



CERTIFICATION

Référentiel de 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



Toute reproduction ou représentation intégrale ou partielle, par quelque procédé que ce soit, des pages publiées dans le présent document technique, faite sans l'autorisation du CSTB, est illicite et constitue une contrefaçon. Seules sont autorisées, d'une part, les reproductions strictement réservées à l'usage du copiste et non destinées à une utilisation collective et, d'autre part, les analyses et courtes citations justifiées par le caractère scientifique ou d'information de l'œuvre dans laquelle elles sont incorporées (article L. 122-5 du Code de la propriété intellectuelle). Le présent document a été rédigé sur l'initiative et sous la direction du CSTB qui a recueilli le point de vue de l'ensemble des parties intéressées.

TABLE DES MATIÈRES

Partie 1	L'application	6
1.1	Champ d'application.....	6
1.2	Valeur ajoutée de la certification	6
1.3	Demander une certification.....	7
Partie 2	Le programme de certification.....	8
2.1	Les réglementations.....	8
2.2	Les spécifications complémentaires	8
2.3	Déclaration des modifications.....	8
2.4	Les dispositions de management de la qualité : référentiel des audits.....	10
2.5	Le marquage – Dispositions générales	19
2.6	Conditions d'arrêt de marquage ou de démarquage en cas de suspension, de retrait, d'abandon.....	22
Partie 3	Processus de certification.....	23
3.1	Généralités	23
3.2	Processus de traitement d'une demande de certification	25
3.3	Les audits	25
3.4	Prélèvements	30
Partie 4	Les intervenants.....	31
4.1	L'organisme certificateur	31
4.2	Organismes d'audit.....	31
4.3	Comité Particulier	32
Partie 5	Lexique.....	33

Le présent référentiel de certification a été approuvé par la Direction Technique du CSTB le 16/03/2018.

Il annule et remplace toute version antérieure.

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

Le présent référentiel de certification peut donc être révisé, en tout ou partie par le CSTB, après consultation des parties intéressées.

HISTORIQUE DES MODIFICATIONS

Partie modifiée	N° de révision	Date de mise en application	Modification effectuée
Tout le document	00	02/04/2018	Reprise des exigences EP02 rev06 et de l'additif 02 QB 24 dans le présent référentiel QB.
		30/12/2018	Intégration d'exigences de la norme ISO 9001 version 2015.
Partie 3	00	02/04/2018	Gestion de la demande d'admission et de reconduction du droit d'usage à la marque QB en fonction des cas1, 2 et 3.

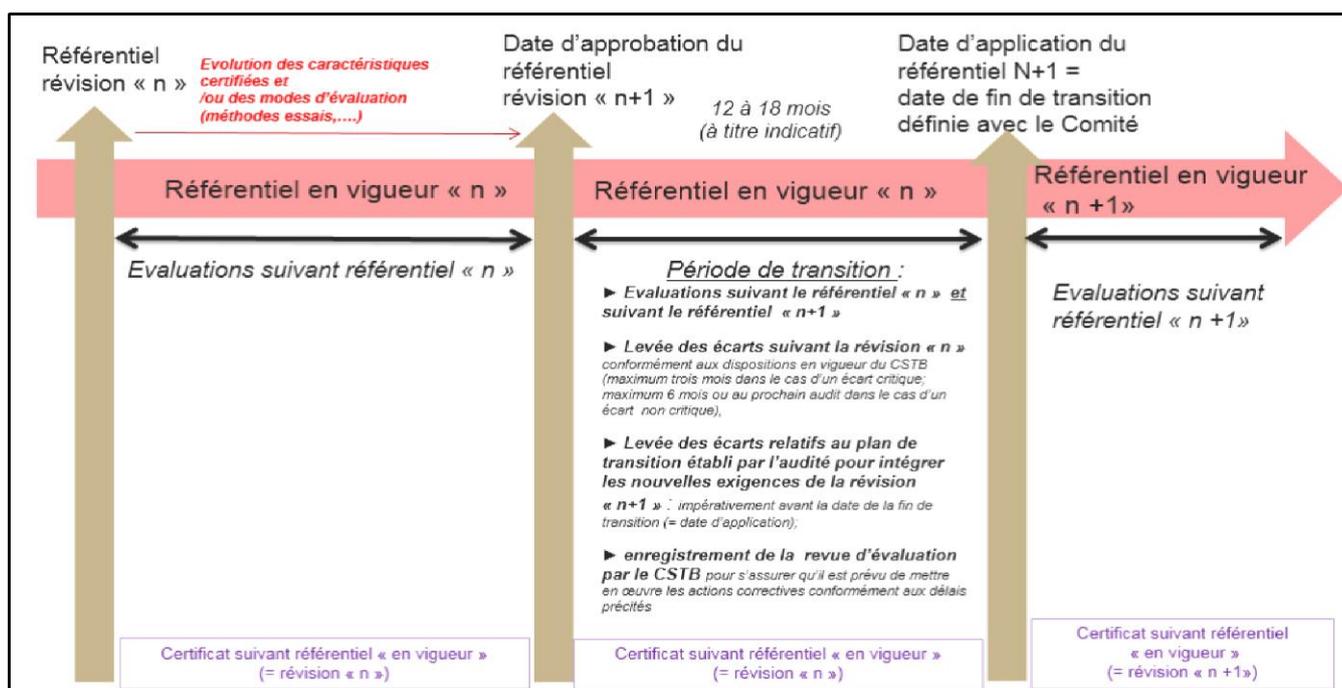
Le Comité Particulier a défini la date d'échéance au plus tard pour le remplacement effectif de la marque « Certifié CSTB Certified relatif au diagnostic des réseaux d'eau dans le bâtiment en association avec la marque REEX ® » par la marque QB :

- pour le marquage des Services certifiés et des documents d'accompagnement des Service: 31/12/2018,
- pour les supports de communication ou documents commerciaux : 31/12/2018.

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

GESTION DES TRANSITIONS DU REFERENTIEL

Le certificat précise que « le Service est conforme à des caractéristiques décrites dans le référentiel de certification en vigueur ».



NB : Pour les écarts relevant des nouvelles dispositions de la norme ISO 9001 :2015, les demandeurs/titulaires disposeront d'un délai supplémentaire pour mettre en œuvre les actions correctives (échéance au 30/12/2018 au plus tard).



