



CERTIFICATION

# Référentiel de certification QB :

## PLAQUES PROFILEES POUR PLANCHERS COLLABORANTS ACIER-BETON



N° d'identification : QB 03

N° de révision : 03

Date de mise en application : 15/03/2017



## TABLE DES MATIÈRES

Partie 1	L'application .....	4
1.1	Champ d'application.....	4
1.2	Valeur ajoutée de la certification .....	4
1.3	Demander une certification.....	5
Partie 2	Le programme de certification.....	7
2.1	Les réglementations.....	7
2.2	Les normes et spécifications complémentaires .....	8
2.3	Déclaration des modifications.....	9
2.4	Les dispositions de management de la qualité : référentiel des audits.....	11
2.5	Le marquage – Dispositions générales .....	27
2.6	Conditions d'arrêt de marquage ou de démarquage en cas de suspension, de retrait, d'abandon .....	30
Partie 3	Processus de certification.....	32
3.1	Généralités .....	32
3.2	Processus de traitement d'une demande de certification .....	33
3.3	Les audits .....	34
3.4	Essais .....	36
Partie 4	Les intervenants .....	37
4.1	L'organisme certificateur .....	37
4.2	Organismes d'audit.....	37
4.3	Sous-traitance .....	37
4.4	Comité d'Appréciation de la certification des Eléments de Structures.....	38
Partie 5	Lexique.....	40

**Référentiel de certification QB 03 – Plaques profilées pour planchers  
collaborants acier-béton**  
**N° de révision : 03**



Le présent référentiel de certification a été approuvé par la Direction Technique du CSTB le 07/03/2017. Il annule et remplace toute version antérieure.

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

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

### HISTORIQUE DES MODIFICATIONS

Partie modifiée	N° de révision	Date de mise en application	Modification effectuée
Tout le document	01	28/02/1997	Création du référentiel de certification
Tout le document	02	15/10/2014	Développement du référentiel de certification et révision complète de la mise en forme du référentiel de certification Introduction des exigences de la norme NF EN 1090-1
Tout le document	03	15/03/2017	Modalités de transition vers la marque QB Mise à jour des contrôles selon l'EN 508 V2014 Paragraphe 2.4.2 → ajout du gabarit en tant que matériel de contrôle Paragraphe « contrôle sur les constituants du produits » → suppression de la condition « produits certifiés » pour les bobines Eclaircissement du paragraphe 2.5.2.1 Prise en compte des exigences de la version 2015 de la norme ISO 9001.

Le Comité Particulier a défini la date d'échéance au plus tard pour le remplacement effectif de la marque CSTBat 03 « Plaques profilées pour planchers collaborants acier-béton » par la marque QB :

- pour le marquage des produits certifiés, de l'emballage des produits et des documents d'accompagnement des produits : 01/01/2017
- pour les supports de communication ou documents commerciaux : 01/01/2018.

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



## Partie 1 L'application

### 1.1 Champ d'application

Le présent référentiel de certification concerne à ce jour les plaques profilées pour planchers collaborants acier-béton bénéficiant d'un Avis Technique ou d'un Document Technique d'Application valide.

Le titulaire a l'obligation de déposer une demande de révision de l'Avis Technique ou du Document Technique d'Application dans un délai supérieur ou égal à six mois avant sa date limite de validité. La certification QB est maintenue pendant une période maximale de six mois après la date de validité de l'Avis Technique ou du Document Technique d'Application, sous réserve qu'une demande de révision recevable ait été déposée auprès du CSTB.

Au-delà de cette période de six mois après la date de validité, en l'absence de formulation de la demande de révision de l'Avis Technique ou du Document Technique d'Application, le certificat QB sera retiré.

*Nota : Quiconque présente un certificat CSTBat doit également produire in extenso l'Avis Technique ou le Document Technique d'Application correspondant.*

Dans le cas où le système présenterait des conditions de contrôle particulières non prévues par ce Référentiel, l'Avis Technique ou le Document Technique d'Application concerné les spécifierait.

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

### 1.2 Valeur ajoutée de la certification

La certification est une reconnaissance par une tierce partie de la conformité de caractéristiques démontrant que le produit est conforme aux exigences du référentiel de certification de la marque QB.

Les caractéristiques certifiées de l'application « Plaques profilées pour planchers collaborants acier-béton » sont les suivantes :

- Profondeur des bossages des âmes
- Hauteur du profil
- Largeur utile

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

	<b>Admission</b>	<b>Surveillance continue</b>
<p><b>Réalisation d'un audit de la production par un auditeur technique qualifié :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vérification de la réalisation des contrôles et des enregistrements de la production : matières premières, fabrication et matériels, produits finis,</li> <li>- Vérification des dispositions de maîtrise de la qualité : métrologie, conditionnement, stockage, traçabilité, marquage du produit, traitement des non conformités et des réclamations client,</li> <li>- Supervision d'essais de caractéristiques certifiées réalisés par le demandeur, le cas échéant.</li> </ul>	<b>Oui</b>	<p><b>Oui</b></p> <p><b>Fréquence :</b> <b>2 audits annuels (*)</b></p>

(\*) La fréquence d'audit peut être renforcée à 4 audits annuels lorsque des non-conformités critiques sont constatées.

### 1.3 Demander une certification

Toute entité juridique :

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

peut demander à bénéficier d'un droit d'usage de la marque QB 03 – Plaques profilées pour planchers collaborants acier-béton.

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

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

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



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

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

Dans ce cas, il s'engage à être :

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

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



---

## Partie 2

# Le programme de certification

Le programme de certification de l'application QB 03 – Plaques profilées pour planchers collaborants acier-béton est composé du présent référentiel de certification, qui référence :

- les Exigences Générales de la marque QB, qui fixent l'organisation et les conditions d'usage de la marque ;
- les normes et les spécifications complémentaires ;

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.

Le présent référentiel de certification est pris en application de la décision du Groupe Spécialisé n°3.1 « Planchers et accessoires de planchers » de la Commission chargée de formuler les Avis Techniques et Document Technique d'Application, instaurant l'obligation d'un contrôle interne de suivi.

