surfaces (face supérieure s'il y a un sens de pose) de la sous-couche à (50 ± 5) °C, à l'aide d'une plaque chauffante.

La raideur dynamique est déterminée sur les éprouvettes soumises à l'essai de fluage avant et après l'essai, sous une charge totale de ($4 \pm 0,25$) kg.

Dans le cas de Sous-couches pour sol chauffant, la plaque de charge doit comporter, sur sa face en contact avec le plâtre, un élément chauffant.

La mesure de la raideur dynamique n'est en général pas faite sur le banc de fluage. Il est donc nécessaire de prévoir une plaque en acier, non corrodable, ayant une très bonne planéité, sous le produit, pour éviter le descellement lors du transport sur le banc de fluage.

Mesure de la raideur dynamique apparente initiale

La raideur dynamique initiale est déterminée (24 ± 2) heures après le scellement de la plaque de charge au plâtre.

Mesure de la raideur dynamique apparente finale

À la fin de l'essai de fluage et après une relaxation de (72 ± 4) heures après enlèvement de la charge additionnelle, la plaque de charge de 4 kg étant conservée, un nouvel essai de raideur dynamique est réalisé sur les mêmes éprouvettes.

3.5.2.5 Performances acoustiques

Spécifications du corps d'épreuve

- Plancher support d'épaisseur: (140 ± 10) mm.
- Surface d'essai : (16 ± 1) m² avec un rapport longueur/largeur de l'ordre de $1,2 \pm 0,1$.
- Mise en œuvre de la chape :
 - Épaisseur : (40 ± 1) mm.
 - Composants : Sable (0-5) ; ciment de classe 32.5 R.
 - Dosage : 350 kg/m³.
 - Temps de séchage : 28 jours minimum.
 - Bande de rive : bande résiliente de ($5 \pm 0,5$) mm d'épaisseur avec un rabat auto-adhésif.
 - Les produits sont mis en œuvre selon les dispositions prévues par le fabricant pour la pose des produits sur chantier.
 - Recouvrement prévu de 50 mm conformément à la norme NF DTU 52.10.



Précisions spécifiques à l'essai de choc (ΔL)

- le système doit être testé non chargé,
- six positions d'excitation aléatoirement choisies seront précisées et figées dans les documents qualité.

Détermination des performances acoustiques

L'amélioration du bruit de choc ΔL est calculée selon la norme NF EN ISO 10140-1 et le calcul de l'indice global pondéré ΔL_w selon les normes NF EN ISO 10140-1 et NF EN ISO 717-2 ;

L'amélioration du bruit aérien ΔR est calculée selon la norme NF EN ISO 10140-1 et le calcul de l'indice global pondéré $\Delta(R_w+C)$ lourd selon les normes NF EN ISO 10140-1 et NF EN ISO 717-1.

3.6 Règles de décision de conformité aux performances demandées

Les caractéristiques de base et spécifiques sont codifiées conformément aux spécifications de l'Annexe A de la norme NF DTU 52.10 ; on y distingue :

3.6.1 CARACTÉRISTIQUES DE BASE

Pour être A, les spécifications minimales suivantes sont requises :

	Exigence	Méthode d'essai
Réduction du niveau de bruit de choc pondéré	$\Delta L_w \geq 17$ dB	NF EN ISO 10140-1 et 3 NF EN ISO 717-2
Augmentation de la raideur dynamique après fluage	< 60 %	Voir paragraphe 3.5.2.4

Pour être classées SC2, les spécifications minimales suivantes sont requises :

	Exigence		Méthode d'essai
Masse volumique	$\geq 12,5$ kg/m ³		Rapport masse surfacique / d_B
Résistance à la déchirure au clou	≥ 20 N		NF EN 12310-1
Résistance au poinçonnement	≤ 5 mm et ≤ 10 % d'épaisseur		Cf. paragraphe 3.5.2.3
Fluage en compression - réduction totale d'épaisseur à 10 ans - déformation initiale	a	b	NF EN 1606 a : sous 10 kPa b : sous 5 kPa
	≤ 2 mm		
	Sans objet	≤ 1 mm	
d_B = épaisseur en mm mesurée conformément aux dispositions du paragraphe 3.5.2.2			

Pour être classées SC1, la spécification additionnelle suivante est requise :

Épaisseur de la sous-couche d_B	Variation d'épaisseur entre 50 kPa et 2 kPa	Méthode d'essai
$d_B < 5 \text{ mm}$	$\leq 1,5 \text{ mm}$	Cf. paragraphe 3.5.2.2

d_B = épaisseur en mm mesurée conformément aux dispositions du paragraphe 3.5.2.2

L'indice correspondant est fonction des valeurs de réduction totale d'épaisseur à 10 ans :

Indice	Réduction totale d'épaisseur à 10 ans
1	< 0,5 mm
2	0,5 à 1 mm
3	1 à 1,5 mm
4	1,5 à 2 mm

3.6.2 CARACTÉRISTIQUES SPÉCIFIQUES

Ch : sous-couche acoustique pour sol chauffant (température maximale 50 °C).

