



CERTIFICATION

Référentiel de certification QB : Murs en maçonnerie et éléments connexes



N° d'identification : QB 07

N° de révision : 08

Date de mise en application : 13/06/2019

TABLE DES MATIÈRES

Partie 1	L'application	5
1.1	Champ d'application.....	5
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 normes et spécifications complémentaires	9
2.3	Déclaration des modifications	12
2.4	Les dispositions de management de la qualité : référentiel des audits.....	15
2.5	Le marquage – Dispositions générales	24
2.6	Conditions d'arrêt de marquage ou de démarquage en cas de suspension, de retrait, d'abandon	27
Partie 3	Processus de certification.....	29
3.1	Généralités	29
3.2	Processus de traitement d'une demande de certification	30
3.3	Les audits	30
3.4	Prélèvements	33
3.5	Essais	33
Partie 4	Les intervenants	35
4.1	L'organisme certificateur	35
4.2	Organismes d'audit.....	35
4.3	Organismes d'essais	36
4.4	Sous-traitance	36
4.5	Comité Particulier	36
Partie 5	Lexique.....	38

Annexe de gestion administrative de la certification QB

Le présent référentiel de certification a été approuvé par la Direction Technique du CSTB le 12/06/2019.

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 procédés, 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	05	01 juin 2017	Intégration des exigences de la norme ISO 9001 version 2015 Etendue du champ d'application : intégration des blocs de coffrage, des isolants intégrés à la maçonnerie et des coffres de volet roulant
§1.1 + DT	06	01 avril 2018*	<ul style="list-style-type: none"> • Ajout des accessoires • Intégration d'un délai de deux ans pour mise en conformité sur les exigences techniques des accessoires. • Précisions concernant les caractéristiques certifiées complémentaires proposées en option • Précisions relatives au laboratoire de réalisation des essais (laboratoire de la marque / laboratoire du demandeur-titulaire)
Partie 2 §2.2	07	19 novembre 2018	Mise à jour des normes produit applicables.
Partie 2 §2.5			Ajout du paragraphe 2.5.2.4 concernant la mention « USAGE TROPICAL » dans le marquage QB pour les zones intertropicales.
Partie 3			Ajout des modalités d'évaluation lors de prescription dans un Avis Technique ou une Appréciation Technique Expérimentale
Partie 5			Ajout de la définition de zones intertropicales
Général	08	13 juin 2019**	-Modification nom de l'application -Mise à jour suivant la nouvelle trame
Partie 1 §1.2			Précision concernant le fait qu'un certificat est associé à une usine et à un procédé de mur ou accessoire.



Partie 2 §2.2			-Référence à la norme NF DTU 20.1 dont la prochaine révision sera applicable aux maçonneries montées à joints minces -Suppression des références aux dates des normes
Partie 2 §2.5			Mise à jour des dispositions de marquage dans les paragraphes §2.5.2.1 et §2.5.2.2.

**Pour la mise en conformité des accessoires, la date de mise en application est le 1^{er} Avril 2020.*

***Pour la mise en conformité des dispositions du § 2.5. « Marquage », une période de transition est définie jusqu'au 1^{er} Janvier 2020 au plus tard.*

Partie 1 L'application

1.1 Champ d'application

Le présent référentiel de certification concerne les procédés « traditionnels » ou « non traditionnels » (dits innovants) de murs en maçonnerie et éléments connexes suivants :

- Les murs en éléments en béton;
- Les murs en éléments en terre cuite;
- Les coffres de volet roulant intégrés à la maçonnerie ;
- Les murs réalisés à l'aide de blocs de coffrage ;
- Les isolants à intégrer dans un procédé de maçonnerie.

La marque QB s'attache à contrôler :

- des caractéristiques de sécurité des personnes, des animaux domestiques et des biens, lorsque requis en considération de l'utilisation normale et courante des procédés,
- et/ou d'aptitude à l'usage,
- et/ou de durabilité des procédés,
- et/ou des caractéristiques complémentaires éventuelles permettant de se différencier sur le marché.

Les procédés « non traditionnels » (dits innovants) doivent être visés par une évaluation technique telle que définie dans le paragraphe ci-dessous (1). S'il y a des prescriptions particulières et/ou complémentaires dans cette évaluation technique, elles prévalent sur celles du présent référentiel.

(1) Les murs en maçonnerie et accessoires certifiés bénéficient d'une évaluation avérée positive d'aptitude à l'usage, en référence, par exemple, à un DTU, à un Avis Technique, à une Appréciation Technique d'Expérimentation ou à toute évaluation technique collégiale d'un procédé de construction intégrant les murs en maçonnerie et accessoires, avérée positive et compatible avec les autres procédés auxquels ce procédé est combiné pour la réalisation d'un ouvrage.

Note concernant la définition d'un procédé de mur en maçonnerie :

Un procédé de construction intègre l'ensemble de la chaîne, conception et réalisation, qui conduit à la transformation d'un produit pour la réalisation d'un ouvrage ou d'une partie d'ouvrage.

Un procédé de mur en maçonnerie peut être composé de plusieurs variantes en épaisseur. Il peut également contenir des composants fabriqués dans d'autres unités. Ces dernières sont considérées comme faisant partie intégrante de la fabrication et peuvent être auditées dans le cadre du suivi si une partie du plan d'assurance qualité y est délégué.

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 procédé.

Un certificat est associé à une seule usine et à un seul procédé de mur en maçonnerie / accessoire.

Dans le cas d'une gamme d'éléments de maçonnerie de différentes épaisseurs et de géométrie interne semblable, il est possible d'inclure tous les éléments de la gamme au sein du même certificat.

Des informations non certifiées ayant pour objet de faciliter la lecture du document (figures, description de la mise en œuvre...), pourront être indiquées en annexe du certificat.

Les caractéristiques certifiées de l'application QB 07 « Murs en maçonnerie et accessoires » sont définies dans chacun des documents techniques 01 à 06 du présent référentiel.

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

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

(*) La fréquence peut être allégée à 3 audits sur 2 ans, dans sous réserve que les résultats des évaluations précédentes sont satisfaisants (critères : article 3.3.2).

La fréquence d'audit peut être renforcée lorsque des non-conformités critiques sont constatées.

(**) Si une autre fréquence des campagnes d'essai de suivi est définie dans les spécifications complémentaires définies dans le §2.2, alors c'est la fréquence définie dans les spécifications complémentaires qui s'applique.



