



CERTIFICATION

Annexe de gestion administrative de la certification QB :

EXPERTISE DES RESEAUX D'EAU SANITAIRE



N° d'identification : QB 24

N° de révision : 00

Date de mise en application : 02/04/2018



TABLE DES MATIÈRES

Partie 1	Obtenir la certification.....	3
1.1	Dépôt d'une première demande d'admission	3
1.2	Demande d'admission complémentaire	5
1.3	Demande d'extension	5
Partie 2	Faire vivre la certification : les modalités de suivi	6
2.1	Modalités de contrôles du suivi	6
2.2	Revue de l'évaluation et décision.....	7
Partie 3	Dossiers de certification	8
3.1	Cas d'une première demande d'admission.....	8
3.2	Cas d'une demande d'admission complémentaire	8
3.3	Cas d'une demande d'extension	8
3.4	Cas d'une nouvelle demande d'admission suite à une sanction de retrait du droit d'usage de la marque QB.....	9
Partie 4	Les tarifs	18
4.1	Prestations afférentes à la certification QB.....	18
4.2	Recouvrement des prestations.....	19
4.3	Les tarifs.....	20



Partie 1

Obtenir la certification

1.1 Dépôt d'une première demande d'admission

1.1.1 PRESENTATION DU DOSSIER DE DEMANDE

La demande doit être présentée conformément aux conditions et modèles donnés en partie 3 (paragraphe 3.1).

Dans le cas où le SERVICE provient d'un établissement prestataire en dehors de l'Espace Economique Européen, le demandeur désigne un mandataire dans l'EEE qui cosigne la demande.

A réception de la demande, le processus suivant est engagé :

- revue administrative et technique de la demande ;
- mise en œuvre de l'évaluation (audits) ;
- revue de l'évaluation ;
- décision.

1.1.2 REVUE ADMINISTRATIVE ET TECHNIQUE DE LA DEMANDE

A réception du dossier de demande, le CSTB vérifie que :

- toutes les pièces demandées dans le dossier de demande sont jointes ;
- les éléments contenus dans le dossier technique respectent les exigences du référentiel de certification.

La demande n'est recevable que si :

- la lettre de demande est complétée, signée et, le cas échéant, accompagnée du devis signé ;
- le demandeur maîtrise et assume la responsabilité des étapes suivantes : conception, fabrication, assemblage, contrôle qualité, marquage, conditionnement ainsi que la mise sur le marché et précise les points critiques des différentes étapes ;
- tout aspect non effectué par le demandeur fait l'objet d'un contrat définissant les responsabilités respectives avec son prestataire. Le demandeur reste responsable de l'ensemble des opérations et de leur cohérence ;
- les SERVICES objets de la demande respectent les normes de références et les spécifications techniques fixées dans la partie 2 du présent référentiel de certification ;
- les contrôles et essais concernant les SERVICES objets de la demande, prévus dans le présent référentiel de certification et le document technique n°24-1, sont mis en place ;
- l'ensemble des documents demandés est joint à la demande, notamment les éléments contractuels de la relation demandeur/mandataire et demandeur/distributeur le cas échéant.



Le CSTB s'assure également de disposer de tous les moyens pour répondre à la demande et peut être amené à demander les compléments d'information nécessaires à la recevabilité du dossier lorsque celui-ci est incomplet.

Dès que la demande est recevable, le CSTB organise l'évaluation et informe le demandeur des modalités d'organisation (auditeur, durée d'audit, sites audités, laboratoires, services prélevés, etc.).

1.1.3 MODALITES DE L'EVALUATION

Les contrôles exercés dans le cadre de la marque QB sont en général des audits réalisés à l'établissement prestataire.

1.1.4 REVUE DE L'EVALUATION ET DECISION

Le CSTB évalue les rapports d'audits établis et adressés au demandeur (revue d'évaluation).

Les rapports sont accompagnés, le cas échéant, de fiches d'écarts, avec demande dans un délai prescrit de proposition d'action corrective par le demandeur.

Dans certains cas, le CSTB peut, dès analyse des rapports, demander la réalisation d'un contrôle complémentaire.

Le demandeur doit présenter, pour chaque écart, les actions mises en place ou envisagées avec un délai de mise en application pertinent au regard de l'écart constaté. Les personnes responsables des actions à mettre en place doivent aussi être indiquées.

Le CSTB analyse la pertinence de la réponse et peut demander la réalisation d'un contrôle complémentaire pour vérifier la mise en place d'actions correctives (audit complet ou partiel et/ou vérification documentaire).

Le CSTB présente éventuellement, pour avis, au Comité Particulier, une synthèse de l'ensemble des résultats d'évaluation de façon anonyme.

Sur la base des résultats de l'ensemble de l'évaluation, le CSTB prend l'une des décisions suivantes :

- accord de certification, avec ou sans observations ;
- refus de certification, en motivant le refus.