### 2.1 Les réglementations

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

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

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

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

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

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

Réglementation	Preuve documentaire requise
Règlement (UE) n° 305/2011 du Parlement européen et du Conseil du 9 mars 2011.	Déclaration des performances

## 2.2 Les normes et spécifications complémentaires

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

### 2.2.1 NORMES APPLICABLES

- NF EN 1090-1+A1 (2012-02-01)  
Indice de classement : P22-101-1  
Titre : Exécution des structures en acier et des structures en aluminium - Partie 1 : exigences pour l'évaluation de la conformité des éléments structuraux
- NF EN 1090-2 +A1 (2011-10-01)  
Indice de classement : P22-101-2  
Titre : Exécution des structures en acier et des structures en aluminium - Partie 2 : exigences techniques pour les structures en acier
- NF EN 508-1 (2014-08-09)  
Indice de classement : P34-309-1  
Produits de couverture en tôle métallique – Spécification pour les plaques de couverture en tôles d'acier, d'aluminium ou d'acier inoxydable – Partie 1 Acier
- NF EN 10346 (2015-10-16)  
Indice de classement : A36-240  
Titre : Produits plats en acier revêtus en continu par immersion à chaud pour formage à froid - Conditions techniques de livraison
- NF EN 10143 (2006-12-01)  
Indice de classement : A46-323  
Titre : Tôles et bandes en acier revêtues en continu par immersion à chaud - Tolérances sur les dimensions et sur la forme

### 2.2.2 SPECIFICATIONS TECHNIQUES COMPLEMENTAIRES

- Cahier des prescriptions techniques communes aux procédés de planchers collaborants (cahier 3730 V2– octobre 2014)





## **2.3 Déclaration des modifications**

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

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

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

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

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

### **2.3.1 MODIFICATION CONCERNANT LE TITULAIRE**

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

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

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

### **2.3.2 MODIFICATION CONCERNANT L'UNITE DE FABRICATION**

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

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

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

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



---

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

#### **- Cas d'un transfert de production :**

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

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

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

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

#### **- Cas d'une modification du processus de production :**

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

- ➔ La reprise du marquage QB ne peut être envisagée qu'au vu des résultats d'une visite d'admission.

### **2.3.4 MODIFICATION CONCERNANT LE PRODUIT CERTIFIE**

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

Selon la modification déclarée, le CSTB détermine s'il s'agit d'une demande d'extension de la certification et décide de maintenir ou non le marquage du produit.

### **2.3.5 CESSATION TEMPORAIRE OU DEFINITIVE DE PRODUCTION**

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

Toute cessation temporaire de fabrication de produits (ou d'une gamme de produits) certifiés doit faire l'objet d'une suspension du droit d'usage de la marque QB pour une durée maximale de 6 mois, reconductible une seule fois, le cas échéant. La durée totale de la suspension du droit d'usage de la marque QB pour ces produits ne doit pas excéder un an. La levée de la suspension ne peut être prononcée qu'au vu des résultats d'une visite d'admission.



### **2.3.6 MODIFICATION CONCERNANT LE CIRCUIT DE DISTRIBUTION**

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

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

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

### **2.4.1 OBJET**

Les demandeurs/titulaires et leurs distributeurs titulaires 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 produit considéré.

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

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

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

### **2.4.2 EXIGENCES MINIMALES EN 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.

Dans le cadre d'un audit d'admission, toutes les exigences requises énoncées dans le tableau 1 doivent être auditées.



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

**Possibilité d'allègement :**

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

Cet allègement est possible à condition que :

- le certificat ISO 9001 comprenne, dans son périmètre et dans son champ, les sites et activités concernés par la marque de certification ; et
- le certificat ISO 9001 soit émis par un organisme certificateur accrédité par le COFRAC ou par un membre de l'EA (European cooperation for Accreditation) ou par un membre de l'IAF (International Accreditation Forum) - voir signataires sur le site du COFRAC [www.cofrac.fr](http://www.cofrac.fr), et
- le dernier rapport d'audit ISO 9001 de l'organisme soit transmis au CSTB préalablement à l'audit de l'organisme ou 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)
<b>4. Contexte de l'organisme</b>				
-	4.1.	Compréhension de l'organisme et de son contexte	-	NA
-	4.2.	Compréhension des besoins et des attentes des parties intéressées	-	NA
1	4.3.	Détermination du domaine d'application du système de management de la qualité	-	NA
4.1.	4.4.	Système de management de la qualité et ses processus	-	NA
<b>5. Leadership</b>				
5.1.	5.1.	Leadership et engagement	-	NA
5.3.	5.2.	Politique	-	NA
5.5.1 / 5.5.2.	5.3.	Rôles, responsabilités et autorités au sein de l'organisme	* Organigramme  * Description des responsabilités et des autorités (exemples : organigramme, fiches de fonction, ...)  * Responsable désigné pour s'assurer de l'organisation et de la mise en œuvre efficace du système de production	■ A retenir pour les personnes chargées du contrôle ou ayant un impact direct sur les points critiques de la réalisation du produit  Tous les items sauf : * ISO 9001 V15 : §5.3 c,d
5.5.3.	7.4.	Communication		NA
<b>6. Planification</b>				
-	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)
<b>7. Support</b>				
6.1.	7.1.1.	Ressources – généralités	-	NA
6.3.	7.1.3.	Infrastructure	-	NA
6.4.	7.1.4.	Environnement pour la mise en œuvre des processus	Preuve du maintien de l'environnement de travail. Exemples : stockage du produit et de ses composants à l'abri des intempéries, conditions ambiantes adaptées, etc.	■ A retenir pour les processus liés à la réalisation des produits/services
7.6.	7.1.5.	Ressources pour la surveillance et la mesure (1)	* Liste des équipements de contrôle, mesure et d'essai utilisés sur le site de réalisation du produit/service et/ou dans le laboratoire,  * Identification des équipements permettant de déterminer leur validité,  * Planning de vérification ou d'étalonnage des équipements impactant la validité des résultats (notamment les équipements permettant de réaliser les essais sur les caractéristiques certifiées),  * Preuves des vérifications et/ou d'étalonnages (ex : fiche de vie, PV de vérification ou d'étalonnage, etc.),  * Preuve de raccordement à des étalons nationaux ou internationaux (quand cela est possible),  * Validation des logiciels utilisés pour la surveillance et la mesure des exigences spécifiées, le cas échéant.	■ A retenir pour les processus liés à la réalisation des produits/services
-	7.1.6.	Connaissances organisationnelles	-	NA
6.2.	7.2.	Compétences	* Respect des méthodes d'essais et des dispositions de contrôle.  * Actions planifiées pour acquérir les compétences nécessaires (formation, tutorat...), le cas échéant.	■ A retenir pour les personnes chargées du contrôle ou ayant un impact direct sur les points critiques de la réalisation du produit
6.2.2.d	7.3.	Sensibilisation	-	NA



§ ISO 9001 : 2008	§ ISO 9001 : 2015	EXIGENCES	PREUVES MINIMALES ATTENDUES	APPLICABLES (NA = non applicable)
4.2.	7.5.	Informations documentées	<p>* Liste des informations documentées internes et externes, Exemples : Procédures, modes opératoires, méthodes d'essais, instructions de contrôle, enregistrements qualité,</p> <p>* Preuves de maîtrise des documents internes et externes Exemple : Disponibilité de la version applicable de la méthode d'essai, du référentiel, des dispositions de contrôle,...</p>	<p>■ A retenir pour les processus liés à la réalisation des produits/services</p> <p>Tous les items sauf : * ISO 9001 v08 : § 4.2.1., 4.2.2</p> <p><i>Note : il n'est plus exigé de Manuel qualité.</i></p>
<b>8. Réalisation des activités opérationnelles</b>				
7.1.	8.1.	Planification et maîtrise opérationnelles	-	<p>NA <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 (4), services achetés</p> <p>* Preuves de vérification des conditions de sous-traitance : transport, manutention, essais (5), etc.</p>	<p>■ &lt; A retenir pour les matières premières, les composants achetés et pour les prestations externes ayant une incidence sur la qualité du produit/service &gt; <u>Prestataires externes :</u> * fournisseur de matières premières, composants, services intégrés dans le produit/service * sous-traitant de prestations externes (ex : essais, manutention, transport,...)</p> <p><i>(*) Cas particulier des demandeurs/titulaires sous-traitant une partie de leur production</i> <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>