1.3 Demander une certification

Toute entité juridique :

- fabricant des procédés entrant dans le champ d'application défini ci-dessus et capable de respecter les exigences techniques décrites dans la partie 2 du présent document,
- distributeur des procédés 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 Murs en maçonnerie et éléments connexes.

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

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

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

Note relative au cas d'une sous-traitance de la production par un demandeur :

Le demandeur peut sous-traiter une partie de la production de son procédé 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 07 « Murs en maçonnerie et accessoires » 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 mentionnées dans le paragraphe 2.2 ;
- les spécifications techniques complémentaires mentionnées dans les documents techniques 01 à 06 du présent référentiel.

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 procédés 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 procédé aux exigences réglementaires.

La preuve documentaire doit être communiquée au CSTB dans le cadre de l'instruction du dossier d'admission/extension.

Dans le cas où le procédé est modifié, la preuve documentaire devra être présentée à l'auditeur dans le cadre de l'audit de surveillance, par tout moyen adapté.

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 procédé 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 principales 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 procédé aux réglementations sont listées ci-dessous.

Réglementation	Preuve documentaire requise
<p>Article L121-2 du code de la consommation :</p> <p>« Une pratique commerciale est trompeuse si elle est commise dans l'une des circonstances suivantes :</p> <p>2° « Lorsqu'elle repose sur des allégations, indications ou présentations fausses ou de nature à induire en erreur et portant sur l'un ou plusieurs des éléments suivants :</p> <p>b) Les caractéristiques essentielles du bien ou du service, à savoir : ses qualités substantielles, sa composition, ses accessoires, son origine, sa quantité, son mode et sa date de fabrication, les conditions de son utilisation et son aptitude à l'usage, ses propriétés et les résultats attendus de son utilisation, ainsi que les résultats et les principales caractéristiques des tests et contrôles effectués sur le bien ou le service »</p>	<p>Dénomination commerciale du procédé</p> <p>Présentation commerciale du procédé (brochures, site internet, etc.)</p>
<p>Règlement (UE) n° 305/2011 du Parlement européen et du Conseil du 9 mars 2011.</p>	<p>Pour les composants soumis au marquage CE intégrés aux procédés de murs en maçonnerie :</p> <p>Déclaration des performances intégrant toutes les caractéristiques essentielles mentionnées en tant que caractéristiques certifiées dans le certificat.</p>

2.2 Les normes et spécifications complémentaires

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

2.2.1.1 Normes produit :

NF EN 771-1+A1: Spécification pour éléments de maçonnerie - Partie 1 : briques de terre cuite

NF EN 771-1+A1/CN: Spécification pour éléments de maçonnerie - Partie 1 : briques de terre cuite - Complément national à la NF EN 771-1 :2011

NF EN 771-3+A1: Spécification pour éléments de maçonnerie - Partie 3 : éléments de maçonnerie en béton de granulats (granulats courants et légers)

NF EN 771-3+A1/CN: Spécification pour éléments de maçonnerie - Partie 3 : éléments de maçonnerie en béton de granulats (granulats courants et légers) - Complément national à la NF EN 771-3 :2011

NF EN 15435: Produits préfabriqués en béton - Blocs de coffrage en béton de granulats courants et légers - Propriétés et performances des produits

NF EN 15435/CN: Produits préfabriqués en béton - Blocs de coffrage en béton de granulats courants et légers - Propriétés et performances des produits - Complément national à la NF EN 15435 :2008

NF EN 13162+A1: Produits isolants thermiques pour le bâtiment - Produits manufacturés en laine minérale (MW) – Spécification

NF EN 13163+A2: Produits isolants thermiques pour le bâtiment - Produits manufacturés en polystyrène expansé (EPS) – Spécification

NF EN 13165+A2 : Produits isolants thermiques pour le bâtiment - Produits manufacturés en mousse rigide de polyuréthane (PU) - Spécification

2.2.1.2 Normes d'essais :

NF EN 772-1+A1 : Méthodes d'essai des éléments de maçonnerie - Partie 1 : détermination de la résistance à la compression

NF EN 772-2 : Méthodes d'essais des éléments de maçonnerie – Partie 2 : détermination du pourcentage de vides dans les éléments de maçonnerie en béton

NF EN 772-3 : Méthode d'essais des éléments de maçonnerie – Partie 3 : détermination du volume net et du pourcentage des vides des éléments de maçonnerie en terre cuite par pesée

NF EN 772-5 : Méthodes d'essai des éléments de maçonnerie - Partie 5 : détermination de la teneur en sels solubles actifs des éléments de maçonnerie en terre cuite

NF EN 772-11 : Méthodes d'essai des éléments de maçonnerie - Partie 11 : détermination de l'absorption de l'eau par capillarité des éléments de maçonnerie en béton de granulats, en béton cellulaire autoclavé, en pierre reconstituée et naturelle et du taux initial d'absorption d'eau des éléments de maçonnerie en terre cuite

NF EN 772-13 : Méthodes d'essai des éléments de maçonnerie - Partie 13 : détermination de la masse volumique absolue sèche et de la masse volumique apparente sèche des éléments de maçonnerie (excepté les pierres naturelles)

NF EN 772-14 : Méthode d'essai des éléments de maçonnerie - Partie 14 : détermination de la variation dimensionnelle due à l'humidité des éléments de maçonnerie en béton de granulats et en pierre reconstituée

NF EN 772-16 : Méthodes d'essai des éléments de maçonnerie - Partie 16 : détermination des dimensions

NF EN 772-19 : Méthodes d'essai des éléments de maçonnerie - Partie 19 : détermination de la dilatation à l'humidité des grands éléments de maçonnerie en terre cuite perforés horizontalement

NF EN 772-20 : Méthodes d'essai des éléments de maçonnerie - Partie 20 : détermination de la planéité des éléments de maçonnerie en béton de granulats, en pierre naturelle et en pierre reconstituée

NF EN 12667 : Performance thermique des matériaux et produits pour le bâtiment - Détermination de la résistance thermique par la méthode de la plaque chaude gardée et la méthode fluxmétrique - Produits de haute et moyenne résistance thermique

NF EN 12664 : Performance thermique des matériaux et produits pour le bâtiment - Détermination de la résistance thermique par la méthode de la plaque chaude gardée et la méthode fluxmétrique - Produits secs et humides de moyenne et basse résistance thermique

NF X 10-021 : Matériaux faiblement conducteurs – Détermination de la conductivité thermique – Méthode de la plaque chaude gardée avec échantillons symétriques

P 08-302 : Murs extérieurs de bâtiments – Résistance aux chocs – Méthodes d’essais et critères