Partie 1

L'application

1.1 Champ d'application

Le présent référentiel de certification concerne à ce jour le Service suivant :

- Expertise des risques sanitaires et désordres techniques dans les réseaux d'eau sanitaire dans le bâtiment.

Les réseaux concernés sont ceux distribuant les eaux destinées à la consommation humaine installés, hors eaux de process,

- Habitat collectif et individuel,
- Etablissement collectif (lieux de travail,..),
- Etablissement Recevant du Public (ERP, hôtel, établissement de santé...),
- Etablissement tertiaire.

Tout droit d'usage de la marque QB est accordé à un demandeur (ETABLISSEMENT PRESTATAIRE ou siège social) sur la conformité à des exigences techniques.

La marque QB 24 s'attache à contrôler des caractéristiques de qualité de service et de sécurité des utilisateurs des dites installations permettant aux entreprises de se différencier sur le marché ».

Pour la marque en général, les services 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 collégiale d'un procédé de construction intégrant le produit et le service, avérée positive et compatible avec les autres procédés auxquels ce procédé est combiné pour la réalisation d'un ouvrage.

Nota: un procédé de construction intègre l'ensemble de la chaîne, conception et réalisation, qui conduit à la transformation d'un produit ou l'utilisation d'un service pour la réalisation d'une partie d'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 du Service.

La caractéristique certifiée de l'application « Expertise des réseaux d'eau sanitaire » est la suivante :

- Aptitude de l'Etablissement prestataire à réaliser le Service « Expertise des risques sanitaires et désordres techniques dans les réseaux d'eau sanitaire dans le bâtiment. ».

Ces caractéristiques certifiées sont évaluées sous la responsabilité du CSTB, avec les moyens de contrôle suivants :

	Admission	Surveillance continue
Réalisation d'un audit de l'Établissement Prestataire par un auditeur qualifié : - cf. des parties 2 et 3 de ce présent référentiel	<i>Oui</i>	<i>Oui</i> <i>Fréquence :</i> <i>1 audit annuel</i>

1.3 Demander une certification

Toute entité juridique chargée de la prestation de Service entrant dans le champ d'application défini ci-dessus et capable de respecter les exigences techniques décrites dans la partie 2 du présent document, peut demander à bénéficier d'un droit d'usage de la marque QB « EXPERTISE DES RESEAUX D'EAU SANITAIRE ».

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 du Service par un demandeur

Le demandeur peut sous-traiter une partie de la prestation de son Service 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 du Service dans son ensemble en respect du présent référentiel de certification ;
- en mesure de produire, d'une part, le cahier des charges définissant les contrôles qu'il impose à son sous-traitant pour répondre aux exigences du présent référentiel de certification et d'autre part, les preuves de la maîtrise du sous-traitant pour satisfaire ces mêmes exigences.

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



Partie 2

Le programme de certification

Le programme de certification de l'application EXPERTISE DES RESEAUX D'EAU SANITAIRE est composé du présent référentiel de certification, qui référence :

- les Exigences Générales de la marque QB, qui fixent l'organisation et les conditions d'usage de la marque ;
- les spécifications techniques complémentaires mentionnées dans le § 2.2.

Le présent référentiel de certification s'inscrit dans le cadre de la certification des produits et des services autres qu'alimentaires prévue au Code de la consommation (articles R-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 Les réglementations

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

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

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

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

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

2.2 Les spécifications complémentaires

Les exigences sont fixées dans les paragraphes précédents, les produits doivent répondre aux spécifications complémentaires définies dans le document technique n°24-1.

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,
- le(s) Etablissement(s) prestataire(s),
- l'organisation qualité du titulaire ou de (s) Etablissement(s) prestataire(s),
- le Service.



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

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

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

2.3.1 MODIFICATION CONCERNANT LE TITULAIRE

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

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

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

2.3.2 MODIFICATION CONCERNANT L'ETABLISSEMENT PRESTATAIRE

- Cas d'un transfert de SERVICE :

Tout transfert (total ou partiel) d'établissement prestataire d'un Service certifié dans un autre établissement prestataire entraîne une cessation immédiate du marquage QB par le titulaire sur le(s) Service(s) concerné(s).

Le titulaire doit déclarer ce transfert par écrit au CSTB qui organisera un audit du nouvel établissement prestataire et, le cas échéant, fera procéder à la réalisation d'audits.

La visite peut être allégée, voire supprimée, lorsque le nouvel établissement prestataire est déjà connu du CSTB.

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

- Cas d'une modification du processus de Prestation de service :

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

2.3.3 MODIFICATION CONCERNANT L'ORGANISATION QUALITE DU TITULAIRE OU DE L'ETABLISSEMENT PRESTATAIRE

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 de son Service aux exigences du présent référentiel de certification.

Il doit notamment déclarer toute modification de certification de son système de management de la qualité.

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 CESSATION TEMPORAIRE OU DEFINITIVE DE PRESTATION

Toute cessation définitive ou temporaire de la prestation de Service dans un établissement prestataire certifié ou tout abandon du droit d'usage de la marque QB doit être déclaré par écrit au CSTB en précisant la durée nécessaire pour la suppression du marquage des documents techniques et commerciaux, des sites internet et/ou des véhicules marqués QB. La suspension ou le retrait du droit d'usage de la marque QB est notifié au titulaire de la marque QB par le CSTB. A l'expiration du délai indiqué par le titulaire, le Service est retiré de la liste des établissements prestataires certifiés.

Toute cessation temporaire de la prestation de Services de l'établissement prestataire certifié 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 établissements prestataires ne doit pas excéder un an. La levée de la suspension ne peut être prononcée qu'à l'issue d'une (des) évaluation(s) par audits et/ou essais.

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

2.4.1 OBJET

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

Le demandeur/titulaire doit mettre en œuvre tous les moyens nécessaires pour garantir en permanence la conformité du Service 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 Service 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 Services sont appliqués 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 spécifications complémentaires, le cas échéant, des Services rendus. Ces dispositions sont décrites dans le paragraphe 2.4.2 suivant.