**Référentiel de certification QB 03 – Plaques profilées pour planchers  
collaborants acier-béton**  
N° de révision : 03



§ 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 § 8.2.4. ISO 9001 v08 et § 8.6. ISO 9001 v15</i>)</p>	■
7.5.3.	8.5.2.	Identification et traçabilité (2)	<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>■ 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 (3)	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 (6) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- revue des modifications,</li> <li>- personne autorisant la modification et toutes les actions nécessaires.</li> </ul>	■



§ 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 (7)  * 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 (8)  *Aucune dérogation autorisée sur une performance d'une caractéristique certifiée	■
<b>9. Evaluation des performances</b>				
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	A
<b>10. Amélioration</b>				
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 (9)  * Efficacité des actions mises en œuvre.	■
8.5.3.	10.3.	Amélioration continue	-	NA

(1) 7.1.5 Ressources pour la surveillance et la mesure (ISO 9001 V 2015)

Vérification du matériel de fabrication et de contrôle		
Matériels concernés	Fréquence l'autocontrôle	de Fréquence de vérification par un organisme accrédité au réétalonnage
Matériels de laboratoire (presses, etc...)	-	Annuelle
Mètres	-	Mètres de classe 2



Les mesures des contrôles en cours de fabrication et produits finis peuvent être réalisées à l'aide d'un gabarit ou d'appareils de mesure adaptés (pied à coulisse, équerre, rapporteur d'angles...).

Si la mesure est effectuée par un gabarit, celui-ci doit être régulièrement étalonné et la procédure d'étalonnage doit être définie. Une fiche d'utilisation des gabarits doit être intégrée dans les documents de l'usine et les étalonnages enregistrés. Dans le cas où le gabarit ne serait plus conforme, il devra être immédiatement remplacé par un nouveau gabarit étalonné et si cela n'est pas possible, les dimensions devront être contrôlées avec des appareils de mesures adaptés.

**(2) 8.5.2 Identification et traçabilité** (ISO 9001 V 2015)

La traçabilité de la production doit être assurée. C'est l'un des points clés du contrôle. A chaque livraison, le produit doit pouvoir être identifié jusqu'au moment de son intégration dans l'ouvrage. Pour tenir compte de l'exigence de traçabilité, le fabricant prend toutes les dispositions pour retrouver toutes les informations concernant sa fabrication et son contrôle. De même le fabricant prend toutes les dispositions pour que le repérage des produits par étiquette permette l'identification sans ambiguïté des produits représentés sur le plan de pose.

**(3) 8.5.4 Préservation** (ISO 9001 V 2015)

En usine, le fabricant prend toutes les dispositions pour que les produits soient convenablement stockés avant livraison. Il fournit les spécifications particulières nécessaires au transporteur et au chantier pour le stockage avant mise en œuvre.



Dans le cadre de la certification, le fabricant exerce en permanence des contrôles qui ont pour objet d'assurer la conformité des éléments fabriqués à la commande, au Document Technique d'Application (DTA) de référence et aux caractéristiques certifiées indiquées dans le certificat délivré par le CSTB à l'industriel.

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

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

Les contrôles indiqués ci-dessous sont des minima, aussi bien dans leur contenu, que dans leur fréquence.

Les contrôles internes exercés par le fabricant ont pour but de s'assurer de la qualité des produits qu'il commercialise. L'ensemble de ces documents fait partie du CPU (Contrôle de Production Usine) de l'usine. Le CPU devra être validé au moment de l'instruction puis vérifié lors des audits de suivi. Dans le cadre de la certification QB, ces contrôles représentent l'un des éléments fondamentaux de l'attribution et du maintien de la certification.

Le contrôle interne doit être mis en place depuis au moins trois mois avant l'instruction de la demande de certification au CSTB.

#### **(4) Contrôle sur les constituants du produit**

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

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

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

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

##### → Bobines

Le contrôle de la limite d'élasticité (cf. EN 1002-1) peut se faire de deux manières :

- Contrôle par le fabricant

Une plaque d'environ 20x20cm est découpée dans chaque bobine de tôle galvanisée prévue pour le profilage. A partir de cette plaque on prélève une éprouvette de 20mm de largeur découpée dans la direction du laminage qu'on soumet à l'essai de traction. Pour déduire de cet essai la limite d'élasticité de la tôle, on considère comme épaisseur de l'éprouvette, l'épaisseur réelle de la tôle nue.

- Contrôle de la valeur garantie par le certificat des fournisseurs de bobine

Le contrôle des constituants entrant dans la fabrication des produits certifiés peut être simplifié si le demandeur/titulaire impose contractuellement un contrôle systématique avant livraison de son (ses) fournisseur(s) et s'il dispose pour chaque lot livré :

- ✓ du certificat de contrôle 3.1 suivant NF EN 10204,
- ✓ ou des fiches d'analyse si le fournisseur est certifié selon la norme NF EN ISO 9001 pour les fabrications concernées.

Les bobines galvanisées doivent être conformes aux normes NF EN 10346 et NF EN 10143.

Les bobines galvanisées pré laquées doivent être conformes aux normes NF EN 10169 et NF EN 10143.

L'épaisseur de la tôle est vérifiée pour chaque bobine, conformément à la NF EN 10143, en considérant les valeurs des colonnes « tolérances spéciales » des tableaux 1 et 2 paragraphe 6 de la norme précitée, ou « tolérances décalées » de la norme P34 310.



#### **(5) Sous-traitance d'essais**

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

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

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

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

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

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

#### **(7) Contrôle en cours de fabrication et sur produits finis**

##### En cours de fabrication

Le demandeur/titulaire doit assurer un contrôle des principales caractéristiques géométriques en cours de fabrication **lors de chaque changement de lot.**

Un lot correspond à un même produit, un même numéro de bobine et un même réglage machine. Il doit également s'assurer du bon contenu du marquage et de sa lisibilité.

Le contrôle en cours de fabrication concerne le produit dans ses états intermédiaires aux principales étapes de sa fabrication et le suivi des consignes de réglage du matériel de production (machines de fabrication, outillages).