NF EN 1052-1 : Méthode d’essai de la maçonnerie – Partie 1 : détermination de la résistance à la compression

NF EN 822 : Produits isolants thermiques destinés aux applications du bâtiment – Détermination de la longueur et de la largeur

NF EN 823 : Produits isolants thermiques destinés aux applications du bâtiment – Détermination de l’épaisseur

NF EN 826 : Produits isolants thermiques destinés aux applications du bâtiment – Détermination du comportement en compression

NF EN 1602 : Produits isolants thermiques destinés aux applications du bâtiment – Détermination de la masse volumique apparente

NF EN 1604 : Produits isolants thermiques destinés aux applications du bâtiment – Détermination de la stabilité dimensionnelle dans des conditions de température et d’humidité spécifiées

NF EN 1609 : Produits isolants thermiques destinés aux applications du bâtiment – Détermination de l’absorption d’eau à court terme : essai par immersion partielle

NF EN 12087 : Produits isolants thermiques destinés aux applications du bâtiment – Détermination de l’absorption d’eau à long terme par immersion

NF EN 12088 : Produits isolants thermiques destinés aux applications du bâtiment – Détermination de l’absorption d’eau à long terme : essai par diffusion

NF EN 1015-12 : Méthodes d’essai des mortiers pour maçonnerie Partie 12 : Détermination de l’adhérence des mortiers d’enduit durcis appliqués sur supports

2.2.1.3 Documents techniques unifiés :

NF DTU 20.1 : Ouvrages en maçonneries de petits éléments – Parois et murs

2.2.2 SPECIFICATIONS TECHNIQUES COMPLEMENTAIRES

En complément aux exigences fixées dans les paragraphes précédents, les procédés doivent répondre aux spécifications complémentaires définies dans les documents suivants :

- Document technique 07-01 « Murs en éléments en béton » en annexe du présent référentiel ;
- Document technique 07-02 « Murs en éléments en terre cuite » en annexe du présent référentiel ;
- Document technique 07-03 « Murs réalisés à l’aide de blocs de coffrage » en annexe du présent référentiel ;

- Document technique 07-04 « Coffres de volet roulant intégrés à un mur en maçonnerie » en annexe du présent référentiel ;
- Document technique 07-05 « Isolants à intégrer dans un procédé de mur en maçonnerie » en annexe du présent référentiel ;
- Document technique 07-06 « Informations utiles à l'utilisation des valeurs indiquées dans les certificats » en annexe du présent référentiel ;
- Référentiel QB11 « Mortiers et produits connexes », paragraphes 2.4, 3.3, 3.4 et 3.5 et Document Technique 11-04 « Mortiers de joint mince pour petits éléments de maçonnerie » ;
- Avis Technique ou toute évaluation technique collégiale d'un procédé de construction intégrant les murs en maçonnerie et accessoires, avérée positive et compatible avec les autres procédés auxquels ce procédé est combiné pour la réalisation d'un ouvrage (ex : ATEx, etc.).

Les procédés « non traditionnels » (dits innovants) doivent être visés par une évaluation technique telle que définie dans le paragraphe ci-dessous (1). S'il y a des prescriptions particulières et/ou complémentaires dans cette évaluation technique, elles prévalent sur celles du présent référentiel.

- (1) *Les murs en maçonnerie et accessoires certifiés bénéficient d'une évaluation avérée positive d'aptitude à l'usage, en référence, par exemple, à un DTU, à un Avis Technique, à une Appréciation Technique d'Expérimentation ou à toute évaluation technique collégiale d'un procédé de construction intégrant les murs en maçonnerie et accessoires, avérée positive et compatible avec les autres procédés auxquels ce procédé est combiné pour la réalisation d'un ouvrage.*

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 procédé.

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

- Cas d'un transfert de production :

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

- Cas d'une modification du processus de production :

Le titulaire doit en informer le CSTB et démontrer que la modification du processus de production n'impacte pas les performances des caractéristiques certifiées du procédé (Cf. § 2.4.2. et § 8.5.6. NF EN ISO 9001).

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

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

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

Toute cessation temporaire de contrôle interne d'un procédé 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.

Le retour à la certification se fait moyennant un audit supplémentaire et une fréquence normale.



2.3.4 MODIFICATION CONCERNANT LE PROCEDE CERTIFIE

Toute modification du procédé certifié par rapport au dossier de demande, susceptible d'avoir une incidence sur la conformité du procédé 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.

2.3.5 CESSATION TEMPORAIRE OU DEFINITIVE DE PRODUCTION

Toute cessation définitive ou temporaire de fabrication de procédé (ou d'une gamme de procédé) 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 procédés 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 procédé est retiré de la liste des procédés certifiés.

Toute cessation temporaire de fabrication de procédés certifiés doit faire l'objet d'une suspension du droit d'usage de la marque QB pour une durée maximale de 6 mois, reconductible trois fois. La durée totale de la suspension du droit d'usage de la marque QB pour ces procédés ne doit pas excéder deux ans. La levée de la suspension ne peut être prononcée qu'à l'issue d'un audit supplémentaire.

Dans le cas d'une reconduction supérieure à une fois, le certificat peut être maintenu pendant une période de deux ans au maximum après la date de fin de fabrication, sous réserve de la réalisation d'un audit annuel dont la finalité est de :

- ✓ constater l'arrêt effectif de la production,
- ✓ constater l'évolution du volume du stock,
- ✓ tester six blocs en compression sur les palettes les plus anciennes.

Le premier audit sur site devra être réalisé au plus tard six mois après la date de fin de fabrication.

Une décision de retrait du certificat sera prononcée dans le cas où le résultat de l'audit n'est pas satisfaisant. Le démarquage des procédés pourra alors être exigé.

Dans tous les cas, la décision de retrait du certificat sera prononcée au plus tard deux ans après la date de fin de fabrication.

La reprise de la fabrication du procédé sera traitée dans le cadre d'une nouvelle procédure d'admission.

La fréquence des audits sera établie sur la base de la fréquence normale. Celle-ci pourra se faire sur une fréquence allégée si l'usine a procédé d'autres procédés du même type faisant l'objet d'une certification.

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 procédés certifiés aussitôt que connue de lui-même et en particulier lorsqu'il cesse d'approvisionner un distributeur, titulaire d'un maintien de droit d'usage de la



marque QB, ce qui en conséquence fait cesser ce maintien du droit d'usage de la marque QB.