En cas de décision positive de certification, le CSTB adresse le certificat QB au demandeur qui devient à cette occasion titulaire du droit d'usage de la marque QB.

Les certificats mentionnent une date de validité.

Le demandeur peut contester la décision prise en adressant une demande conformément aux Exigences Générales de la marque QB. Il a la possibilité de présenter formellement sa position.

L'attribution du droit d'usage 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.

Le titulaire peut alors communiquer sur sa certification conformément aux modalités définies en partie 2 du référentiel de certification.



1.2 Demande d'admission complémentaire

Les étapes décrites dans le paragraphe 1.1 précédent sont applicables.

La demande doit être présentée conformément aux conditions et modèles donnés en partie 3 (paragraphe 3.2).

1.3 Demande d'extension

Les étapes décrites dans le paragraphe 1.1 précédent sont applicables.

La demande doit être présentée conformément aux conditions et modèles donnés en partie 3 (paragraphe 3.3).



Partie 2

Faire vivre la certification : les modalités de suivi

Pendant toute la durée de la certification, le titulaire doit :

- respecter les exigences et les modalités de marquage décrites dans la partie 2 du référentiel de certification ;
- mettre à jour son dossier de certification en utilisant les modèles fournis en partie 3 de la présente Annexe ;
- informer systématiquement le CSTB de tout changement d'une des caractéristiques du service certifié, et/ou de son organisation susceptible d'avoir une incidence sur la certification.

En outre, le CSTB se réserve le droit de faire effectuer tout contrôle (visites, essais, vérifications....) qu'il estime nécessaire suite :

- à une modification concernant le service certifié ou l'organisation qualité des entités de fabrication (usine de fabrication, ateliers de fabrication, usine des sous-contractants...) ;
- à des réclamations, contestations, litiges, etc, ... dont il aurait connaissance et relatifs à l'usage de la marque QB ;
- des contrôles peuvent (y compris prélèvement) être effectués dans le commerce.

En cas de litiges avec des utilisateurs, les contrôles peuvent comporter des prélèvements ou des essais sur les lieux d'utilisation (dans ce cas, le titulaire est invité à se faire représenter pour y assister).

2.1 Modalités de contrôles du suivi

Le suivi des services certifiés comprend des audits de suivi de l'unité de fabrication et des essais sur les services.

Il comporte également la surveillance de l'utilisation de la marque et des logos sur les services, emballages et tout support de communication.

Les modalités de suivi (audits et essais) sont fonction :

- de la certification ISO 9001 ou non du titulaire, conformément à la partie 2 du présent référentiel de certification ;
- des décisions prises suite aux contrôles (audits et essais) précédents ;
- des allègements éventuels.

Avant d'engager le processus de suivi, le CSTB réalise une revue administrative et technique du dossier de certification afin de s'assurer qu'aucune modification impactant cette dernière n'est à prendre en considération.



2.2 Revue de l'évaluation et décision

Le CSTB évalue les rapports d'audits établis et adressés au titulaire (revue d'évaluation).

Les rapports sont accompagnés, le cas échéant, de fiches d'écarts, avec demande dans un délai prescrit de proposition d'action corrective par le titulaire.

Dans certains cas, le CSTB peut, des analyses des rapports, demander la réalisation d'un contrôle complémentaire.

Le titulaire doit présenter, pour chaque écart, les actions mises en place ou envisagées avec un délai de mise en application pertinent au regard de l'écart constaté. Les personnes responsables des actions à mettre en place doivent aussi être indiquées.

Le CSTB analyse la pertinence de la réponse et peut demander la réalisation d'un contrôle complémentaire.

Le CSTB présente éventuellement, pour avis, au Comité Particulier, une synthèse de l'ensemble des résultats d'évaluation de façon anonyme et les conclusions des évaluations.

En fonction des résultats de l'ensemble des contrôles, le CSTB conclut sur l'évaluation et notifie la conclusion au titulaire, qui peut être :

- décision de renouvellement du certificat, ou
- décision de sanction conformément aux Exigences Générales de la marque QB.

Lorsqu'il y a sanction, celle-ci est exécutoire à dater de sa notification. Le choix de sanction dépend du degré de gravité de l'écart constaté. Les notifications de sanction touchant au droit d'usage sont signées par la Direction du CSTB.

Les frais liés aux contrôles complémentaires, occasionnés par les sanctions ou après analyse des rapports, sont à la charge du titulaire.

Les titulaires et leurs distributeurs bénéficiaires d'un maintien de droit d'usage, sont responsables chacun en ce qui les concerne du droit d'usage de la marque QB relatif au service considéré et s'engagent à appliquer les mesures qui découlent des sanctions prises conformément au référentiel de certification.

Toute suspension ou tout retrait du droit d'usage de la marque QB entraîne l'interdiction d'utiliser la marque QB et d'y faire référence. Cette obligation vaut non seulement pour le titulaire mais aussi pour l'ensemble du réseau commercial de sa société ainsi que pour les négociants appelés à distribuer ses services.