L'essai de fluage est réalisé en plaçant, sur l'une des deux faces de la sous-couche, une surface chauffante maintenue à 50 °C tout au long de l'essai.

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 Hygrothermiques des ouvrages
84, avenue Jean Jaurès
Champs sur Marne
F-77447 Marne La Vallée Cedex 2

<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 Hygrothermiques des ouvrages
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.

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 le laboratoire suivant, dit laboratoire de la marque :

Centre Scientifique et Technique du Bâtiment (CSTB)

Direction Enveloppe, Isolation et Sols
Division Hygrothermiques des ouvrages
84, avenue Jean Jaurès
Champs sur Marne
F-77447 Marne La Vallée Cedex 2

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



Dans le cadre d'un contrat de sous-traitance que le CSTB a établi avec lui, des essais de niveau de bruit de choc pondéré (ΔL_w), peuvent être réalisés, à la demande du CSTB, dans le laboratoire suivant :

Institut Technologique Forêt Cellulose Bois-construction Ameublement (FCBA)

Allée de Boutaut

33000 Bordeaux

<http://www.fcba.fr/>

Cas particulier des accords de reconnaissance :

L'essai de niveau de bruit de choc pondéré (ΔL_w), cité au paragraphe 3.5.2.5, peut être réalisé par le laboratoire désigné ci-dessus, celui-ci ayant signé avec le CSTB un accord de reconnaissance. Cet accord définit précisément les critères de cette reconnaissance :

- Le laboratoire démontre son impartialité, il applique scrupuleusement la méthode d'essai adaptée et décrite dans le référentiel de certification et est accrédité pour cet essai ;
- Le laboratoire a le même niveau d'incertitude, relativement à cet essai, pour lequel il a pu faire une démonstration fiable et sur lequel il s'engage pour la réalisation des essais en vue de la certification (essais de comparaison inter-laboratoire, etc.).

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

Il est mis en place une instance consultative impartiale appelée Comité Particulier, dont le secrétariat est assuré par le CSTB.

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.

La composition du Comité Particulier 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.

Sa composition est la suivante :

- Un Président choisi parmi les membres des collèges définis ci-après ;
- Collège Fabricants (Titulaires) : de 2 à 4 représentants ;
- Collège Utilisateurs/Prescripteurs : de 2 à 4 représentants ;
- Collège Organismes Techniques et Administrations : de 2 à 4 représentants.



Chaque collègue doit être représenté. Toutefois, en cas d'absence de représentant d'un collègue, la réunion peut se poursuivre à la condition que le compte rendu soit établi et transmis à l'ensemble des membres du Comité dans les 15 jours. Sans remarque formulée sous 15 jours, ce compte rendu sera considéré comme approuvé.

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

Le Comité Particulier émet des avis de décision et ses 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 peut changer tous les ans.

Les membres du Comité Particulier s'engagent formellement à garder la confidentialité des informations, notamment à caractère individuel, qui leur sont communiquées.

Le Comité Particulier peut, le cas échéant, décider de créer des groupes de travail ou sous-comités dont il définit les missions et les responsabilités. La composition de ces groupes de travail est validée par le Comité Particulier, ces groupes de travail étant composés au minimum d'un représentant du collègue « Fabricants », d'un représentant du collègue « 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.



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. À 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.
Déclaration Environnementale :	<p>Données basées sur l'analyse du cycle de vie du produit, servant au calcul des impacts environnementaux des ouvrages dans lesquels le produit visé par la Déclaration Environnementale est susceptible d'être intégré (voir également www.inies.fr)</p> <p>Cette Déclaration Environnementale est établie sous la responsabilité du demandeur/titulaire (fiche individuelle) ou un syndicat (fiche collective)</p> <p>Note: d'autres déclarations environnementales sont reconnues comme équivalentes, notamment les « Environmental Product Declaration » (EPD) et « Profil Environmental Product » (PEP).</p>
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.
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.
Reconduction :	Demande par laquelle le titulaire sollicite la reconduction du droit d'usage de la marque QB avant la fin de la validité de son certificat QB.



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