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

2.3.7 MODIFICATION CONCERNANT LES NORMES APPLICABLES ET SPECIFICATIONS

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

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 de satisfaire à l'ensemble des exigences de la certification permettant l'attribution du droit d'usage de la marque QB relatif au procédé considéré.

Le demandeur/titulaire doit mettre en œuvre tous les moyens nécessaires pour garantir en permanence la conformité du procédé 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 procédé 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 procédés 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 procédés livrés. Ces dispositions sont décrites dans le paragraphe 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 révision 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 procédés livrés répondant au minimum aux exigences du présent référentiel de certification.



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

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

Possibilité d'allègement :

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

Cet allègement est possible à condition que :

- le certificat ISO 9001 comprenne, dans son périmètre et dans son champ, les sites et activités concernés par la marque de certification ;
- et que 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 que le dernier rapport d'audit ISO 9001 de l'organisme soit transmis au CSTB préalablement à l'audit de l'organisme ou soit examiné lors de l'audit de l'organisme.



Tableau 1 (Exigences applicables)

§ ISO 9001 révision 2015	EXIGENCES	PREUVES MINIMALES ATTENDUES	APPLICABLES (NA = non applicable)
4. Contexte de l'organisme			
4.1.	Compréhension de l'organisme et son contexte	-	NA
4.2.	Compréhension des besoins et des attentes des parties intéressées	-	NA
4.3.	Détermination du domaine d'application du système de management de la qualité	-	NA
4.4.	Système de management de la qualité et ses processus	-	NA
5. Leadership			
5.1.	Leadership et engagement	-	NA
5.2.	Politique	-	NA
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	■ Personnes chargées du contrôle ou ayant un impact direct sur les points critiques de la réalisation du produit Tous les items saufs : * ISO 9001 : §5.3 c,d
7.4.	Communication		NA
6. Planification du système de management de la qualité			
6.1.	Actions à mettre en œuvre face aux risques et opportunités	-	NA
6.2.	Objectifs qualité et planification des actions pour les atteindre	-	NA
6.3.	Planification des modifications (SMQ)		NA

§ ISO 9001 :	EXIGENCES	PREUVES MINIMALES ATTENDUES	APPLICABLES (NA = non applicable)
7. Support			
7.1.1.	Ressources – généralités	-	NA
7.1.3.	Infrastructure	-	NA
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 sauf pour les éléments en béton de granulats courants, conditions ambiantes adaptées, ...	■ Processus liés à la réalisation des produits/services
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,) * 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.	■ Processus liés à la réalisation des produits/services
7.1.6.	Connaissances organisationnelles	-	NA
7.2.	Compétences	* Respect des méthodes d'essais et des dispositions de contrôle. * Actions planifiées pour acquérir les compétences (formation, tutorat.), le cas échéant.	■ Pour les personnes chargées du contrôle ou ayant un impact direct sur les points critiques de la réalisation du produit
7.3.	Sensibilisation	-	NA



§ ISO 9001 :	EXIGENCES	PREUVES MINIMALES ATTENDUES	APPLICABLES (NA = non applicable)
7.5.	Informations documentées	<p>* Liste des informations documentées internes et externes. Exemples : Procédures, mode opératoires, méthode d'essai, 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>■ Pour les processus liés à la réalisation des produits/services</p> <p><i>Note : il n'est plus exigé de Manuel qualité.</i></p>
8. Réalisation des activités opérationnelles			
8.1.	Planification et maîtrise opérationnelles	-	<p>NA</p> <p><i>Note : Pour la maîtrise opérationnelle ; idem ISO 9001 : §8.5.1.</i></p>
8.2.	Détermination des exigences relatives aux produits et services	-	NA
8.3.	Conception et développement de produits et services	-	NA
8.4.	Maîtrise des processus, produits et services fournis par des prestataires externes	<p>* Liste des prestataires</p> <p>* Contrat / commande définissant les exigences du demandeur / titulaire de la certification</p> <p>* Preuves de vérification des matières premières, composants (1), services achetés</p> <p>* Preuves vérification des conditions de sous-traitance : transport, manutention, essais (2), ...</p>	<p>■ 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> <i>Le CSTB audite les sous-traitants (prévu dans le référentiel de certification)</i></p> <p>Tous les items saufs : * ISO 9001 : § 8.4.1.</p>

§ ISO 9001 :	EXIGENCES	PREUVES MINIMALES ATTENDUES	APPLICABLES (NA = non applicable)
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, ...</p> <p>* Conservation des informations documentées démontrant la conformité des produits/service aux critères d'acceptation (<i>Idem § 8.6.ISO 9001</i>)</p>	■
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>	■
8.5.3.	Propriété des clients ou des prestataires externes	-	NA
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 :</p> <ul style="list-style-type: none"> - revue des modifications, - personne autorisant la modification et toutes les actions nécessaires. 	■

§ ISO 9001 :	EXIGENCES	PREUVES MINIMALES ATTENDUES	APPLICABLES (NA = non applicable)
8.6.	Libération des produits et services	* Dispositions de contrôle des produits ; enregistrement des résultats des contrôles et de la conformité aux critères d'acceptation (3) * Nom des personnes ayant autorisé la libération des produits finis / services	■
8.7.	Maîtrise des éléments de sorte non conformes	*Dispositions de traitement des non-conformités, y compris des réclamations client, et mise en œuvre de ces dispositions (4) *Aucune dérogation autorisée sur une performance d'une caractéristique certifiée	■
9. Evaluation des performances			
9.1.	Surveillance, mesure, analyse et évaluation	-	NA
9.2.	Audit interne	-	NA
9.3.	Revue de direction	Compte-rendu de Revue de direction	■
10. Amélioration			
10.1.	Généralités		NA
10.2.	Non conformités et actions correctives	* Mise en œuvre d'actions correctives pour traiter les non conformités sur le produit certifié et les réclamations client (5) * Efficacité des actions mises en œuvre.	■
10.3.	Amélioration continue	-	NA

(1) Contrôle sur les constituants du procédé :

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 procédés certifiés.

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

- les modalités de contrôle des constituants 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 procédés 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.

Les contrôles spécifiques à chaque procédé sont définis dans les spécifications techniques complémentaires (Voir §2.2) applicables au procédé.

(2) Sous-traitance d'essais :

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

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

(3) Contrôle en cours de fabrication et sur procédés finis :

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

En cours de fabrication

Un contrôle en cours de fabrication doit être organisé par le demandeur/titulaire. Il concerne le procédé 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 procédé ne satisfait pas aux exigences du présent Référentiel de Certification, les actions correctives nécessaires doivent être immédiatement mises en œuvre.