Toute la documentation (documents techniques et commerciaux, étiquettes, affiches, publicité, sites Internet etc.) ne doit plus faire état de la marque QB pour le service objet d'une suspension ou d'un retrait (erratum et/ou retraitage).

Le titulaire peut contester la décision prise en adressant une demande conformément aux Exigences Générales de la marque QB. Il a la possibilité de présenter formellement sa position.



Partie 3

Dossiers de certification

La demande de droit d'usage doit être établie par le demandeur/titulaire en un exemplaire selon les cas et modèles définis ci-après. Cette demande est à formuler en **1 original sur papier à en-tête du demandeur en langue française** et l'ensemble est à adresser au CSTB.

Dans le cas où le service provient d'une unité de fabrication située en dehors de l'Espace Économique Européen, le demandeur désigne un mandataire dans l'Espace Économique Européen qui cosigne la demande.

Une demande concernant un service qui bénéficie d'une marque de conformité étrangère ou d'un certificat d'essais émis par un laboratoire étranger est traitée en tenant compte des accords de reconnaissance existants, conformément aux Exigences Générales de la marque QB.

Note : Les versions électroniques des modèles de lettres et fiches peuvent être obtenues auprès du CSTB.

3.1 Cas d'une première demande d'admission

Le demandeur établit un dossier contenant :

- une lettre de demande et d'engagement du demandeur selon la lettre-type 1 ;
- une fiche de renseignements généraux concernant le demandeur selon la fiche-type 3 ;
- une fiche technique par service selon la fiche-type 4.

Dans le cas de certifications collectives (cas 3), chaque Etablissement Prestataire doit déposer sa propre demande par le dossier défini dans le paragraphe 3.1

3.2 Cas d'une demande d'admission complémentaire

Le titulaire établit un dossier contenant :

- une lettre de demande et d'engagement du titulaire selon la lettre-type 1.
- une fiche de renseignements généraux concernant le demandeur selon la fiche-type 3 ;
- une fiche technique par service selon la fiche-type 4.

3.3 Cas d'une demande d'extension

Le titulaire établit un dossier contenant :

- une lettre de demande et d'engagement du titulaire selon la lettre-type 2A ;
- une fiche technique par service selon la fiche-type 4.



3.4 Cas d'une nouvelle demande d'admission suite à une sanction de retrait du droit d'usage de la marque QB

Le titulaire établit un dossier contenant :

- une lettre de demande et d'engagement du demandeur selon la lettre-type 1 ;
- une fiche de renseignements généraux concernant le demandeur selon la fiche-type 3 ;
- une fiche technique par service selon la fiche-type 4 ;
- les éléments spécifiques à fournir dans le cadre d'une nouvelle demande d'admission par tout demandeur dont le droit d'usage a été retiré suite à une sanction selon la fiche-type 5.



LETTRE-TYPE 1 (cas 1)

MARQUE QB - < EXPERTISE DES RESEAUX D'EAU SANITAIRE >

FORMULAIRE DE DEMANDE DE DROIT D'USAGE DE LA MARQUE QB
OU D'EXTENSION DE CE DROIT POUR UN NOUVEAU DE SERVICE (ADMISSION COMPLEMENTAIRE)

(à établir sur papier à en-tête du demandeur/titulaire)

Centre Scientifique et Technique du Bâtiment
Direction HES
Division Canalisations
84, avenue Jean Jaurès
Champs sur Marne
F-77447 Marne La Vallée Cedex 2

Objet : **Demande d'admission du droit d'usage de la marque QB - EXPERTISE DES RESEAUX D'EAU SANITAIRE –cas 1**

Monsieur,

J'ai l'honneur de demander le droit d'usage de la marque QB : (cas 1)

- pour le service suivant :..... (liste détaillée du service ou préciser « suivant liste jointe à la présente demande ») ;
- appliqué dans l'Etablissement Prestataire suivante : (raison sociale, adresse).

A cet effet, je déclare connaître **EXPERTISE DES RESEAUX D'EAU SANITAIRE** et accepter les Exigences Générales de la marque QB, le référentiel de certification de la marque QB **EXPERTISE DES RESEAUX D'EAU SANITAIRE** et m'engage à les respecter et à en informer mon réseau commercial pendant toute la durée d'usage de la marque QB et en particulier à me conformer sans restriction ni réserve aux décisions prises conformément aux Exigences Générales de la marque QB et au référentiel de certification de la marque QB **EXPERTISE DES RESEAUX D'EAU SANITAIRE**.

⁽²⁾ <Option> : <J'habilite par ailleurs la Société (raison sociale), (statut de la société), (siège social) représentée par M/Mme/Melle (nom du représentant légal) en qualité de (fonction) à me représenter dans l'Espace Economique Européen pour toutes questions relatives à l'usage de la marque QB – < **EXPERTISE DES RESEAUX D'EAU SANITAIRE** Je m'engage à signaler immédiatement au CSTB toute nouvelle désignation du représentant ci-dessus désigné.