2.4.2 EXIGENCES MINIMALES EN MATIERE DE MANAGEMENT DE LA QUALITE

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

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

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



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

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

Possibilité d'allègement :

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

Cet allègement est possible à condition que :

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

Tableau 1 (Exigences applicables)

§ ISO 9001 : 2008	§ ISO 9001 : 2015	EXIGENCES	PREUVES MINIMALES ATTENDUES	APPLICABLES (NA = non applicable)
4. Contexte de l'établissement prestataire (organisme)				
-	4.1.	Compréhension de l'établissement prestataire et de son contexte	Informations générales sur l'entreprise	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'établissement prestataire	* Organigramme * Description des responsabilités et des autorités (exemples : organigramme, fiches de fonction, ...) * Responsable désigné pour s'assurer de l'organisation et de la mise en œuvre efficace du système de production	■ A retenir pour les personnes chargées du contrôle ou ayant un impact direct sur les points critiques de la réalisation du produit Tous les items sauf : * ISO 9001 V15 : §5.3 c,d
5.5.3.	7.4.	Communication		NA
6. Planification				
-	6.1.	Actions à mettre en œuvre face aux risques et opportunités	-	NA
5.4.	6.2.	Objectifs qualité et planification des actions pour les atteindre	-	NA
-	6.3.	Planification des modifications (SMQ)		NA

§ ISO 9001 : 2008	§ ISO 9001 : 2015	EXIGENCES	PREUVES MINIMALES ATTENDUES	APPLICABLES (NA = non applicable)
7. Support				
6.1.	7.1.1.	Ressources – généralités	-	NA
6.3.	7.1.3.	Infrastructure	-	NA
6.4.	7.1.4.	Environnement pour la mise en œuvre des processus	Preuve du maintien de l'environnement de travail par la présentation d'une procédure de méthodologie d'intervention lié aux risques pour le personnel et les personnes environnantes selon le type de bâtiment.	■
7.6.	7.1.5.	Ressources pour la surveillance et la mesure	* Liste des équipements de contrôle, mesure et d'essai utilisés sur le site de réalisation du produit/service et/ou dans le laboratoire, * Identification des équipements permettant de déterminer leur validité, * Planning de vérification ou d'étalonnage des équipements impactant la validité des résultats (notamment les équipements permettant de réaliser les essais sur les caractéristiques certifiées), * Preuves des vérifications et/ou d'étalonnages (ex : fiche de vie, PV de vérification ou d'étalonnage, etc.), notamment les sondes de température. * Preuve de raccordement à des étalons nationaux ou internationaux.	■
-	7.1.6.	Connaissances organisationnelles	-	NA
6.2.	7.2.	Compétences	* Respect des méthodes d'essais et des dispositions de contrôle. * Actions planifiées pour acquérir les compétences nécessaires (formation, tutorat...), le cas échéant. * compétence du personnel technique conforme au « Dossier de compétences ». (1) *compétence du personnel intervenant pour les mesures conforme au « Dossier de compétences ».	■ < A retenir pour les personnes chargées du contrôle ou ayant un impact direct sur les points critiques de la réalisation du produit >
6.2.2.d	7.3.	Sensibilisation	-	NA



§ ISO 9001 : 2008	§ ISO 9001 : 2015	EXIGENCES	PREUVES MINIMALES ATTENDUES	APPLICABLES (NA = non applicable)
4.2.	7.5.	Informations documentées	<p>* Liste des informations documentées internes et externes, Exemples : Procédures, modes opératoires, méthodes d'essais, instructions de contrôle, enregistrements qualité,</p> <p>* Preuves de maîtrise des documents internes et externes Disponibilité de la version applicable de la méthode d'essai, du référentiel, des dispositions de contrôle,...</p>	<p>■</p> <p>Tous les items sauf : * ISO 9001 v08 : § 4.2.1., 4.2.2</p> <p><i>Note : il n'est plus exigé de Manuel qualité.</i></p>
8. Réalisation des activités opérationnelles				
7.1.	8.1.	Planification et maîtrise opérationnelles	-	<p>NA</p> <p><i>Note : Maîtrise opérationnelle : Idem § ISO 9001 v08 7.5.1. / 7.5.2. et § ISO 9001 v15 : 8.5.1.</i></p>
7.2.	8.2.2.	Détermination des exigences relatives aux produits et services	-	NA
7.3.	8.3.	Conception et développement de produits et services	-	NA
7.4.	8.4.	Maîtrise des processus, produits et services fournis par des prestataires externes	<p>* Liste des prestataires</p> <p>* Contrat / commande définissant les exigences du demandeur / titulaire de la certification</p> <p>* Preuves de vérification des matières premières, composants (2), services achetés</p> <p>* Preuves de vérification des conditions de sous-traitance : transport, manutention, essais (3), etc.</p>	<p>■</p> <p>< A retenir pour les matières premières, les composants achetés et pour les prestations externes ayant une incidence sur la qualité du produit/service ></p> <p><u>Prestataires externes :</u></p> <p>* fournisseur de matières premières, composants, services intégrés dans le produit/service</p> <p>* sous-traitant de prestations externes (ex : essais, manutention, transport,...)</p> <p><i>(*) Cas particulier des demandeurs/titulaires sous-traitant une partie de leur production</i></p> <p><i>Le CSTB audite les sous-traitants (prévu dans le référentiel de certification)</i></p> <p>Tous les items sauf : * ISO 9001 v08 : § 7.4.1. * ISO 9001 v15 : § 8.4.1.</p>

§ ISO 9001 : 2008	§ ISO 9001 : 2015	EXIGENCES	PREUVES MINIMALES ATTENDUES	APPLICABLES (NA = non applicable)
7.5.1 / 7.5.2.	8.5.1.	Maîtrise de la production et de la prestation de service	<p>* Informations définissant les caractéristiques des produits et services. Exemples : plan produit / description du service.</p> <p>* 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)</p> <p>* Activités de surveillance et de mesure Exemples : Plan de surveillance, procédures et instruction(s) de contrôle, méthodes d'essais, etc.</p> <p>* Conservation des informations documentées démontrant la conformité des produits/services aux critères d'acceptation (<i>Idem</i> § 8.2.4. ISO 9001 v08 et § 8.6. ISO 9001 v15)</p>	■
7.5.3.	8.5.2.	Identification et traçabilité	<p>* Identification / Marquage du produit conformément aux exigences du présent référentiel de Certification</p> <p>* Marquage des documents commerciaux conforme aux exigences du présent référentiel de Certification.</p>	<p>■</p> <p>< A retenir dans tous les cas pour l'identification (et pour la traçabilité si pertinent) ></p>
7.5.4.	8.5.3.	Propriété des clients ou des prestataires externes	-	NA
7.5.5.	8.5.4.	Préservation	Vérification que le produit est préservé tout au long de la chaîne de production (identification, manutention, stockage, conditionnement, transport,...)	■
-	8.5.5.	Activités après livraison	-	NA
-	8.5.6.	Maîtrise des modifications (<i>de la production / prestation de service</i>)	<p>* Preuve de maîtrise des modifications du process de fabrication / de la prestation de service, notamment l'incidence des modifications sur la performance du produit (4) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - revue des modifications, - personne autorisant la modification et toutes les actions nécessaires. 	■