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



---

Sur produits finis

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

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

Les contrôles sur produits finis sont exécutés par le demandeur/titulaire lui-même dans son unité de fabrication à raison d'**un produit par jour et par certificat.**

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

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

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



Prélèvements pour contrôle lors des audits :

→ **audit d'instruction**

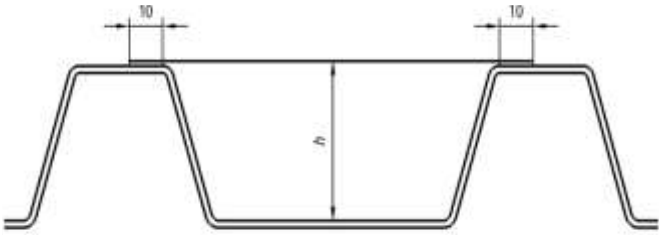
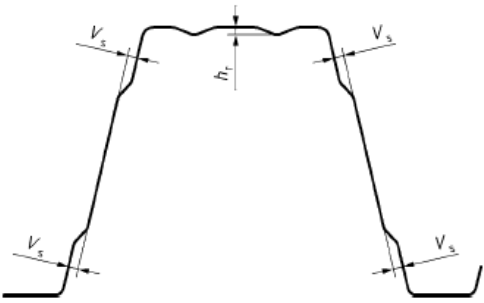
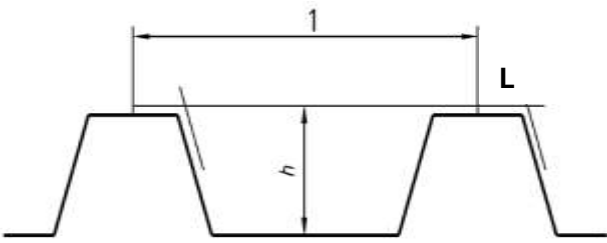
3 produits finis par certificat

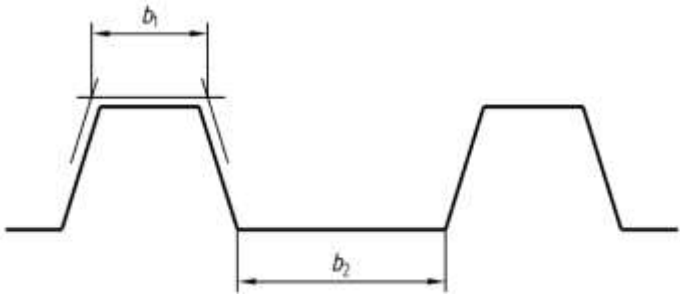
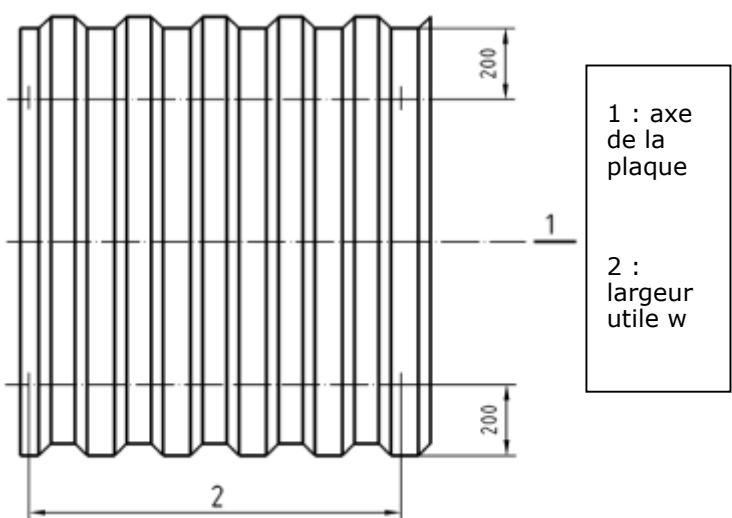
→ **audit de suivi**

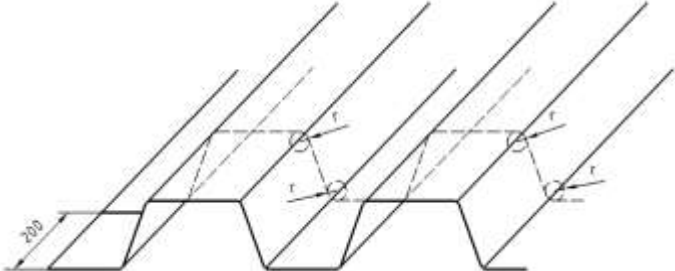
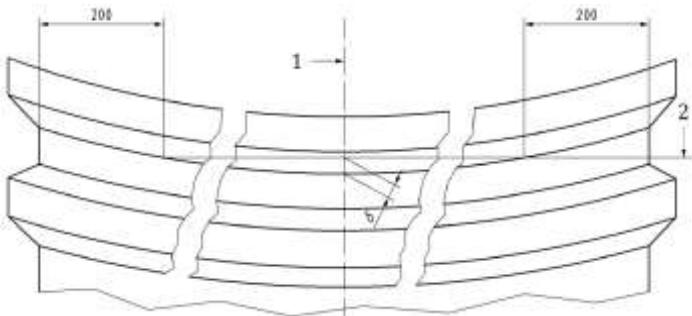
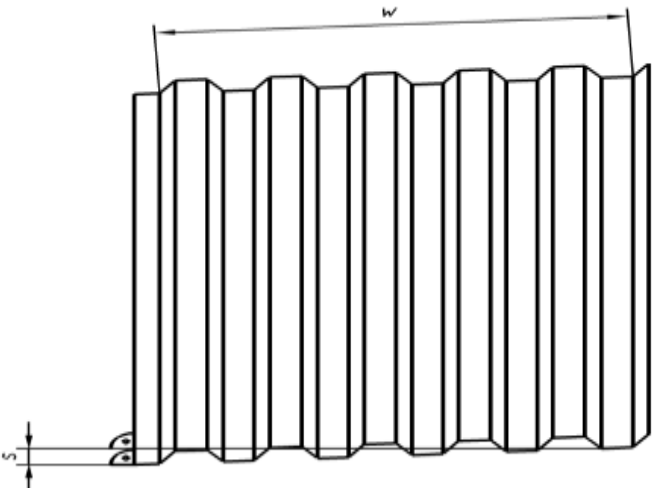
1 produit fini par certificat

Les contrôles ci-dessous sont applicables.

⇒ Caractéristiques géométriques minimales (cf. EN 508-1)

CARACTERISTIQUES GEOMETRIQUES	MESURES SUR LE PRODUIT (cf. EN 508-1 § D.1) <i>Méthodes de mesures indiquées dans l'EN 508-1 § D.4</i>	TOLERANCES
Hauteur h	<p>La hauteur du profil (h) doit être mesurée comme la distance entre le sommet et le fond d'onde, mesurée sur le même côté de la plaque (voir Figure ci-dessous) à 200 mm de l'extrémité de la plaque.</p> 	<p><u>Profils avec/sans raidisseurs</u></p> <p><math>h \leq 50 \text{ mm} : \pm 1 \text{ mm}</math></p> <p><math>50 \text{ mm} &lt; h \leq 100 \text{ mm} : \pm 1,5 \text{ mm}</math></p> <p><math>h &gt; 100 \text{ mm} : \pm 2 \text{ mm}</math></p>
Hauteur des raidisseurs	<p>La hauteur des raidisseurs de sommet, de plage ou d'âme doit être mesurée sur une ligne transversale de la plaque à 200mm de l'extrémité.</p>  <p><math>h_r</math> hauteur de raidisseur de sommet <math>v_s</math> hauteur de raidisseur d'âme</p>	<p><u>Profils avec raidisseurs</u></p> <p><math>h_r : +3 / - 1 \text{ mm}</math></p> <p><math>v_s : +2 / -0.15*v_s \text{ mm et } \leq 1 \text{ mm}</math></p>
Pas L	<p>Le pas du profil doit être la distance entre le centre de nervures adjacentes, mesurée à 200 mm des extrémités des plaques.</p> 	<p><u>Profils avec raidisseurs</u></p> <p>/</p> <p><u>Profils sans raidisseurs</u></p> <p><math>h \leq 50 \text{ mm} : \pm 2 \text{ mm}</math></p> <p><math>50 \text{ mm} &lt; h \leq 100 \text{ mm} : \pm 3 \text{ mm}</math></p> <p><math>h &gt; 100 \text{ mm} : \pm 4 \text{ mm}</math></p>