Je demande à ce propos que les frais qui sont à ma charge lui soient facturés directement. Elle en assurera le règlement pour mon compte et en mon nom, dès réception des factures comme elle s'y engage en acceptant la représentation.>

Je vous prie de bien vouloir agréer, Monsieur, l'expression de ma considération distinguée.

**Date et signature du représentant
légal du demandeur/ titulaire**

⁽²⁾ **Date et signature du représentant
dans l'Espace Economique Européen**
Précédées de la mention manuscrite
« Bon pour acceptation de la représentation »

⁽¹⁾ Rayer la(les) mention(s) inutile(s)

⁽²⁾ Ne concerne que les demandeurs ou titulaires situés hors de l'Espace Économique Européen (EEE).



LETTRE-TYPE 1 (cas 2)

MARQUE QB - EXPERTISE DES RESEAUX D'EAU SANITAIRE >

FORMULAIRE DE DEMANDE DE DROIT D'USAGE DE LA MARQUE QB
OU D'EXTENSION DE CE DROIT POUR UN NOUVEAU DE SERVICE (ADMISSION COMPLEMENTAIRE)

(à établir sur papier à en-tête du demandeur/titulaire)

Centre Scientifique et Technique du Bâtiment
Direction HES
Division Canalisations
84, avenue Jean Jaurès
Champs sur Marne
F-77447 Marne La Vallée Cedex 2

Objet : **Demande d'admission du droit d'usage de la marque QB - EXPERTISE DES RESEAUX D'EAU SANITAIRE –cas 2**

Monsieur,

J'ai l'honneur de demander le droit d'usage de la marque QB :

- pour le service suivant :..... (liste détaillée du service ou préciser « suivant liste jointe à la présente demande ») ;
- pour le siège sociale suivant: (raison sociale, adresse) ;
- appliqué dans les Etablissements Prestataires suivants : (raison sociale, adresse) ;

A cet effet, je déclare connaître **EXPERTISE DES RESEAUX D'EAU SANITAIRE** et accepter les Exigences Générales de la marque QB, le référentiel de certification de la marque QB **EXPERTISE DES RESEAUX D'EAU SANITAIRE** et m'engage à les respecter et à en informer mon réseau commercial pendant toute la durée d'usage de la marque QB et en particulier à me conformer sans restriction ni réserve aux décisions prises conformément aux Exigences Générales de la marque QB et au référentiel de certification de la marque QB **EXPERTISE DES RESEAUX D'EAU SANITAIRE**.

⁽²⁾ <Option> : <J'habilite par ailleurs la Société (raison sociale), (statut de la société), (siège social) représentée par M/Mme/Melle (nom du représentant légal) en qualité de (fonction) à me représenter dans l'Espace Economique Européen pour toutes questions relatives à l'usage de la marque QB - < **EXPERTISE DES RESEAUX D'EAU SANITAIRE** Je m'engage à signaler immédiatement au CSTB toute nouvelle désignation du représentant ci-dessus désigné.

Je demande à ce propos que les frais qui sont à ma charge lui soient facturés directement. Elle en assurera le règlement pour mon compte et en mon nom, dès réception des factures comme elle s'y engage en acceptant la représentation.>

Je vous prie de bien vouloir agréer, Monsieur, l'expression de ma considération distinguée.

**Date et signature du représentant
légal du demandeur/ titulaire**

⁽²⁾ **Date et signature du représentant
dans l'Espace Economique Européen**
Précédées de la mention manuscrite
« Bon pour acceptation de la représentation »

⁽¹⁾ Rayer la(les) mention(s) inutile(s)

⁽²⁾ Ne concerne que les demandeurs ou titulaires situés hors de l'Espace Économique Européen (EEE).



LETTRE-TYPE 1 (cas 3)

MARQUE QB - EXPERTISE DES RESEAUX D'EAU SANITAIRE >

FORMULAIRE DE DEMANDE DE DROIT D'USAGE DE LA MARQUE QB
OU D'EXTENSION DE CE DROIT POUR UN NOUVEAU DE SERVICE (ADMISSION COMPLEMENTAIRE)

(à établir sur papier à en-tête du demandeur/titulaire)

Centre Scientifique et Technique du Bâtiment
Direction HES
Division Canalisations
84, avenue Jean Jaurès
Champs sur Marne
F-77447 Marne La Vallée Cedex 2

Objet : **Demande d'admission du droit d'usage de la marque QB - EXPERTISE DES RESEAUX D'EAU SANITAIRE –cas 3**

Monsieur,

J'ai l'honneur de demander le droit d'usage de la marque QB :

- pour le service suivant :..... (liste détaillée du service ou préciser « suivant liste jointe à la présente demande ») ;
- pour l'Etablissement coordinateur suivant: (raison sociale, adresse) ;
- appliqué dans les Etablissements Prestataires suivants : (raison sociale, adresse) ;

A cet effet, je déclare connaître **EXPERTISE DES RESEAUX D'EAU SANITAIRE** et accepter les Exigences Générales de la marque QB, le référentiel de certification de la marque QB **EXPERTISE DES RESEAUX D'EAU SANITAIRE** et m'engage à les respecter et à en informer mon réseau commercial pendant toute la durée d'usage de la marque QB et en particulier à me conformer sans restriction ni réserve aux décisions prises conformément aux Exigences Générales de la marque QB et au référentiel de certification de la marque QB **EXPERTISE DES RESEAUX D'EAU SANITAIRE**.