§ ISO 9001 : 2008	§ ISO 9001 : 2015	EXIGENCES	PREUVES MINIMALES ATTENDUES	APPLICABLES (NA = non applicable)
8.2.4.	8.6.	Libération des produits et services	* Dispositions de contrôle des produits / services ; enregistrement des résultats des contrôles et de la conformité aux critères d'acceptation (5) * 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 (6) *Aucune dérogation autorisée sur une performance d'une caractéristique certifiée	■
9. Evaluation des performances				
8.2.3.	9.1.	Surveillance, mesure, analyse et évaluation	-	NA
8.2.2.	9.2.	Audit interne	-	NA
5.6.	9.3.	Revue de direction	Compte-rendu de Revue de direction	NA
10. Amélioration				
8.5.	10.1.	Généralités		NA
8.5.2.	10.2.	Non-conformité et action corrective	* Mise en œuvre d'actions correctives pour traiter les non conformités sur le produit certifié et les réclamations client (7) * Efficacité des actions mises en œuvre.	■
8.5.3.	10.3.	Amélioration continue	-	NA

Le demandeur/titulaire s'engage à procéder à un contrôle fiable et régulier de sa prestation de Service :

- ⇒ (1) Compétences
- ⇒ (2) Contrôle sur les constituants du Service,
- ⇒ (3) Contrôles de la sous-traitance d'essais,
- ⇒ (4) Approche qualité
- ⇒ (5) Contrôle de la prestation du Service,
- ⇒ (6) Dispositions de traitement des non conformités,
- ⇒ (7) Réclamations clients.

(1) Compétences

DOSSIER DE COMPETENCES
Acquisition des Compétences : Le dossier d'acquisition des compétences comprend : <ul style="list-style-type: none">○ le CV des acteurs de diagnostic ;○ les diverses formations suivies ;○ l'expérience acquise dans le domaine d'application.
Les compétences initiales requises sont : <ul style="list-style-type: none">○ la connaissance des réseaux d'eau ;○ la connaissance du domaine du traitement d'eau ;○ la connaissance dans les domaines de la chimie et de la microbiologie ;○ la connaissance en management de la qualité ;○ la connaissance réglementaire dans le domaine de l'eau ;○ la réalisation de missions de diagnostic des réseaux d'eau.
Maintien des compétences : <ul style="list-style-type: none">○ Le demandeur/titulaire de la certification devra vérifier régulièrement que ses compétences en la matière sont maintenues, lors d'un entretien périodique ou par le biais d'un questionnaire d'évaluation.○ Le rapport d'audit est présenté au Comité Particulier qui statue sur une éventuelle admission. Si cette admission est prononcée, un certificat est alors délivré par le CSTB.

(2) Contrôle sur les constituants du Service

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 le Services 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.

(3) Contrôle de la 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, ou d'une partie de la prestation de Service, n'entraîne pas de perturbation dans le processus de SERVICE (en raison de délai de réponse par exemple) ;
- les conditions de sous-traitance d'essais, ou d'une partie de la prestation de Service, sont formalisées dans le contrat ou la commande et doivent définir la méthode applicable d'essai ou d'une partie du Service, la fréquence d'essais ou d'une partie du Service, les délais de réponses demandés, la communication des résultats par écrit ou u rapport final faisant état de la partie du Service, 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 ou de la partie du Service.

(4) Approche qualité relative à l'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 Service, l'unique exigence complémentaire concerne les exigences du § 8.5.6 dans le tableau 5 : « 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).

(5) Contrôle de la prestation du Service

Le demandeur/ titulaire doit disposer des moyens nécessaires aux contrôles et essais définis par le document technique DT 24-01 et les 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 prestation de Service :

- fonctionnement :
 - o accueil,
 - o réponses aux demandes,
 - o préparation de l'offre,
 - o vente.
- prestation terrain
 - o planification et information de la visite,
 - o rapport diagnostic,
 - o synthèses-évaluation des risques,
 - o amélioration de l'installation.
- Vérifications, essais effectués lors de diagnostics.
 - o Décrire les modes de mesure et le matériel nécessaires aux diagnostics dans un document qualité qui ne doivent pas être laissé à la seule appréciation de l'opérateur.
 - o Enregistrer et interpréter les résultats des mesures.



(6) 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 Services non conformes sont fournis chez un client, ce dernier doit être immédiatement prévenu afin de prendre toutes les mesures adaptées.

(7) 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 Services faisant l'objet du présent référentiel de certification.

2.5 Le marquage – Dispositions générales

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

Au-delà de l'identification d'une société certifiée et de sa traçabilité, le marquage de la société 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.

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

Par ailleurs, la mention des principales caractéristiques certifiées a pour objectif de rendre transparente pour les consommateurs et les utilisateurs, les caractéristiques techniques sur lesquelles porte la marque. 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 expose le titulaire à des poursuites pour notamment pratiques commerciales trompeuses.



2.5.1. LE LOGO QB

Le logo QB pourra assurer l'identification de toutes sociétés certifiées pendant la période transitoire et devra assurer cette identification au-delà de la période transitoire.

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.

La société certifiée fait l'objet d'une désignation et d'une identification distincte de celles des sociétés non certifiées.

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

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

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

2.5.2 LES MODALITES DE MARQUAGE

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

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 :



EXPERTISE DES RESEAUX D'EAU SANITAIRE

Référence certificat xx-xxx

<http://evaluation.cstb.fr>

Aptitude de l'Etablissement prestataire à réaliser le Service « Expertise des risques sanitaires et désordres techniques dans les réseaux d'eau sanitaire dans le bâtiment.

Il est recommandé d'informer le consommateur sur les principales raisons et avantages d'utiliser une société certifiée. Les caractéristiques certifiées doivent apparaître sur au moins l'un des supports (rapports, documents assimilés ou supports de communication).

2.5.3 Marquage des rapports et documents assimilés

Le titulaire doit marquer les rapports concernés par le champ d'application du service et, le cas échéant les autres documents (plans, feuilles de calcul hydrauliques,...), avec les informations minimales suivantes :

- le nom et l'adresse de l'établissement prestataire de la certification,
- la référence du certificat,
- la date de la prestation,
- le logo de la certification,
- le nom de l'application,
- le site internet du CSTB : <http://evaluation.cstb.fr>.