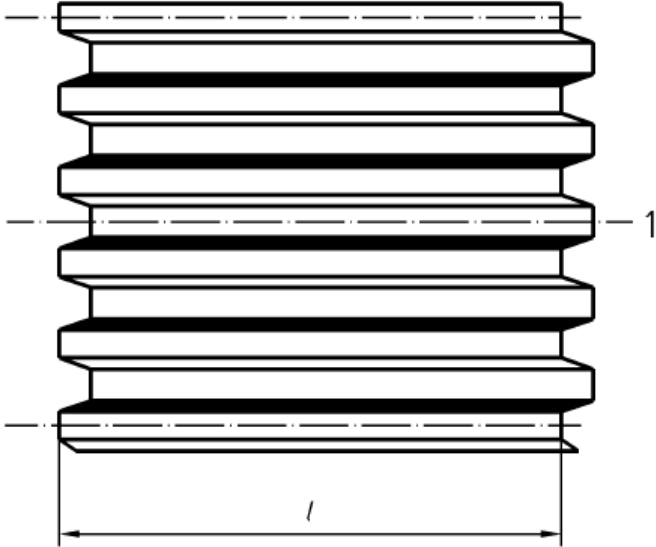
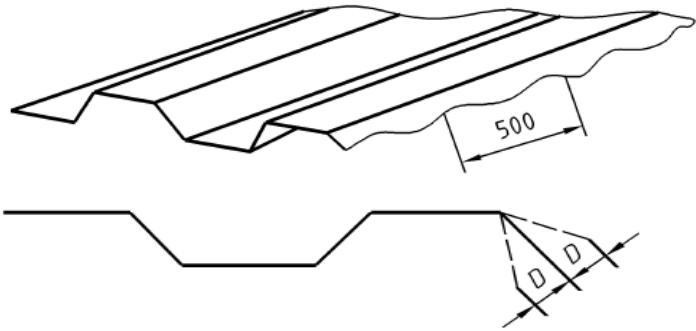
CARACTERISTIQUES GEOMETRIQUES	MESURES SUR LE PRODUIT (cf. EN 508-1 § D.1) <i>Méthodes de mesures indiquées dans l'EN 508-1 § D.4</i>	TOLERANCES
<p>Largeur de sommet et de plage</p>	<p>Les largeurs de sommet (<math>b_1</math>) et de plage (<math>b_2</math>) doivent être mesurées à 200 mm des extrémités de la plaque.</p> 	<p><u>Profils sans raidisseurs</u> +2 / -1mm</p> <p><u>Profils avec raidisseurs</u> +4 / -1mm</p>
<p>Largeur utile w</p>	<p>La largeur utile doit être indiquée par le fabricant. Les mesures de la largeur utile <math>w_1</math> et <math>w_2</math> sont effectuées à une distance de 200 mm des extrémités de la plaque. Chacun des deux mesurages doit se situer dans la tolérance spécifiée pour la hauteur du profil concerné (h).</p> <p>Une troisième mesure <math>w_3</math> de la largeur utile doit être effectuée dans l'axe de la plaque (1) pour déterminer l'effet de diabolos ou de tonneau du profil. Cette mesure <math>w_3</math> doit se situer dans la tolérance fixée par rapport à la valeur moyenne de <math>w_1</math> et <math>w_2</math> (c'est-à-dire <math>(w_1+w_2)/2</math>).</p>  <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin-left: auto; margin-right: auto;"> <p>1 : axe de la plaque</p> <p>2 : largeur utile w</p> </div>	<p><u>Largeur utile</u></p> <p><math>\leq 50</math> mm : <math>\pm 5</math> mm</p> <p><math>&gt; 50</math> mm : <math>\pm 0,1</math> x h et <math>\leq 15</math> mm</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; width: fit-content; margin-left: auto; margin-right: auto;"> <p>H est la hauteur nominale du profil</p> </div> <p><u>Effet de diabolos ou de tonneau (<math>W_3</math>)</u></p> <p><math>(W_1 + W_2) / 2 -</math> (tolérance sur la largeur utile) <math>\leq W_3</math> <math>\leq (W_1+W_2) / 2 +</math> (tolérance sur la largeur utile)</p>

CARACTERISTIQUES GEOMETRIQUES	MESURES SUR LE PRODUIT (cf. EN 508-1 § D.1) <i>Méthodes de mesures indiquées dans l'EN 508-1 § D.4</i>	TOLERANCES
Rayon des plis $r$	<p>La mesure doit être effectuée sur les rayons intérieurs à une distance de 200 mm au moins d'une extrémité de la plaque (<math>r</math> correspond au rayon intérieur)</p> 	<p><u>Profils sans raidisseurs</u> +2 / 0 mm</p> <p><u>Profils avec raidisseurs</u> ± 2 mm</p>
Défaut de rectitude $\delta$	<p>Le défaut de rectitude par rapport à la ligne droite théorique doit être défini comme la dimension <math>\delta</math>.</p>  <p>1 Axe de la plaque 2 Ligne droite tracée le long des bords de sommet de nervure <math>\delta</math> Écart du bord du sommet par rapport à la ligne droite</p>	<p>2,0 mm/m de longueur de tôle sans dépasser 10 mm</p>
Défaut d'équerrage S	<p>Le défaut d'équerrage d'une plaque nervurée doit être défini comme la dimension S. W correspond à la largeur utile nominale</p> 	<p><math>\leq 0,005*w</math></p>