⁽²⁾ <Option> : <J'habilite par ailleurs la Société (raison sociale), (statut de la société), (siège social) représentée par M/Mme/Melle (nom du représentant légal) en qualité de (fonction) à me représenter dans l'Espace Economique Européen pour toutes questions relatives à l'usage de la marque QB - < **EXPERTISE DES RESEAUX D'EAU SANITAIRE** Je m'engage à signaler immédiatement au CSTB toute nouvelle désignation du représentant ci-dessus désigné.

Je demande à ce propos que les frais qui sont à ma charge lui soient facturés directement. Elle en assurera le règlement pour mon compte et en mon nom, dès réception des factures comme elle s'y engage en acceptant la représentation.>

Je vous prie de bien vouloir agréer, Monsieur, l'expression de ma considération distinguée.

**Date et signature du représentant
légal du demandeur/ titulaire**

⁽²⁾ **Date et signature du représentant
dans l'Espace Economique Européen**
Précédées de la mention manuscrite
« Bon pour acceptation de la représentation »

⁽¹⁾ Rayer la(les) mention(s) inutile(s)

⁽²⁾ Ne concerne que les demandeurs ou titulaires situés hors de l'Espace Économique Européen (EEE).



LETTRE-TYPE 2A
MARQUE QB - EXPERTISE DES RESEAUX D'EAU SANITAIRE

**FORMULAIRE DE DEMANDE D'EXTENSION DU DROIT D'USAGE DE LA MARQUE QB POUR UN ETABLISSEMENT
PRESTATAIRE MODIFIE POUR UNE APPLICATION**

(à établir sur papier à en-tête du titulaire)

Centre Scientifique et Technique du Bâtiment
Direction HES
Division Canalisations
84, avenue Jean Jaurès
Champs sur Marne
F-77447 Marne La Vallée Cedex 2

Objet : **Demande d'extension du droit d'usage de la marque QB - EXPERTISE DES RESEAUX D'EAU
SANITAIRE**

Monsieur,

En tant que titulaire de la marque QB – **EXPERTISE DES RESEAUX D'EAU SANITAIRE** pour le service sous les références suivantes :

- désignation de l'Etablissement Prestataire, ou siège social, ou établissement coordinateur titulaire,
- désignation du service,
- droit d'usage accordé le (date) et désignation du référence du certificat.

J'ai l'honneur de demander le droit d'usage de la marque QB :

- désignation du service.
- Désignation d(es) établissement(s) prestataire(s) .

Je déclare que les services faisant l'objet de la présente demande sont, pour les autres caractéristiques, strictement conformes au service(s) déjà certifié(s) et appliqué(s) dans les mêmes conditions.

A cet effet, je déclare connaître et accepter les Exigences Générales de la marque QB, le référentiel de certification de la marque QB **EXPERTISE DES RESEAUX D'EAU SANITAIRE** et m'engage à les respecter et à en informer mon réseau commercial pendant toute la durée d'usage de la marque QB et en particulier à me conformer sans restriction ni réserve aux décisions prises conformément aux Exigences Générales de la marque QB et au référentiel de certification de la marque QB **EXPERTISE DES RESEAUX D'EAU SANITAIRE**

Je vous prie de bien vouloir agréer, Monsieur, l'expression de ma considération distinguée.

**Date et signature du représentant
légal du titulaire**

**Date et signature du représentant
dans l'Espace Economique Européen ⁽²⁾**

⁽¹⁾ Rayer la(les) mention(s) inutile(s)

⁽²⁾ Ne concerne que les demandeurs situés hors de l'Espace Economique Européen.