Pendant la période transitoire, les sociétés certifiées pourront être marquées avec :

- 1 soit le logo de la marque QB, ou
- 2 soit le logo de la marque Certifié CSTB Certified.

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

Le marquage doit apparaître de façon permanente et lisible sur documents.

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

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 services.

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 sociétés certifiées et les autres. Elles doivent intégrer :

- tous les éléments de marquage définis au paragraphe 2.5.2. : logo de la marque, nom de l'application, référence au site internet et si possible, liste des caractéristiques certifiées,
- le nom et l'adresse de la société titulaire de la certification.



Pendant la période transitoire, la documentation pourra référencer :

- 3 soit le logo de la marque QB, ou
- 4 soit le logo de la marque Certifié CSTB Certified, ou
- 5 soit le logo de la marque QB associé au logo de la marque Certifié CSTB Certified.

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

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

Pour une bonne interprétation du présent paragraphe, il est recommandé au titulaire de soumettre préalablement au CSTB 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

En cas de suspension, de retrait ou d'abandon, le titulaire doit supprimer le marquage sur les supports de communication, documentation, véhicules.

Partie 3

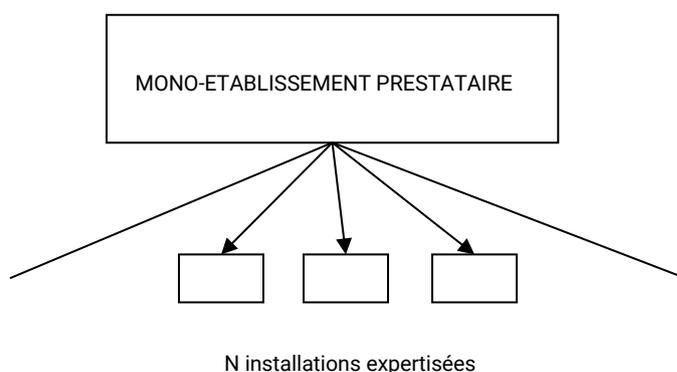
Processus de certification

3.1 Généralités

- Définition du demandeur/titulaire (voir partie 5) ;
- Définitions des différents types de demande (demande d'admission / demande d'admission complémentaire / demande d'extension / demande de maintien) :
- Une demande d'admission émane d'un demandeur n'ayant pas de droit d'usage de la marque QB pour l'application Expertise des réseaux d'eau. (voir cas1, 2 et 3 ci-dessous).
- Une demande d'admission complémentaire /d'extension émane d'un titulaire et concerne un nouveau produit / un produit modifié sur un même site de production ;
- Une nouvelle demande d'admission d'un produit (ou d'une gamme de produits) suite à une sanction de retrait du droit d'usage de la marque QB dans le cas d'un acte de pratique commerciale trompeuse en application des articles L 121-2 à L121-5 du Code de la consommation.

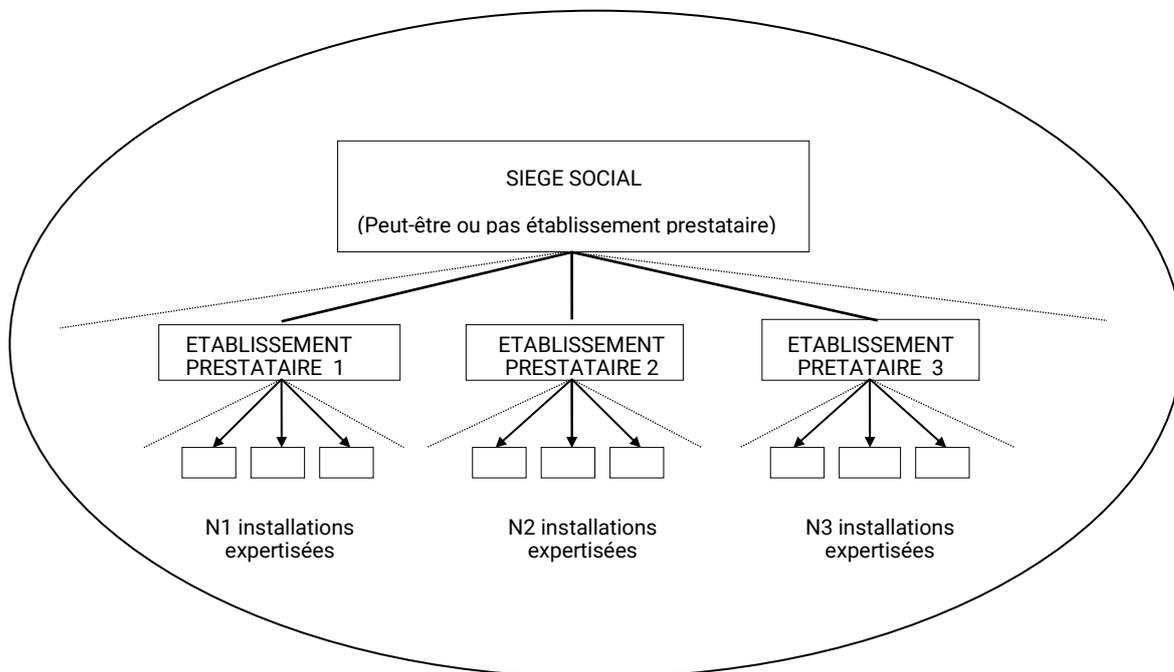
▪ **CAS 1 : DEMANDE D'ADMISSION A LA MARQUE QB POUR UN MONO-ETABLISSEMENT**

La demande d'admission à la marque QB peut émaner d'un établissement prestataire mono-établissement.



▪ **CAS 2 : DEMANDE D'ADMISSION A LA MARQUE QB POUR MULTI-ETABLISSEMENTS PRESTATAIRES (A MEME ENTITE JURIDIQUE) :**

La demande d'admission à la marque QB peut émaner d'une entreprise dont le siège sociale et les établissements prestataires appartiennent à la même entité juridique.