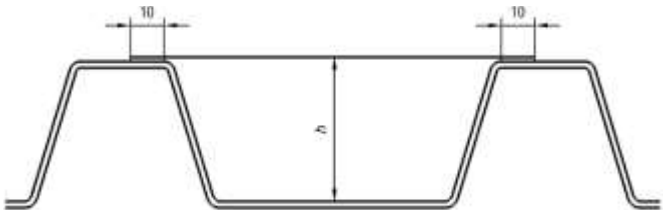
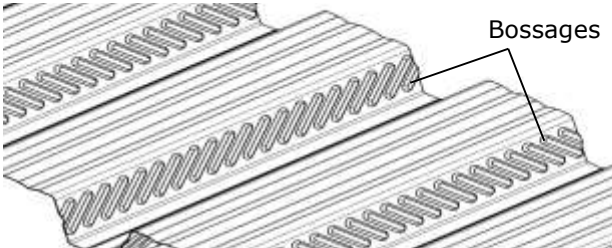
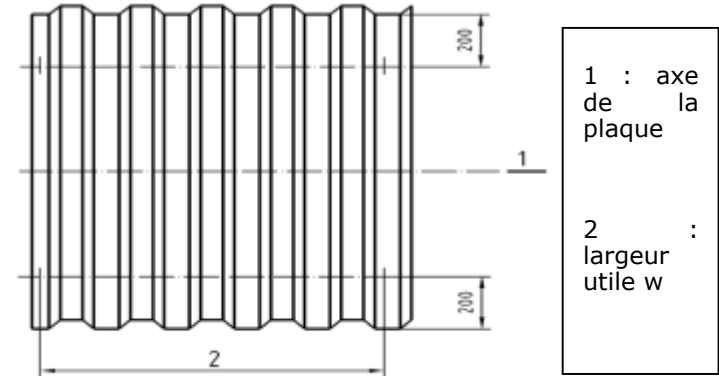
**Référentiel de certification QB 03 – Plaques profilées pour planchers  
collaborants acier-béton  
N° de révision : 03**



CARACTERISTIQUES GEOMETRIQUES	MESURES SUR LE PRODUIT (cf. EN 508-1 § D.1) <i>Méthodes de mesures indiquées dans l'EN 508-1 § D.4</i>	TOLERANCES
Longueur l	 <p>La longueur (l) doit être mesurée le long de l'axe central de la plaque.</p> <p>Des prescriptions particulières peuvent faire l'objet d'un accord entre le fabricant et l'acheteur au moment de la commande.</p>	<p><math>l \leq 3\ 000\ \text{mm} :</math> + 10/ - 5 mm</p> <p><math>l &gt; 3\ 000\ \text{mm} :</math> + 20/ - 5 mm</p>
Écart pour la retombée D	<p>L'écart par rapport à un bord droit pour la retombée doit être défini comme la dimension D.</p> 	<p><math>D = \pm 2\ \text{mm}</math> sur une longueur de 500 mm</p>

⇒ Caractéristiques géométriques certifiées

Les tolérances déclarées doivent être au moins aussi sévères que celles indiquées ci-dessus.

CARACTERISTIQUES GEOMETRIQUES	MESURES SUR LE PRODUIT (cf. EN 508-1 § D.1) <i>Méthodes de mesures indiquées dans l'EN 508-1 § D.4</i>	TOLERANCES
Hauteur h	<p>La hauteur du profil (h) doit être mesurée comme la distance entre le sommet et le fond d'onde, mesurée sur le même côté de la plaque à 200 mm de l'extrémité de la plaque.</p> 	Déclarée dans le Document Technique d'Application
Bossage des âmes	<p>La valeur nominale et la tolérance de profondeur sont précisées dans l'Avis Technique</p> 	Déclarée dans le Document Technique d'Application
Largeur utile w	<p>Les mesures de la largeur utile w1 et w2 sont effectuées à une distance de 200 mm des extrémités de la plaque. Chacun des deux mesurages doit se situer dans la tolérance spécifiée pour la hauteur du profil concerné (h).</p> <p>Une troisième mesure w3 de la largeur utile doit être effectuée dans l'axe de la plaque (1) pour déterminer l'effet de diablo ou de tonneau du profil. Cette mesure w3 doit se situer dans la tolérance fixée par rapport à la valeur moyenne de w1 et w2 (c'est-à-dire <math>(w1+w2)/2</math>).</p> 	Déclarée dans le Document Technique d'Application



Le demandeur/titulaire doit enregistrer les résultats des contrôles précédents dans les registres sous forme de tableaux avec les indications ci-dessus. Les registres et leur exploitation peuvent être informatisés. Ils seront prélevés par les auditeurs lors des contrôles en usine sur une période d'un mois.

#### **(8) Dispositions de traitement des non conformités**

Elles intègrent notamment :

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

#### **(9) Réclamations client**

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

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

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

## **2.5 Le marquage – Dispositions générales**

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

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

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

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

Par ailleurs, la mention des principales caractéristiques certifiées a pour objectif de rendre transparentes 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 tout produit certifié 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.

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

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

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

Il est recommandé au titulaire de soumettre préalablement au CSTB tous les projets de marquages ou de supports où il est fait état de la marque de certification.

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

### **2.5.2 LES MODALITES DE MARQUAGE**

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

Les exigences de l'article R 433-2 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 :



Plaques profilées pour planchers collaborants acier-béton

<http://evaluation.cstb.fr>

Caractéristique certifiée 1: Profondeur des bossages

Caractéristique certifiée 2 : Hauteur des ondes

Caractéristique certifiée 3 : Largeur des plaques profilées



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

#### **2.5.2.1 Marquage des produits certifiés**

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

Le marquage doit apparaître de façon permanente, lisible et indélébile.

En complément du marquage minimum sur le produit décrit ci-dessus les indications suivantes doivent figurer sur chaque produit ou colis de produits :

- identification du titulaire fabricant,
- identification de l'unité de fabrication,
- dénomination et/ou référence commerciale,
- numéro du lot de fabrication,
- numéro de certificat QB
- numéro du Document Technique d'Application associé
- le logo QB
- nuance d'acier
- l'épaisseur nominale de la tôle
- une indication mentionnant que le produit est accompagnée du plan de pose (le fabricant est tenu de rédiger et de diffuser une note de recommandations relative à la mise en œuvre des produits objets de la commande)

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

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

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

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

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

L'utilisation de manière générique de la marque QB par la reproduction de la marque dans les correspondances du titulaire, est interdite, sauf si le titulaire bénéficie de la marque QB pour l'ensemble de ses fabrications.



Les références à la marque QB dans les supports de communication ou documentation doivent être effectuées de façon à ce qu'il n'existe aucun risque de confusion entre les produits certifiés et les autres. 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.

Pendant la période transitoire (jusqu'au 01 janvier 2018), la documentation pourra référencer :

- 1 soit le logo de la marque QB,
- 2 soit le logo de la marque CSTBat,
- 3 soit le logo de la marque QB associé au logo de la marque CSTBat.

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.

Indications complémentaires pouvant figurer sur la documentation :

- nom et adresse de l'organisme certificateur (CSTB, 84 avenue Jean Jaurès - Champs sur Marne - F - 77447 Marne-la-Vallée) ;
- nom et adresse du titulaire (nom et adresse du mandataire dans l'Espace Économique Européen, le cas échéant) ;
- identification du titulaire ;
- désignation du produit (dénomination commerciale) ;
- caractéristiques certifiées essentielles (désignations et valeurs) ;
- numéro de certificat ;

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

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

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

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

En cas de non-conformité accidentelle constatée après mise sur le marché du produit :

- L'organisme certificateur est prévenu immédiatement
- Prévoir un démarquage rétroactif et le retrait éventuel dans le commerce dans le meilleur délai ;
- Valider ces quantités/numéros de lots/délais ;
- Définir le moyen de contrôle du démarquage (engagement du client...)