FICHE-TYPE 3
MARQUE QB - EXPERTISE DES RESEAUX D'EAU SANITAIRE

FICHE DE RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX CONCERNANT LE DEMANDEUR

DEMANDEUR:

- Raison sociale : _____
- Adresse : _____
- Pays : _____
- Téléphone : _____ Télécopie : _____
- N° SIRET (1): _____ Code NAF (1) : _____
- Nom et qualité du représentant légal (2) : _____
- Nom et qualité du correspondant (si différent) : _____
- Numéro d'identifiant TVA (3) : _____
- Adresse électronique : _____
- Site internet : _____
- Système de management de la qualité certifié (4) : ISO 9001

ETABLISSEMENT(S) PRESTATAIRE(S)° :

- Raison sociale : _____
- Adresse : _____
- Pays : _____
- Téléphone : _____ Télécopie : _____
- N° SIRET (1): _____ Code NAF (1) : _____
- Nom et qualité du représentant légal (2) : _____
- Nom et qualité du correspondant (si différent) : _____
- Numéro d'identifiant TVA (3) : _____
- Adresse électronique : _____
- Site internet : _____

ETABLISSEMENT COORDINATEUR (dans le cas de droit d'usage collectif):

- Raison sociale : _____
- Adresse : _____
- Pays : _____
- Téléphone : _____ Télécopie : _____
- N° SIRET (1): _____ Code NAF (1) : _____
- Nom et qualité du représentant légal (2) : _____
- Nom et qualité du correspondant (si différent) : _____
- Numéro d'identifiant TVA (3) : _____
- Adresse électronique : _____
- Site internet : _____

(1) Uniquement pour les entreprises françaises.
(2) Le représentant légal est la personne juridiquement responsable.
(3) Concerne les fabricants européens..



FICHE-TYPE 4
MARQUE QB - EXPERTISE DES RESEAUX D'EAU SANITAIRE

FICHE « SERVICE »

1) GENERAL

- Nom du demandeur:
- Prestation à certifier :
- Les zones géographiques concernées par l'application du droit d'usage QB :
- Etablissements prestataires :
- Avis Technique (s) mis en œuvre, si cas échéant.
- Liste des installations proposées à la certification.

2) DESCRIPTION ACTIVITE

- Ressources humaines pour l'activité à certifier (nombre de personnes sur l'activité : administratifs, technicien, responsable)
- Organisation de la société : organigramme, bureaux délocalisé, technico-commerciaux home office.
- Ressources techniques pour la prestation à certifier : laboratoire, appareils de mesure, site de prestation
- Organisation qualité description, procédure, assurance qualité
- fonctionnement de la gestion du Service.
- Vérification du respect des exigences du référentiel
- Si sous traitance extérieure, vérification par rapport aux règles de certification.

3) COLLECTE DES INFORMATIONS POUR VERIFIER LE RESPECT OU LA POSSIBILITE DE RESPECTER LES EXIGENCES DE LA CERTIFICATION

- Présentation de dossiers pour un Service.
- améliorations que souhaitent apporter la société pour arriver à une conformité des exigences du référentiel
- Dans les cas n°2 et 3 définis dans le paragraphe 3.1, Il s'agit de vérifier l'existence et l'application, avant l'admission, qu'un système qualité commun répondant aux présentes Exigences Techniques

Date et signature du demandeur/titulaire



FICHE-TYPE 5
MARQUE QB - EXPERTISE DES RESEAUX D'EAU SANITAIRE

ELEMENTS SPECIFIQUES A PRODUIRE DANS LE CADRE D'UNE NOUVELLE DEMANDE D'ADMISSION PAR TOUT DEMANDEUR (INDUSTRIEL, IMPORTATEUR, DISTRIBUTEUR,...) DONT LE DROIT D'USAGE A ETE RETIRE SUITE A UNE SANCTION

1. Cas d'un acte de pratique commerciale trompeuse en application des articles L 121-2 à L121-5 du code de la consommation (Emission d'une fausse attestation et/ou d'un faux certificat indiquant que des services sont certifiés par le CSTB alors qu'ils ne le sont pas)
 Manquement aux engagements en matière de bon usage de la marque de certification

Le demandeur est responsable de définir et réaliser toute action qu'il jugera nécessaire pour remédier durablement aux causes et aux conséquences de ses engagements en matière de bon usage de la marque de certification.

ACTIONS	A MINIMA, PREUVES A APPORTER PAR LE DEMANDEUR AU CSTB DEMONTRANT SES ACTIONS REALISEES POUR REMEDIER DURABLEMENT AUX CAUSES ET CONSEQUENCES	VALIDITE DES PREUVES RECUES
ACTIONS CURATIVES	<ul style="list-style-type: none"> • Liste des acteurs avec leurs coordonnées complètes (clients, prospects, contrôleurs techniques...) ayant été destinataires de fausses attestations/faux certificats ; à défaut, la liste des acteurs (clients, prospects, contrôleurs techniques...) ayant été contactés au cours des 24 derniers mois. 	<input type="checkbox"/> Liste transmise <input type="checkbox"/> Liste non transmise <i>Commentaires :</i>
	<ul style="list-style-type: none"> • Liste des clients avec leurs coordonnées complètes ayant reçu des services indûment marqués ou présentés avec la(les) marque(s) de certification ; à défaut la liste des clients au cours des 24 derniers mois. 	<input type="checkbox"/> Liste transmise <input type="checkbox"/> Liste non transmise <i>Commentaires :</i>
	<ul style="list-style-type: none"> • Information écrite faite par le responsable du Demandeur informant ces acteurs de la non-validité des fausses attestations/faux certificats dont ils ont été destinataires. 	<i>Le CSTB vérifiera la mise en œuvre de l'action auprès de 5 % des acteurs et, au minimum, auprès de 5 clients et contrôleurs techniques.</i> <input type="checkbox"/> Information réalisée et corroborée par les acteurs <input type="checkbox"/> Information non réalisée ou partiellement réalisée <i>Commentaires :</i>
	<ul style="list-style-type: none"> • Information écrite faite par le responsable du Demandeur informant les clients de services indûment marqués ou présentés avec la(les) marque(s) de certification. 	<i>Le CSTB vérifiera la mise en œuvre de l'action auprès de 5 % des clients et, au minimum, auprès de 5 clients</i> <input type="checkbox"/> Information réalisée corroborée par les acteurs <input type="checkbox"/> Information non réalisée ou partiellement réalisée <i>Commentaires :</i>
	<ul style="list-style-type: none"> • Action menée envers la(les) personne(s) responsable(s) de la formalisation et de la diffusion des fausses attestations/faux certificats et/ou de la livraison de services indûment marqués. 	<input type="checkbox"/> Action pertinente <input type="checkbox"/> Action non pertinente <i>Commentaires :</i>