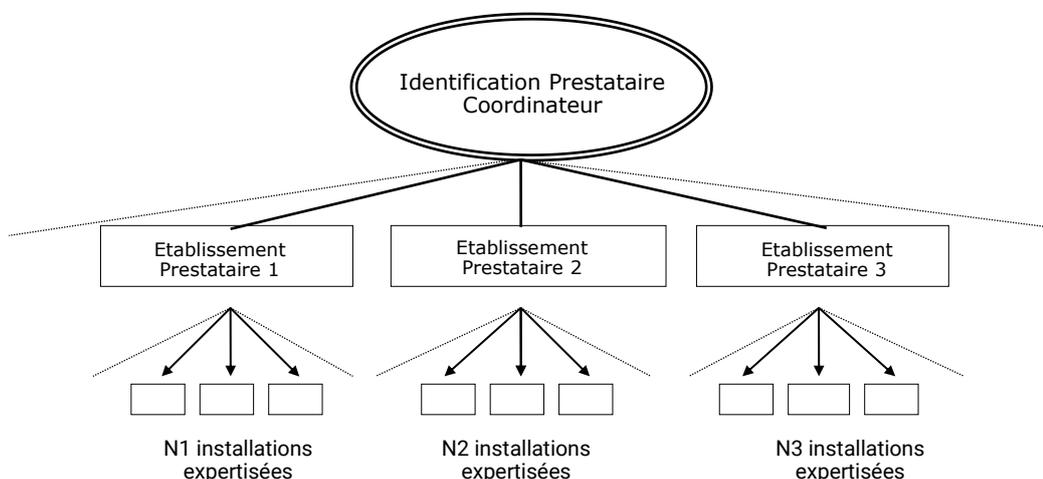


▪ **CAS 3 : DEMANDE D'ADMISSION A LA MARQUE QB POUR ETABLISSEMENTS MULTI-PRESTATAIRES (A ENTITE JURIDIQUE DIFFERENTE) :**

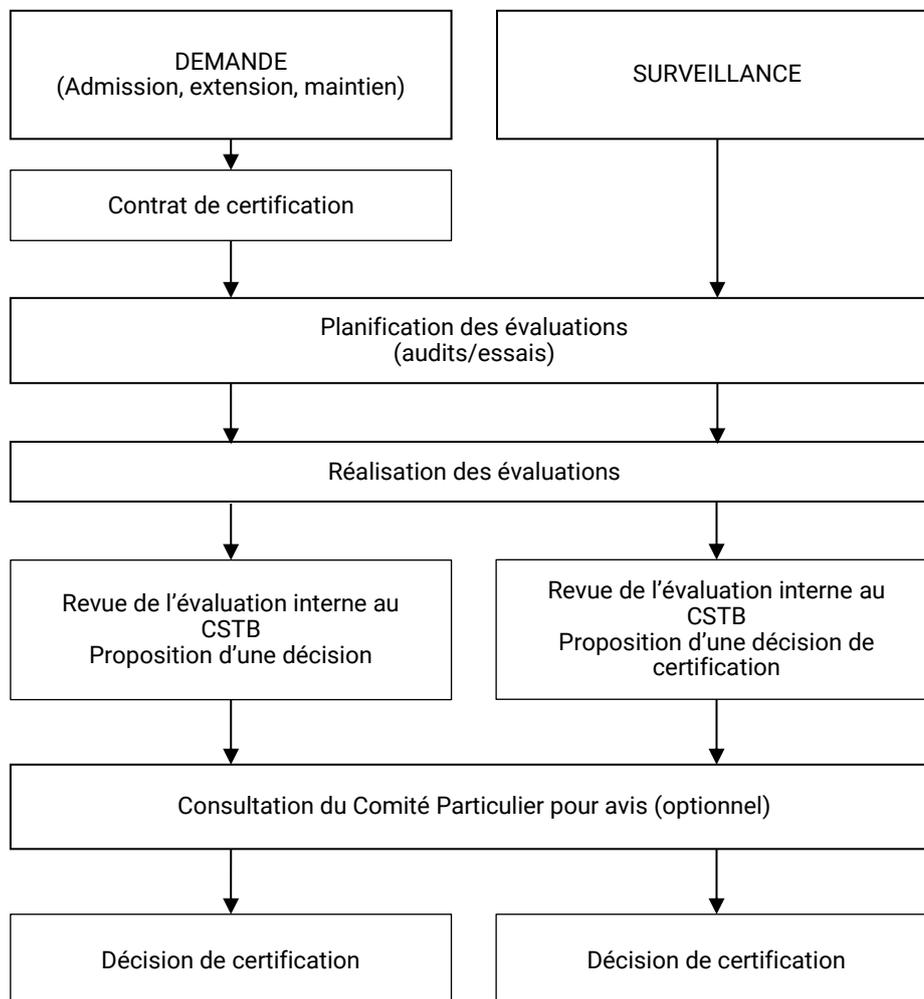
La demande d'admission à la marque QB peut émaner d'un établissement coordinateur dont les établissements prestataires sont d'entités juridiques différentes. Ces Etablissements Prestataires sont liées contractuellement à l'Etablissement Coordinateur.

Le prérequis est le suivant :

- chaque établissement ne doit pas avoir plus de 50 salariés,
- il ne doit pas y avoir plus de 3 établissements Prestataires de même entité juridique.
- Que la composition soit comprise entre deux et Etablissements Prestataires différents.



3.2 Processus de traitement d'une demande de certification



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

3.3 Les audits

3.3.1 LES AUDITS D'ADMISSION

Les audits ont pour objet de s'assurer que les dispositions définies et mises en œuvre par le demandeur dans l'établissement prestataire répondent aux exigences de la partie 2 du présent référentiel de certification et du document technique n°24-1.

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 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, d'un système qualité commun répondant aux présentes Exigences Techniques.



Dans le cas où le demandeur sous-traite une partie de son Service, 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.

Chaque établissement prestataire, avant la programmation des audits, doit fournir à l'auditeur une liste de dossiers d'expertises pour lesquelles le Service est revendiquée. Cette liste doit être fournie 15 jours avant l'audit. Cette liste est confidentielle.

Les contrôles suivants sont réalisés par le CSTB :

- Examen du dossier du demandeur (présentant notamment les compétences et le système qualité).
- Audit du système qualité de l'établissement coordinateur pour le cas 3.
- Audit du système qualité de l'établissement prestataire pour les cas 1, 2, et 3.
- Examen de rapports de diagnostics.
- Evaluation des compétences du personnel technique à partir du « Dossier de compétences » (acquisition et maintien) élaboré par le demandeur de la certification.