Sur procédés finis

Le demandeur/titulaire est tenu de vérifier les caractéristiques des procédés finis avant leur livraison et est responsable de l'organisation de ce contrôle. Les contrôles et essais sur procédés 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 procédés finis sont exécutés par le demandeur/titulaire lui-même dans son unité de fabrication.

Le demandeur/titulaire devra obligatoirement procéder à des prélèvements d'échantillons effectués au hasard en fin de chaîne de fabrication et réaliser les contrôles et essais sur ces échantillons. Les échantillons prélevés doivent refléter la variété des dimensions des procédés 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 remédier en complétant, si nécessaire, les contrôles de fabrication.

Les contrôles spécifiques à chaque procédé sont définis dans les spécifications techniques complémentaires (Voir §2.2) applicables au procédé.

(4) 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 des résultats de contrôle ou d'essai montrent que le procédé ne satisfait pas aux exigences du présent règlement, les actions correctives nécessaires doivent être immédiatement mises en œuvre.

- Les procédés non conformes doivent être isolés et identifiés de façon adéquate.
- Ils ne doivent en aucun cas être expédiés dans des emballages faisant référence à la marque QB.
- Les procédés définitivement non conformes peuvent être détruits ou éliminés en tant que déchets ; S'ils ne sont pas éliminés, ils devront avoir été démarqués ou rendus inaptés à l'usage.
- Une fois la défaillance corrigée, la première fabrication qui suit doit faire l'objet du contrôle ou de l'essai ayant mis en évidence la non-conformité pour prouver la remise en conformité de la production.
- Des dispositions doivent être prises par le demandeur pour assurer le déclassement d'une production dès qu'un résultat non conforme est détecté.
- Si exceptionnellement, des procédés non conformes sont fournis chez un client, ce dernier doit immédiatement être prévenu afin de prendre toutes les mesures adaptées.

(6) Réclamations client :

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

- un enregistrement de toutes les réclamations et recours relatifs aux procédés 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 procédés faisant l'objet du présent référentiel de certification.

2.5 Le marquage – Dispositions générales

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

Au-delà de l'identification d'un procédé certifié et de sa traçabilité, le marquage d'un procédé 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 procédés contrefaits.

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

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

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

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

2.5.1 LE LOGO QB

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

Le procédé certifié fait l'objet d'une désignation et d'une identification distinctes de celles des procédés non certifiés.

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

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

Murs en maçonnerie et accessoires



<http://evaluation.cstb.fr>

Caractéristique certifiée 1

Caractéristique certifiée 2

Caractéristique certifiée 3

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

La marque d'accréditation du COFRAC ne peut être reproduite qu'avec l'autorisation préalable et écrite du CSTB et dans les conditions de formulation suivante : « *Certification délivrée par le CSTB bénéficiant d'une accréditation COFRAC Certification de Produits et de Services, N°5-0010, liste des implantations et portée disponibles sous www.cofrac.fr* ».

2.5.2.1 Marquage des produits intégrés à un procédé certifié

Ce paragraphe s'applique à l'ensemble des éléments qui composent un procédé de murs en maçonnerie et éléments connexes, excepté les liants, pour lesquels seul le paragraphe 2.5.2.2 s'applique.

5% des produits intégrés à un procédé certifié, 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 ou les lettres « QB »,
- ❖ la dénomination et/ou référence commerciale du procédé,
- ❖ la date de fabrication (la précision de la définition de cette date sera prise en compte comme période de référence pour toute décision du CSTB),
- ❖ l'identification du fabricant (si cela est possible),
- ❖ la référence du certificat (si cela est possible).



Le marquage est apposé de manière préférentielle sur le procédé et doit rester lisible jusqu'à la mise en œuvre du procédé. Pour les procédés destinés à rester apparents en œuvre, le marquage pourra être effectué sur la face non vue en œuvre.

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

2.5.2.2 Marquage sur l'emballage du produit intégré à un procédé certifié et sur le document d'accompagnement du procédé

Dispositions applicables à l'ensemble des éléments qui composent un procédé de murs en maçonnerie et éléments connexes

Tous les emballages ou documents d'accompagnement des éléments de maçonnerie utilisés pour constituer le procédé certifié de mur en maçonnerie et éléments connexes doivent intégrer tous les éléments de marquage définis au paragraphe 2.5.2.1 : logo de la marque, nom de l'application, référence au site internet et, si possible, la liste des caractéristiques certifiées.

Le marquage doit apparaître de façon permanente, lisible et indélébile sur les emballages, avec les indications suivantes :

- ❖ identification du titulaire fabricant
- ❖ identification de l'unité de fabrication
- ❖ dénomination et/ou référence commerciale
- ❖ numéro de lot de fabrication
- ❖ logo de la marque QB accompagné de la mention « sous réserve de mise en œuvre avec un mortier conforme au certificat QB07 associé ».
- ❖ numéro de certificat
- ❖ numéro de l'Avis Technique ou Document Technique d'Application (si applicable)

Dispositions spécifiques aux liants , cas particulier d'un procédé fermé élément de maçonnerie/liant de montage dont le liant est intégré dans la certification QB « Murs en maçonnerie et éléments connexes » du procédé sans être certifié QB11 ou équivalent

L' emballage du liant de montage devra spécifier la mention ci-dessous :

Compatible Maçonnerie QB 07

Voir certificat lié à la maçonnerie sur evaluation.cstb.fr

Il devra également indiquer les éléments suivants :

- ❖ identification de l'unité de fabrication,
- ❖ dénomination et/ou référence commerciale,
- ❖ numéro de lot de fabrication.

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 procédés 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.

De plus, dans les documents techniques et commerciaux, en regard des procédés certifiés et de ceux-là uniquement, les références à l'Avis Technique ou Document Technique d'Application et au certificat doivent respecter les règles de communication de la procédure d'Avis Technique et du présent référentiel.

Les représentants du CSTB sont habilités à consulter les documents techniques et commerciaux lors des audits.

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.

Des précisions concernant le marquage à apposer pour les systèmes éléments/liants de montage sont indiquées dans les Documents Techniques 1 et 2.

2.5.2.4 Marquage destinée aux zones intertropicales

Lorsque l'usage des éléments spéciaux de maçonnerie est prévu exclusivement dans les zones intertropicales et que ceux-ci répondent aux exigences liées alors un marquage spécifique comprenant le logo QB suivi de la mention « USAGE TROPICAL ».