**Référentiel de certification QB 03 – Plaques profilées pour planchers  
collaborants acier-béton**  
**N° de révision : 03**

---



- Estimer les risques de mauvais usage de la marque, par exemple :
  - certification preuve ou non du respect de la réglementation,
  - certification sur des produits/services à risque,
  - marché très concurrentiel avec « auto-surveillance » ;
- En fonction de ces risques, déclenchement éventuel d'un contrôle sur site (entreprise ou commerce) payé via le droit d'usage ou information des pouvoirs publics ;
- Engagement du titulaire et/ou contrôle sur site avant la décision de retrait éventuelle.



---

## Partie 3

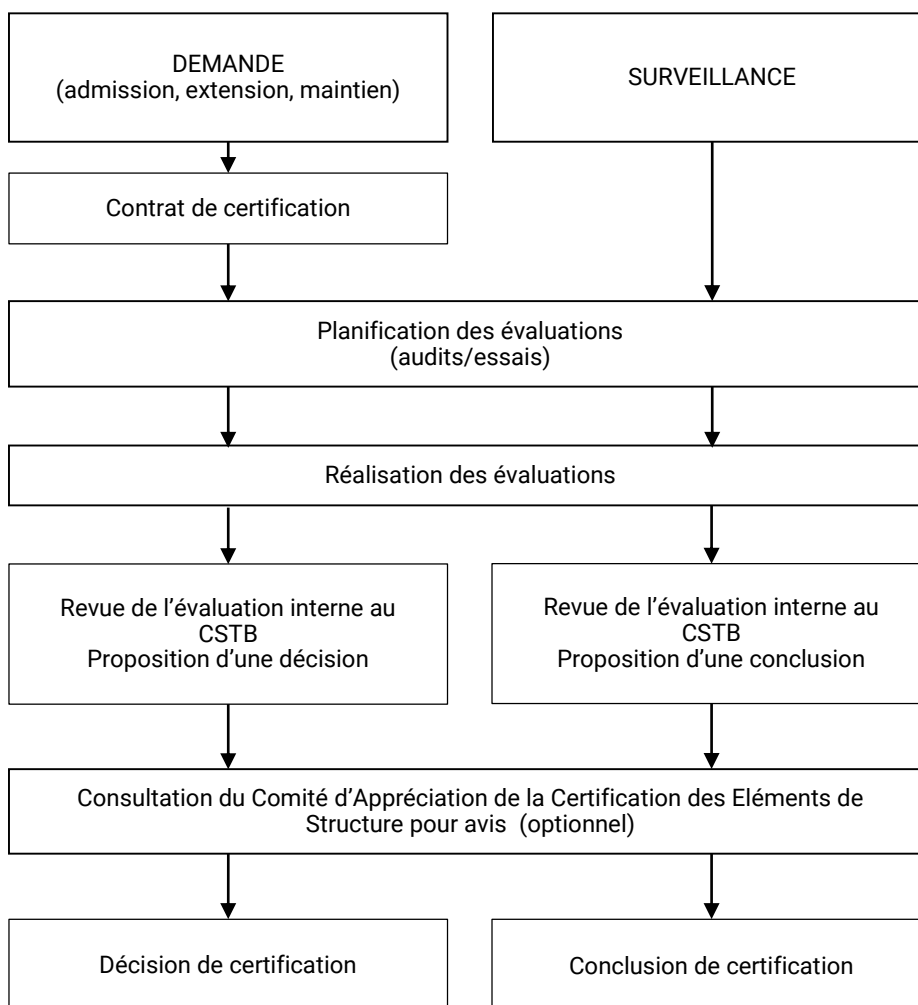
# Processus de certification

### 3.1 Généralités

- Définition du demandeur (voir partie 5) ;
- Définitions des différents types de demande (demande d'admission / demande d'admission complémentaire / demande d'extension / demande de maintien) :
  - Une demande d'admission émane d'un demandeur n'ayant pas de droit d'usage de la marque QB pour l'application QB 03 « Plaques profilées pour planchers collaborants acier-béton ».  
Elle correspond à un produit (ou une gamme de produits) provenant d'un processus de conception et/ou d'un site de fabrication déterminée et/ou un site de commercialisation déterminé, défini par une marque commerciale et/ou ayant une référence spécifique au produit présenté et des caractéristiques techniques ;
  - Une demande d'admission complémentaire / d'extension émane d'un titulaire et concerne un nouveau produit / un produit modifié sur un même site de production ;
  - Une demande de maintien émane d'un titulaire et concerne un produit certifié QB destiné à être commercialisé sous une autre marque commerciale et/ou ayant une référence spécifique au produit sans modification des caractéristiques certifiées ;
  - Une nouvelle demande d'admission d'un produit (ou d'une gamme de produits) suite à une sanction de retrait du droit d'usage de la marque QB dans le cas d'un acte de pratique commerciale trompeuse en application des articles L 121-2 à L121-5



### 3.2 Processus de traitement d'une demande de certification



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

---

### **3.3 Les audits**

#### **3.3.1 LES AUDITS D'ADMISSION**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Dans le cas d'un audit combiné avec une autre application sur la même unité de production, la durée d'audit est augmentée d'une ou deux demi-journée (s) supplémentaire.

Les audits d'admission sont effectués exclusivement par des auditeurs CSTB.

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

Les étapes décrites dans le paragraphe 3.3.1 précédent sont applicables. La demande d'admission complémentaire est réalisée à l'initiative du CSTB ou éventuellement après avis du Comité d'Appréciation de la Certification des Eléments de Structure suivant les écarts identifiés lors du premier audit d'admission.

La durée d'audit est normalement de 1 jour par unité de fabrication et par produit (variable en fonction de l'organisation de l'usine et du nombre de produit).

##### **3.3.1.3 Cas d'une demande d'extension**

Les étapes décrites dans le paragraphe 3.3.1 précédent sont applicables.

La durée d'audit pour une demande d'extension est normalement de 1 jour par unité de fabrication et par produit (variable en fonction de l'organisation des usines et du nombre de produits) et peut être réalisé conjointement avec la visite de suivi. Les demandes d'extension du droit d'usage de la marque QB doivent être faites avant la visite de surveillance suivant la date de début de la fabrication, de façon à permettre les essais en cours de visite.

Si les essais requis par le Document Technique d'Application sont incomplets, les résultats complémentaires sont communiqués à l'inspecteur lors de la visite ou envoyé au gestionnaire de l'application dès qu'ils sont disponibles.



---

En cas de résultat d'essai et de contre essai non conforme sur un produit objet d'une demande d'extension du droit d'usage, la demande est jugée comme non recevable et le produit doit être à nouveau présenté à l'extension au plus tard pour la visite suivante, qui peut éventuellement être rapprochée.

### **3.3.2 LES AUDITS DE SUIVI**

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

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

#### **Contrôles**

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

- la vérification de la mise en application effective des mesures correctives annoncées suite aux éventuelles observations faites lors de l'audit précédent ;
- la vérification du respect des exigences qualité du titulaire définies dans le présent référentiel de certification ;
- la vérification des registres d'autocontrôle depuis le dernier audit, de manière statistique pour au moins un produit certifié et pour les produits faisant l'objet du prélèvement en vue des essais au laboratoire de la marque ;
- la vérification des documents commerciaux ;
- la vérification des changements intervenus dans les caractéristiques des produits certifiés.