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

3.3.1.1 Cas d'une première demande d'admission

▪ Cas 1 : Demande d'admission à la marque QB pour un mono-établissement prestataire

La durée d'audit d'admission est normalement de un jour. Elle est modulable en fonction du risque : niveau de développement du système qualité, organisation de l'entreprise (process, laboratoire, etc.), emplacement géographique des installations. Le temps passé en audit ne comprend pas les déplacements.

Dans le cas d'un audit combiné avec une autre application, la durée peut être combinée. Les vérifications communes peuvent être auditées une seule fois.

Les modalités d'organisation des audits à réaliser sont indiquées dans le tableau 6.

Service concerné	Nombre d'Etablissement prestataire	Nombre total de dossiers d'expertises examinés
Expertise des risques sanitaires et désordres techniques dans les réseaux d'eau sanitaire dans le bâtiment.	1	3 (*)
(*) Les dossiers sont choisis par l'auditeur dans la liste fournie par le demandeur/titulaire.		

Tableau 6 : Modalités pour les audits d'admission cas 1

▪ **Cas 2 : demande d'admission à la marque QB pour multi-établissements Prestataires (à même entité juridique).**

La durée d'audit d'admission est normalement d'un jour par Etablissement prestataire. Elle est modulable en fonction du risque : niveau de développement du système qualité, organisation de l'entreprise (process, laboratoire, etc.), emplacement géographique des installations. Le temps passé en audit ne comprend pas les déplacements.

Dans le cas d'un audit combiné avec une autre application, la durée peut être combinée. Les vérifications communes peuvent être auditées une seule fois.

L'admission comprend l'audit de chaque Etablissement Prestataire. Cet audit comprend l'examen de 3 dossiers d'expertises par Etablissement Prestataire.

▪ **Cas 3 : Demande d'admission à la marque QB pour établissements Prestataires (à entités juridiques différentes).**

La durée d'audit d'admission est normalement d'un jour par Etablissement prestataire. Elle est modulable en fonction du risque : niveau de développement du système qualité, organisation de l'entreprise (process, laboratoire, etc.), emplacement géographique des installations. Le temps passé en audit ne comprend pas les déplacements.

Dans le cas d'un audit combiné avec une autre application, la durée peut être combinée. Les vérifications communes peuvent être auditées une seule fois.

Ainsi, les conditions d'admission à la certification sont identiques au cas n°2 à l'exception que la Société Coordinatrice fait obligatoirement l'objet d'un audit de contrôle afin de vérifier qu'elle répond aux exigences suivantes :

- application d'un « système qualité commun » appliqué par tous les Etablissements Prestataires, sans exception, qui répond aux présentes Exigences Techniques,
- mis en place dans les Etablissements Prestataires du respect du « système qualité commun »,
- suivi des actions correctives le cas échéant sur tout Etablissement Prestataire et vérification de la réalisation,
- existence d'un contrat entre la Société Coordinatrice et chaque Etablissement Prestataire à entité juridique différente définissant ces 3 derniers points.

3.3.1.2 Cas d'une demande d'extension

La demande d'extension concerne un établissement prestataire non encore certifié dans le cas 2 « multi-établissements Prestataires (à même entité juridique) » ou dans le cas 3 « établissements Prestataires (à entités juridiques différentes) ».



Les étapes décrites dans le paragraphe 3.3.1 précédent sont applicables pour l'établissement prestataire demandeur avec les spécificités suivantes :

- dans le cadre d'une demande d'extension d'un nouveau Etablissement Prestataire, les modalités décrites dans le tableau 6 sont appliquées.
- l'audit peut être adapté ou conjoint avec un audit de suivi.
- la liste des installations diagnostiquées doit être mise à jour et fournie au cours de l'instruction par les futurs titulaires. Chacun d'eux doit fournir sa propre liste.

3.3.2 LES AUDITS DE SUIVI

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

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

3.3.2.1 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 :

- vérification de la mise en application effective des mesures correctives annoncées suite aux éventuelles observations faites lors de l'audit précédent ;
- vérification du respect des exigences et du système/management de la qualité du titulaire définis dans le présent référentiel de certification ;
- vérification au minimum d'un dossier d'expertise dans l'établissement prestataire audité, choisi par l'auditeur, depuis le dernier audit. L'auditeur fait son choix dans la liste fournie.
- vérification de la conformité du marquage.
- vérification des changements intervenus dans les caractéristiques certifiées.

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

La durée d'audit est normalement de 1 jour par Etablissement

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

3.3.2.2 Surveillance normale :

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.

La liste des installations diagnostiquées couvertes par la certification doit être mise à jour et fournie chaque année par les titulaires. Dans les cas n°2 et n°3, chaque Etablissement Prestataire certifié doit fournir sa propre liste. Cette liste, au minimum, doit être renouvelée avec un nouveau dossier tous les deux ans.

▪ Cas 1 : Reconduction du droit d'usage de la marque QB pour un mono-établissement prestataire

La durée d'audit de suivi est normalement de un jour.

Les modalités d'organisation des audits à réaliser sont indiquées dans le tableau 7.

Services concernés	Nombre d'Établissements prestataires à certifier	Nombre de Contrôles de Fonctionnement au siège de la société	Nombre total de dossiers d'expertises examinés
Expertise des risques sanitaires et désordres techniques dans les réseaux d'eau sanitaire dans le bâtiment.	1	1	1 (*)
(*) Les dossiers sont choisis par l'auditeur dans la liste fournie par le demandeur/titulaire.			

Tableau 7 : Modalités pour les audits de suivi cas 1

▪ **Cas 2 : Reconduction du droit d'usage de la marque QB pour multi-établissements Prestataires (à même entité juridique).**

La durée d'audit de suivi est normalement de un jour par Etablissement Prestataire audité.

Les modalités d'organisation des audits à réaliser sont indiquées dans le tableau 8.

Nombre d'établissements prestataires certifiés	Nombre de Contrôles de Fonctionnement au siège (si siège n'est pas un Etablissement Prestataire)	Nombre Audit établissement prestataire
2	1 tous les 3 ans	1 tous les 2 ans
≥3	1 tous les 3 ans	1 tous les 3 ans

Tableau 8: Modalités pour les audits de suivi cas 2

▪ **Cas 3 : Reconduction du droit d'usage collectif de la marque QB pour établissements Prestataires (à entités juridiques différentes).**

La durée d'audit de suivi est normalement de un jour par Etablissement Prestataire audité.

La durée d'audit de suivi est normalement de un jour par Etablissement Prestataire audité.