Il est appliqué dans les mêmes conditions que les paragraphes précédents.

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



Lorsqu'un procédé 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 procédé :

→ L'industriel est responsable de :

- ❖ Prévenir immédiatement le CSTB
- ❖ Valider les quantités de procédés incriminés (numéros de lots, délais d'expédition...)
- ❖ Prévoir un démarquage rétroactif et le retrait sur le marché.

→ Le CSTB est responsable de :

- ❖ Définir le moyen de contrôle du démarquage (engagement du client...).
- ❖ Estimer les risques de mauvais usage de la marque, notamment dans le cas où la certification porte sur des procédés/services à risque ;
- ❖ En fonction de ces risques, déclencher éventuellement un contrôle sur site (entreprise ou commerce) ou informer les pouvoirs publics.
- ❖ S'assurer de l'engagement du titulaire à mener les actions correctives, à contrôler sur site; et, le cas échéant, à prononcer la suspension ou le retrait de la certification.

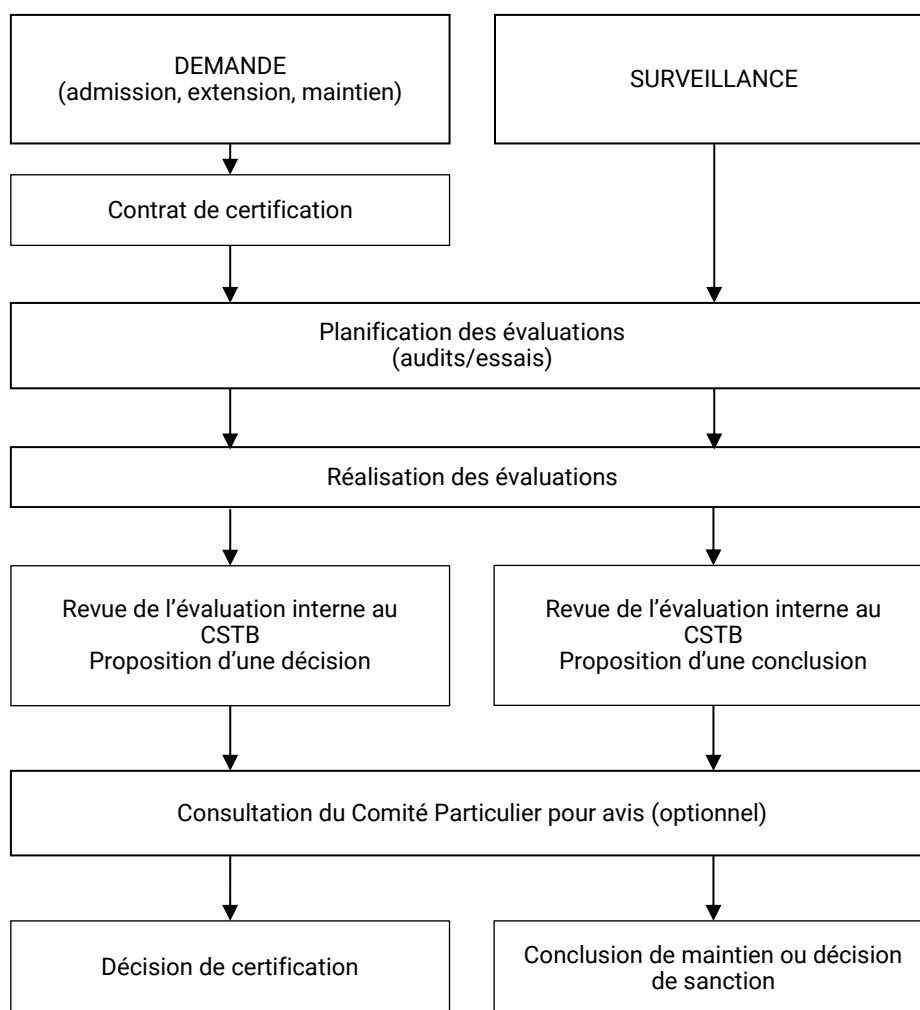


Partie 3 Processus de certification

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 Éléments spéciaux pour maçonnerie. Elle correspond à un procédé (ou une gamme de procédés) 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 procédé présenté et des caractéristiques techniques ;
 - Une demande d'admission complémentaire / d'extension émane d'un titulaire et concerne un nouveau procédé / un procédé modifié sur un même site de production ;
 - Une demande de maintien émane d'un titulaire et concerne un procédé certifié QB destiné à être commercialisé sous une autre marque commerciale et/ou ayant une référence spécifique au procédé sans modification des caractéristiques certifiées ;
 - Une nouvelle demande d'admission d'un procédé (ou d'une gamme de procédés) 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.

3.2 Processus de traitement d'une demande de certification



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

3.3 Les audits

3.3.1 LES AUDITS D'ADMISSION

Les audits ont pour objet de s'assurer que les dispositions définies et mises en œuvre par le demandeur dans l'unité de fabrication répondent aux exigences de la partie 2 du présent référentiel de certification et des documents techniques 1 à 5 en fonction du procédé concerné.

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(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).

3.3.1.2 Cas d'une demande d'admission complémentaire

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

3.3.1.3 Cas d'une demande d'extension

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

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

3.3.2 LES AUDITS DE SUIVI

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

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

Contrôles

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

- la vérification de la mise en application effective des mesures correctives annoncées suite aux éventuelles observations faites lors de l'audit précédent ;
- la vérification du respect des exigences qualité du titulaire définies dans le présent référentiel de certification ;

- la vérification des documents commerciaux ;
- la vérification des changements intervenus dans les caractéristiques des procédés certifiés.

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

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).

Surveillance normale :

Les audits sont effectués à raison de deux audits par an dans les trois premières années suivant la délivrance du certificat.

Ces trois premières années sont définies ainsi :

- ➔ L'audit d'admission est réalisé sur le premier semestre de l'année N, la période de trois ans se termine à la fin de l'année N+2.
- ➔ L'audit d'admission est réalisé sur le second semestre de l'année N, la période de trois ans se termine à la fin de l'année N+3.

Surveillance renforcée :

En cas de manquement aux exigences du présent référentiel de certification, ou sur demande motivée du Comité Particulier, la procédure de surveillance renforcée peut être déclenchée pour une durée définie.

Cette surveillance peut être modulée jusqu'au doublement de la fréquence normale des audits, avec ou sans renforcement des contrôles du titulaire et des prélèvements pour essais dans l'unité de fabrication et/ou dans le réseau de distribution.