ACTIONS	A MINIMA, PREUVES A APPORTER PAR LE DEMANDEUR AU CSTB DEMONTRANT SES ACTIONS REALISEES POUR REMEDIER DURABLEMENT AUX CAUSES ET CONSEQUENCES	VALIDITE DES PREUVES RECUES
ACTIONS CORRECTIVES	<ul style="list-style-type: none"> Preuves d'information/de sensibilisation de l'ensemble du personnel de l'entreprise aux pratiques commerciales trompeuses (ex : fiche de présence signée, support d'information ...). 	<input type="checkbox"/> Preuve(s) pertinente(s) <input type="checkbox"/> Preuve(s) non pertinente(s) <i>Commentaires :</i>
	<ul style="list-style-type: none"> Dispositions déontologiques. 	<input type="checkbox"/> Définies <input type="checkbox"/> Non définies <i>Commentaires :</i>
	<ul style="list-style-type: none"> Engagement de l'ensemble du personnel de l'entreprise à respecter les dispositions déontologiques (ex : contrat de travail, engagement individuel ...). 	<input type="checkbox"/> Engagements disponibles <input type="checkbox"/> Engagements non disponibles <i>Commentaires :</i>
	<ul style="list-style-type: none"> Planification d'audits internes de respect des dispositions déontologiques : * premier audit interne planifié, au plus tard, dans les trois mois à partir de la date de la demande d'admission auprès du CSTB, * audits internes planifiés suivant une fréquence annuelle. 	<input type="checkbox"/> Planification conforme <input type="checkbox"/> Planification non conforme <i>Commentaires :</i>
	<ul style="list-style-type: none"> Lettre d'engagement du responsable de l'entreprise à : * donner accès à l'auditeur du CSTB, pendant une période de deux ans, aux coordonnées de l'ensemble des destinataires des offres pour une interrogation par sondage par le CSTB des pièces reçues ; * accepter la facturation annuelle de deux jours d'audit supplémentaire répartis sur l'année au barème de l'application en vigueur ; Nota : cet audit aura pour objet de vérifier l'efficacité de la mise en œuvre des actions, sur base documentaire et in situ. 	<input type="checkbox"/> Lettre d'engagement disponible <input type="checkbox"/> Lettre d'engagement non disponible <i>Commentaires :</i>
	<ul style="list-style-type: none"> donner accès à l'auditeur du CSTB, pendant une période de deux ans, aux coordonnées complètes l'ensemble des destinataires des offres pour une interrogation par sondage par le CSTB des pièces reçues. 	<i>Le CSTB procédera à des sondages, pendant deux ans à partir de la date de demande d'admission auprès du CSTB, auprès de 5 % des destinataires des offres et, au minimum, auprès de 5 destinataires.</i>
ACTIONS PREVENTIVES	<ul style="list-style-type: none"> Le cas échéant, preuves de déploiement de la charte de déontologie dans les filiales de l'entreprise. 	<input type="checkbox"/> preuve(s) pertinente(s) <input type="checkbox"/> preuve(s) non pertinente(s), <i>Commentaires :</i>

- Toutes les actions requises sont disponibles, définies, pertinentes ou conformes. La demande d'admission peut être introduite.
- Toutes les actions requises ne sont pas disponibles. La recevabilité de la demande d'admission ne peut pas être prononcée.

ANALYSE REALISEE PAR (Nom responsable et/ou gestionnaire d'application) :
DATE : __ / __ / ____ VISA :

VALIDATION PAR LE DIRECTEUR OPERATIONNEL (Nom) :
DATE : __ / __ / ____ VISA :



Partie 4

Les tarifs

La présente partie a pour objet de définir le montant des prestations afférentes à la certification QB et de décrire les modalités de recouvrement.