Ainsi, les conditions de suivi de la certification sont identiques au cas n°2 à l'exception que l'Etablissement Coordinateur fait obligatoirement l'objet d'un contrôle afin de vérifier qu'elle répond aux exigences suivantes :

- définir un système qualité commun qui répond aux présentes Exigences Techniques,
- s'assurer par tout moyen du respect du système qualité commun mis en place,
- imposer des mesures correctives le cas échéant sur tout Etablissement Prestataire.

Nombre d'établissements prestataires certifiés	Nombre de Contrôles de Fonctionnement à l'Etablissement coordinateur (s'il n'est pas un Etablissement Prestataire)	Nombre Audit établissement prestataire
2	1 tous les 3 ans	1 tous les 2 ans
≥3	1 tous les 3 ans	1 tous les 3 ans

Tableau 9: Modalités d'audit de suivi cas 3

3.3.2.2.1 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.

3.4 Prélèvements

L'auditeur prélève des dossiers d'expertises nécessaires à la réalisation des audits

Les dossiers prélevés sont marqués dans le rapport d'audit par l'auditeur

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

Cas des prélèvements de dossiers lors de déclaration de modifications des caractéristiques certifiées du Service. :

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



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 Hydraulique et Equipements sanitaires
Division Canalisations 84, avenue Jean Jaurès
Champs sur Marne
F-77447 Marne La Vallée Cedex 2
☎ : 01 64 68 84 52

<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 le(s) organisme(s) suivant(s), dit organisme d'audit :

Centre Scientifique et Technique du Bâtiment (CSTB)

Direction Hydraulique et Equipements sanitaires
Division Canalisations
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. 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.

Le client est informé de la sous-traitance d'une prestation lorsque le programme des activités d'évaluation est établi. Le cas échéant, il est informé formellement avant tout engagement d'activité ».

4.3 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 ;
- Un Vice-Président : un représentant du CSTB ;
- Collège Prestataires de service (Titulaires) : de 2 à 5 représentants ;
- Collège Utilisateurs : de 2 à 5 représentants ;
- Collège Organismes Techniques et Administrations : de 2 à 5 représentants.

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 trois ans. Ce mandat est renouvelable par tacite reconduction pour des périodes successives de un an dans la limite de trois renouvellements, sauf dénonciation sans juste motif par le CSTB ou le membre, par lettre recommandée avec accusé de réception, trois mois avant l'échéance de la période en cours lors du renouvellement.

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 collège « Prestataires de service », d'un représentant du collège « Utilisateurs » 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.

La fréquence minimale de réunion ou de consultation écrite du Comité particulier est d'une fois par an.



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 :	Mono-établissement prestataire, ou siège social pour le cas de multi-établissement de même entité juridique, ou établissement coordinateur pour le cas de multi-établissement d'entité juridique différentes
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.
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.
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 :	Etude 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 :	Décision notifiée par le CSTB qui annule provisoirement et pour une durée déterminée l'autorisation de droit d'usage de la marque QB. La suspension peut être notifiée à titre de sanction ou en cas d'abandon provisoire du droit d'usage de la marque QB par le titulaire. La suspension est accompagnée de l'interdiction d'apposer la marque sur la production à venir. Elle doit être d'une durée maximale de 6 mois, renouvelable une fois, à l'issue de laquelle un retrait du droit d'usage de la marque QB doit être prononcé si aucune action n'a été engagée par le titulaire. Les notifications de sanction touchant au droit d'usage (suspension/retrait) sont signées par la Direction du CSTB.
Service	Un service est une prestation qui consiste en « la mise à disposition d'une capacité technique ou intellectuelle » ou en « la fourniture d'un travail directement utile pour l'utilisateur, sans transformation de matière
Etablissement prestataire :	Entité chargée de l'application du Service et décrit en paragraphe 1.1 de ce référentiel.
Etablissement Prestataire à même entité juridique (établissement Secondaire) :	Au titre des présentes Exigences Techniques, établissement avec un numéro SIRET propre et un numéro SIREN identique à celui du siège social duquel dépend cet établissement.
Société Coordonnatrice :	Dans le cas de la certification collective, la Société Coordonnatrice définit le système qualité commun avec les Etablissements Prestataires.
Contrôle de fonctionnement :	Vérification du système qualité du prestataire réalisée par le CSTB.
Diagnostic :	De façon générale, analyse d'un ensemble de facteurs ou de symptômes, visant à établir des conclusions : le diagnostic d'un désordre ou d'un incident consiste à en déterminer les causes, avant de choisir les mesures à prendre pour y remédier (cf. Dicobat).
Diagnostiqueur :	Voir prestataire
Donneur d'ordre :	Personne physique ou morale signataire d'un contrat avec le prestataire de diagnostic dont il devient de fait client.
Dossier de compétences :	Dossier élaboré par le prestataire, ayant pour objectif de justifier le niveau de compétences du prestataire. Le contenu de ce dossier repose principalement sur des pièces administratives. Il est détaillé au paragraphe 8.2 de ces présentes Exigences Particulières.
Etablissement :	Entité prestataire avec un numéro SIRET qui lui est propre et un numéro SIREN identique à celui du siège social duquel dépend cet établissement. Chez certains prestataires, les établissements sont nommés agences.



Expertise :	<p>Désigne à la fois l'intervention d'un expert et son étude des données techniques d'un désordre ou d'un litige, ou encore l'évaluation financière par un expert d'un bien immobilier.</p> <p>On dit d'un sinistre ou d'une affaire qu'ils sont en expertise dès lors qu'un expert a été désigné.</p> <p>Le rapport d'expertise est le document dans lequel l'expert énonce ses conclusions à dire d'expert (cf. Dicobat).</p>
Gestionnaire d'installation :	<p>Personne physique ou morale en charge d'assurer le bon fonctionnement d'une installation (syndic, service technique, ...).</p>
Intervenant :	<p>Personne physique assurant concrètement sur le site la prestation "diagnostic des réseaux d'eau dans le bâtiment".</p>
Personnel qualifié :	<p>Personne dont le niveau de compétences vis-à-vis d'une tâche est reconnu. Dans le cadre de ce référentiel, le terme « personnel qualifié » se rapporte aux personnes dont le niveau de compétences est reconnu et correspond à celui décrit dans les présentes Exigences Particulières.</p>
Prestataire	<p>: Personne physique ou morale assurant la responsabilité de la prestation "diagnostic des réseaux d'eau dans le bâtiment" et susceptible de bénéficier de la certification.</p>