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

Surveillance allégée :

Durant la surveillance normale, si l'usine n'a pas fait l'objet

- ✓ d'une sanction selon le paragraphe 7.2. des Exigences Générales QB,
- ✓ de visite(s) supplémentaire(s) due à un constat de non-conformité sur les procédés ou d'une insuffisance sur le système qualité,
- ✓ d'un arrêt de production

celle-ci passe automatiquement en surveillance allégée soit 3 audits sur deux ans .

En cas de suspension ou retrait du certificat ISO 9001 ou si l'usine fait l'objet d'une sanction, la fréquence des audits redevient automatiquement celle de la surveillance normale et ce pour une durée minimale de 3 ans.

3.4 Prélèvements

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

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

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

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

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

Cas des prélèvements en suivi :

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

3.5 Essais

3.5.1 LES ESSAIS EN ADMISSION

Les essais en admission sont réalisés conformément aux normes et spécifications complémentaires fixées dans la partie 2 du présent référentiel de certification et dans les Documents Techniques 1 à 6 du présent référentiel.

Le cas échéant, les dispositions d'essais particulières et/ou complémentaires décrites dans les évaluations techniques (1) telles que définies ci-dessous prévalent.

Nota : Les essais réalisés dans le cadre d'une évaluation technique (1) telle que définie ci-dessous sont reconnus en tant qu'essais d'admission.

- (1) *Les murs en maçonnerie et accessoires certifiés bénéficient d'une évaluation avérée positive d'aptitude à l'usage, en référence, par exemple, à un DTU, à un Avis Technique, à une Appréciation Technique d'Expérimentation ou à toute évaluation technique collégiale d'un procédé de construction intégrant les murs en maçonnerie et accessoires, avérée positive et compatible avec les autres procédés auxquels ce procédé est combiné pour la réalisation d'un ouvrage.*



3.5.2 LES ESSAIS SUR LE PROCÉDE CERTIFIÉ (SUIVI)

Les essais en suivi sont réalisés conformément aux normes et spécifications complémentaires fixées dans la partie 2 du référentiel de certification et dans les Documents Techniques 1 à 6 du présent référentiel.

Le cas échéant, les dispositions d'essais particulières et/ou complémentaires décrites dans les évaluations techniques (1) telles que définies ci-dessous prévalent.

- (1) *Les murs en maçonnerie et accessoires certifiés bénéficient d'une évaluation avérée positive d'aptitude à l'usage, en référence, par exemple, à un DTU, à un Avis Technique, à une Appréciation Technique d'Expérimentation ou à toute évaluation technique collégiale d'un procédé de construction intégrant les murs en maçonnerie et accessoires, avérée positive et compatible avec les autres procédés auxquels ce procédé est combiné pour la réalisation d'un ouvrage.*

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

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 procédés 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 SECURITE STRUCTURES FEU
Division Structure Maçonnerie Partition
84, avenue Jean Jaurès
Champs sur Marne
F-77447 Marne La Vallée Cedex 2
☎ : 01 64 68 83 78
<http://evaluation.cstb.fr/>

4.2 Organismes d'audit

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

Centre Scientifique et Technique du Bâtiment (CSTB)

Direction SECURITE STRUCTURES 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.

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

ORGANISMES D'AUDITS SOUS-TRAITANTS :

BLOCS EN BETON	BRIQUES EN TERRE CUITE
<p>Centre d'Etudes et de Recherches de l'Industrie du Béton (CERIB) Direction QUALITE SECURITE ENVIRONNEMENT 1 rue des longs Réages CS 10010 F- 28 233 EPERNON CEDEX - FRANCE ☎ : 02 37 18 48 00 www.cerib.com</p>	<p>Centre Technique de Matériaux Naturels de Construction (CTMNC) Direction QUALITE ENVIRONNEMENT 200, avenue du Général de Gaulle F- 92 140 CLAMART - FRANCE ☎ : 01 45 37 77 77 www.ctmnc.fr</p>

4.3 Organismes d'essais

Lorsque les contrôles effectués dans le cadre de l'usage de la marque QB comportent des essais sur des procédés, ceux-ci sont réalisés à la demande du CSTB par le laboratoire suivant, dit laboratoire de la marque :

Centre Scientifique et Technique du Bâtiment (CSTB)

Direction SECURITE 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/>

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

LABORATOIRES D'ESSAIS SOUS-TRAITANTS :

Essais du Document technique 1	Essais du Document technique 2
<p>Centre d'Etudes et de Recherches de l'Industrie du Béton (CERIB) Direction QUALITE SECURITE ENVIRONNEMENT 1 rue des longs Réages CS 10010 F- 28 233 EPERNON CEDEX - FRANCE ☎ : 02 37 18 48 00 www.cerib.com</p>	<p>Centre Technique de Matériaux Naturels de Construction (CTMNC) Direction QUALITE ENVIRONNEMENT 200, avenue du Général de Gaulle F- 92 140 CLAMART - FRANCE ☎ : 01 45 37 77 77 www.ctmnc.fr</p>

4.4 Sous-traitance

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

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.

4.5 Comité Particulier

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

Le Comité Particulier est chargé de donner son avis sur :

- le projet initial ou de révision de référentiel de certification, au sens du Code de la Consommation,



- les projets d’actions de publicité et de promotion relevant de son activité,
- le choix des organismes intervenant dans le processus de certification, l’examen et la mise en œuvre des accords de reconnaissance.

Il peut être consulté sur toute autre question intéressant l’application concernée et en particulier sur toute interprétation du référentiel de certification en vue de décisions à prendre sur des dossiers dans le respect des référentiels de certification et sur demande du CSTB.

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

Sa composition est la suivante :

- Un Président, et le cas échéant, un vice-président choisis parmi les membres des collèges définis ci-après
- Un secrétaire : un représentant du CSTB ;
- Collège Fabricants (Titulaires) : de 2 à 6 représentants ;
- Collège Utilisateurs / Prescripteurs : de 2 à 6 représentants ;
- Collège Organismes Techniques et Administrations : de 2 à 6 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 3 ans. Ce mandat est renouvelable par tacite reconduction pour des périodes successives d’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.