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

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

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

#### **Surveillance normale :**

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

#### **Surveillance renforcée :**

En cas de manquement aux exigences du présent référentiel de certification, ou sur demande motivée du Comité d'Appréciation de la Certification des Eléments de Structure, 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 d'Appréciation de la Certification des Eléments de Structure, pour une durée définie avec ou sans renforcement des contrôles du titulaire et des prélèvements pour essais.



### **3.4 Essais**

Des essais sur des caractéristiques certifiées sont réalisés dans le laboratoire de l'unité de fabrication sous la supervision d'un auditeur qualifié. Ce laboratoire doit disposer d'équipement permettant de réaliser l'essai dans les conditions requises par la norme (ou la méthode d'essais de référence).

Les essais sont réalisés conformément aux normes et spécifications fixées dans la partie 2 du présent référentiel de certification et dans le Document Technique d'Application associé.



---

## 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 Sécurité Structure et Feu  
Division Structure Maçonnerie Partition  
84, avenue Jean Jaurès  
Champs sur Marne  
F-77447 Marne La Vallée Cedex 2  
☎ : 01 64 68 83 78  
📠 : 01 64 68 84 73

<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 Sécurité Structure et Feu  
Division Structure Maçonnerie Partition  
84, avenue Jean Jaurès  
Champs sur Marne  
F-77447 Marne La Vallée Cedex 2

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

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

#### 4.3 Sous-traitance

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

---

#### **4.4 Comité d'Appréciation de la certification des Eléments de Structures**

Il est mis en place une instance consultative impartiale appelée Comité d'Appréciation de la Certification des Eléments de Structure, dont le secrétariat est assuré par le CSTB.

Le Comité d'Appréciation de la Certification des Eléments de Structure 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 d'Appréciation de la Certification des Eléments de Structure 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 rapporteur
- Un représentant du CSTB ;
- Un représentant du Groupe Spécialisé n°3.1 ;
- Collège Fabricants (Titulaires) : de 1 à 3 représentants ;
- Collège Utilisateurs / Prescripteurs : de 1 à 2 représentants ;
- Collège Organismes Techniques et Administrations : de 1 à 3 représentants.

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

Le Comité Particulier émet des avis de décision et ses membres ne peuvent recevoir aucune rétribution à raison des fonctions qui leur sont confiées.

La durée du mandat des membres est de 3 ans. Ce mandat est renouvelable par tacite reconduction. La présidence du Comité d'Appréciation de la Certification des Eléments de Structure 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 d'Appréciation de la Certification des Eléments de Structure 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 d'Appréciation de la Certification des Eléments de Structure, ces groupes de travail étant composés au minimum d'un représentant du collège « Fabricants », d'un représentant du collège « Utilisateurs / Prescripteurs » et d'un représentant du CSTB.

Il peut être fait appel à des professionnels ou des personnalités extérieures ou des titulaires qui ne sont pas membres du Comité d'Appréciation de la Certification des Eléments de Structure.



## Partie 5

### Lexique

<b>Accord du droit d'usage de la marque QB :</b>	Autorisation accordée par le CSTB à un demandeur d'apposer la marque QB sur le produit pour lequel la demande a été effectuée.
<b>Admission :</b>	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.
<b>Admission complémentaire :</b>	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.
<b>Audit :</b>	Voir norme NF EN ISO 9001.
<b>Avertissement :</b>	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.
<b>Demandeur / titulaire :</b>	<p>Personne morale qui assure la maîtrise et/ou la responsabilité du respect de l'ensemble des exigences définies dans le référentiel de certification de la marque QB. Ces exigences couvrent au moins les étapes suivantes : conception, fabrication, assemblage, contrôle qualité, marquage, conditionnement ainsi que la mise sur le marché, et précisent les points critiques des différentes étapes.</p> <p>Toute personne qui modifie le contenant et/ou le contenu du produit (par exemple, ensachage ou distribution en vrac de ciment), devient un demandeur et ne peut pas être considéré comme un distributeur. A ce titre, cette personne doit faire une demande d'admission du droit d'usage.</p>





---

<b>Distributeur :</b>	<p>Organisme distribuant les produits du demandeur/titulaire, qui ne modifie pas la conformité du produit aux exigences de la marque QB.</p> <p>Les types de distributeurs peuvent être les suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- distributeurs qui distribuent le produit sous la marque commerciale du titulaire. Dans ce cas, aucune démarche n'est à engager au titre de la marque QB.</li><li>- distributeurs qui distribuent le produit avec changement de marque commerciale. Le demandeur/titulaire doit formuler une demande de maintien de droit d'usage.</li></ul> <p>Si le distributeur ne souhaite pas qu'il soit fait référence explicite au fabricant, une demande d'admission à la marque QB doit être formulée par le distributeur. Dans ce cas, l'usine de fabrication n'est pas mentionnée sur le certificat.</p> <p>En fonction des opérations réalisées par le demandeur/titulaire ou le distributeur, les sites audités et la durée d'audit dans le cadre de la certification initiale ou de la surveillance sont définis au cas par cas.</p>
<b>Extension :</b>	<p>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.</p>
<b>Mandataire :</b>	<p>Personne Morale ou physique implantée dans l'E.E.E qui a une fonction de représentation du demandeur/titulaire hors E.E.E et dispose d'un mandat écrit de celui-ci lui signifiant qu'il peut agir en son nom et précisant dans quel cadre (missions et responsabilités associées et aspects financiers, réclamations, interlocuteur de l'organisme certificateur, entre autres) dans le processus de certification de la marque QB suivant les dispositions du référentiel de certification.</p> <p>Le mandataire peut être le distributeur ou l'importateur ; ses différentes fonctions sont clairement identifiées.</p> <p>La notion de mandataire est indispensable dès lors que des demandeurs se trouvent hors de l'E.E.E. La notion de distributeur peut, selon les marchés, ne pas être pertinente.</p>
<b>Maintien :</b>	<p>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.</p>
<b>Observation :</b>	<p>Remarque permettant d'attirer l'attention d'un titulaire sur une non-conformité mineure afin d'éviter une dérive qui aboutirait à un avertissement.</p>
<b>Produit :</b>	<p>Élément résultant d'un process ou d'un processus de fabrication, provenant d'une unité de fabrication déterminée, défini par une marque commerciale et/ou une référence commerciale spécifique avec des caractéristiques techniques spécifiques.</p>



---

<b>Programme de certification :</b>	Système de certification spécifique pour des produits déterminés, auxquels s'appliquent les mêmes exigences spécifiées, des règles et des procédures spécifiques.
<b>Recevabilité :</b>	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.
<b>Reconduction :</b>	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.
<b>Référentiel de certification :</b>	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).
<b>Retrait du droit d'usage :</b>	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.
<b>Sous-traitance :</b>	Entreprise effectuant une partie des étapes de production du produit certifié, sous contrôle du titulaire de la marque QB.
<b>Suspension :</b>	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.