La certification QB comprend les prestations suivantes :

- Développement et mise en place d'une application ;
- Instruction de la demande de certification ;
- Fonctionnement de l'application de certification ;
- Audits ;
- Prélèvement ;
- Droit d'usage de la marque QB ;
- Contrôles complémentaires ou supplémentaires ;
- Promotion.

4.1 Prestations afférentes à la certification QB

Nature de la prestation	Définition de la prestation	Conditions générales
Développement et mise en place d'une application.	Participation à la mise en place de la marque QB dont l'élaboration du référentiel de certification.	Cette prestation est réglée par le demandeur lors de la première demande de droit d'usage de la marque QB. Le versement de cette prestation reste acquis même au cas où le droit d'usage de la marque QB ne serait pas accordé ou au cas où la demande serait abandonnée en cours d'instruction.
Instruction de la demande de certification.	Prestations comprenant l'examen des dossiers de demande, les relations avec les demandeurs, les laboratoires, les auditeurs, l'évaluation des résultats de contrôles.	Ces prestations sont facturées à réception de la demande. Il s'agit d'un montant forfaitaire. Le versement de ces prestations reste acquis même au cas où le droit d'usage de la marque QB ne serait pas accordé ou au cas où la demande serait abandonnée en cours d'instruction.
Fonctionnement de l'application de certification.	Prestations de gestion des dossiers des services certifiés et de leurs titulaires, d'établissement des listes de services certifiés, d'évaluation des résultats de contrôles.	



Nature de la prestation	Définition de la prestation	Conditions générales
Audit	Prestations comprenant la préparation de l'audit, l'audit lui-même ainsi que le rapport. A ces prestations s'ajoutent les frais de déplacement.	Le versement de ces prestations reste acquis même au cas où le droit d'usage de la marque QB ne serait pas accordé ou reconduit.
Prélèvement pour examen de rapports	Prestations comprenant la préparation et le prélèvement lui-même.	Il ne sera pas facturé de montant inférieur à une demi-journée si le prélèvement est réalisé en dehors de l'audit.
Droit d'usage de la marque QB	Ce droit d'usage contribue : <ul style="list-style-type: none"> - A la défense de la marque QB : dépôt et protection de la marque, conseil juridique, traitement des appels et usages abusifs (prestations de justice); - à la promotion générique de la marque QB ; - au fonctionnement général de la marque QB (gestion des instances de gouvernance de la marque QB, système qualité...). 	Le droit d'usage annuel de la marque QB est facturé au titulaire après certification d'un service. Lorsque la marque QB est accordée au cours de l'année, le montant du droit d'usage est calculé au prorata des mois suivant la décision d'accord du droit d'usage. Le droit d'usage de la marque QB reste acquis même en cas de retrait ou de suspension en cours d'année.
Contrôles complémentaires / supplémentaires.	Prestations entraînées par les contrôles supplémentaires de vérification complémentaires qui peuvent s'avérer nécessaires à la suite d'insuffisances ou anomalies décelées par les contrôles courants.	Ces prestations sont à la charge du demandeur/titulaire selon les tarifs en vigueur, diffusés à la demande.
Promotion.	Actions de promotion sectorielle de la marque QB.	Prestation dont le montant est défini chaque année et facturé en sus des autres prestations.

4.2 Recouvrement des prestations

Le droit d'inscription et les frais relatifs aux prestations d'instruction et d'audit facturés dans le cadre d'une demande d'admission ou d'extension du droit d'usage de la marque QB sont payables en une seule fois, au moment du dépôt de la demande, en vue de son enregistrement officiel.

Ces frais restent acquis même au cas où le droit d'usage de la marque QB n'est pas accordé ou étendu.

Les frais relatifs aux prestations annuelles de suivi et le droit d'usage de la marque QB sont facturés au cours du premier trimestre de chaque année et restent acquis en cas de non reconduction, de retrait, d'annulation ou de suspension du droit d'usage de la marque QB en cours d'année.

Le demandeur ou le titulaire du droit d'usage de la marque QB doit s'acquitter de tous les frais dans les conditions prescrites. Toute défaillance de sa part fait en effet obstacle à l'exercice par le CSTB, des responsabilités de contrôle et d'intervention qui lui incombent au titre du présent référentiel de certification.

Dans le cas où une première mise en demeure notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception ne déterminerait pas, dans un délai de un mois, le paiement de l'intégralité des sommes dues, toute sanction prévue dans les Exigences Générales de la marque QB peut être prise pour l'ensemble des services admis du titulaire.



4.3 Les tarifs

Les tarifs font l'objet d'une révision annuelle, sous forme de barème édité par le CSTB. Cette révision est décidée après consultation du Comité Particulier.

Le refus par un titulaire de la révision annuelle des tarifs entraîne, de fait, un arrêt volontaire de sa part du droit d'usage de la marque QB pour ses services certifiés.