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 procédé 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 procédé ; 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 procédé ou une nouvelle entité de production.
Audit :	Voir norme NF EN ISO 9001.
Avertissement :	Sanction non suspensive notifiée par le CSTB. Le procédé 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.
Bloc accessoire	<p>Élément dont la forme lui permet de remplir une fonction particulière, par exemple compléter la géométrie de la maçonnerie.</p> <p>Il existe plusieurs types d'accessoires, parmi lesquels :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les accessoires structuraux, dont : <ul style="list-style-type: none"> -les blocs chaînage verticaux ; sismiques ou non. Ce sont des blocs destinés à réaliser des chaînages verticaux (aussi appelé « bloc poteaux »). Ces blocs comprennent une alvéole de section plus grande que les autres (200 cm² minimum en zone sismique). -les blocs tableaux ; -les blocs chaînage horizontal ; • Les accessoires non structuraux, dont : <ul style="list-style-type: none"> -les planelles, -les pré-linteaux.
Briques P	Briques destinées à être utilisées pour les maçonneries protégées contre la pénétration de l'eau et qui n'est pas en contact avec le sol et l'eau du sol.
Briques U	Briques destinées à être utilisées pour les maçonneries non protégées (maçonneries pouvant être exposées à la pluie, au gel-dégel et/ou être en contact avec le sol et l'eau du sol sans protection appropriée).
Cessation temporaire d'activité	Cessation d'activité de plus de 6 mois
Demandeur / titulaire :	<p>Personne morale qui assure la maîtrise et/ou la responsabilité du respect de l'ensemble des exigences définies dans le référentiel de certification de la marque QB. Ces exigences couvrent au moins les étapes suivantes : conception, fabrication, assemblage, contrôle qualité, marquage, conditionnement ainsi que la mise sur le marché, et précisent les points critiques des différentes étapes.</p> <p>Toute personne qui modifie le contenant et/ou le contenu du procédé (par exemple, ensachage ou distribution en vrac de ciment), devient un demandeur et ne peut pas être considéré comme un distributeur. A ce titre, cette personne doit faire une demande d'admission du droit d'usage.</p>

Distributeur :	<p>Personne distribuant les procédés du demandeur/titulaire, qui n'intervient pas sur le procédé pour modifier la conformité aux exigences de la marque QB.</p> <p>Les types de distributeurs peuvent être les suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - distributeurs qui distribuent le procédé sous la marque commerciale du titulaire. Dans ce cas, aucune démarche n'est à engager au titre de la marque QB. - distributeurs qui distribuent le procédé avec changement de marque commerciale. Le demandeur/titulaire doit formuler une demande de maintien de droit d'usage. <p>Si le distributeur ne souhaite pas qu'il soit fait référence explicite au fabricant, une demande d'admission à la marque QB doit être formulée par le distributeur. Dans ce cas, l'usine de fabrication n'est pas mentionnée sur le certificat.</p> <p>En fonction des opérations réalisées par le demandeur/titulaire ou le distributeur, les sites audités et la durée d'audit dans le cadre de la certification initiale ou de la surveillance sont définis au cas par cas.</p>
Ecart critique :	Non satisfaction majeure d'une exigence du référentiel de certification remettant en cause sérieusement la performance du procédé/service ou l'efficacité du système de management de la qualité.
Ecart non critique :	Non satisfaction mineure d'une exigence du référentiel de certification qui ne remet pas en cause la performance du procédé/service, ni l'efficacité du système de management de la qualité.
Extension :	Demande par laquelle un titulaire sollicite l'extension du droit d'usage de la marque QB qu'il possède pour un procédé certifié dont les caractéristiques ont été modifiées.
Laine minérale :	Laine d'isolation obtenue par fusion à partir de roche, de laitier ou de verre.
Lot :	Ensemble des procédés fabriqués au cours d'un poste
Mandataire :	<p>Personne Morale ou physique implantée dans l'E.E.E qui a une fonction de représentation du demandeur/titulaire hors E.E.E et dispose d'un mandat écrit de celui-ci lui signifiant qu'il peut agir en son nom et précisant dans quel cadre (missions et responsabilités associées et aspects financiers, réclamations, interlocuteur de l'organisme certificateur, entre autres) dans le processus de certification de la marque QB suivant les dispositions du référentiel de certification.</p> <p>Le mandataire peut être le distributeur ou l'importateur, ses différentes fonctions sont clairement identifiées.</p> <p>La notion de mandataire est indispensable dès lors que des demandeurs se trouvent hors de l'E.E.E. La notion de distributeur peut, selon les marchés, ne pas être pertinente.</p>
Maintien :	Demande par laquelle un titulaire sollicite le maintien du droit d'usage de la marque QB pour un procédé destiné à être commercialisé par un distributeur sous une autre marque et/ou référence commerciale mais sans modification des caractéristiques certifiées.
Modèle :	Correspond à une classe de résistance, une configuration, une dimension et une formulation du béton.
Mousse rigide de polyuréthane :	Famille de procédés isolants alvéolaires rigides en polymères thermodurcissables à structure constituée essentiellement de cellules fermées.
Planche :	Ensemble des blocs d'une opération de moulage.
Point fort :	Disposition remarquable du système de management de la qualité de l'entreprise (dépassement constaté des exigences du référentiel de certification).
Point sensible :	Dérive constatée sur les dérives de l'entreprise. L'auditeur attire l'attention de l'audité sur un risque d'écart dans le cadre du prochain audit.
Polystyrène expansé :	Matériau plastique cellulaire rigide fabriqué par moulage de billes ou de granules pré-expansées de polystyrène ou d'un de ses copolymères et ayant une structure à cellules fermées remplies d'air.
Poste :	Correspond à une journée de production pour une équipe et un matériel de production identifié.
Procédé fermé :	Procédé de mur en maçonnerie constitué d'un système d'éléments (par exemple : élément de maçonnerie et mortier de joints minces), toutes les références commerciales de chaque élément sont explicitement citées dans le certificat.



Procédé ouvert :	Procédé de mur en maçonnerie constitué d'un système d'éléments (par exemple : élément de maçonnerie et mortier de joints minces) dont seule la dénomination commerciale du bloc ou de la brique est explicitement cité dans le certificat. Dans les autres cas, le certificat mentionne la certification requise des autres éléments (exemple : liant).
Programme de certification :	Système de certification spécifique pour des procédés 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 procédé, un service ou une combinaison de procédés 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 procédé 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.
Tesson :	Paroi d'une brique en terre cuite (brique constituée d'argile ou d'autres matières argileuses, avec ou sans sable, combustibles ou autres adjuvants cuits à une température suffisamment élevée pour obtenir une liaison céramique). Cette surface est le résultat d'un traitement, d'une ligne de fabrication et d'une composition.
Zones intertropicales :	Zones géographiques situées entre les deux tropiques.