

CERTIFICATION

Annexe de gestion administrative de la certification QB : MORTIERS & PRODUITS CONNEXES



N° d'identification : QB 11

N° de révision : 05

Date de mise en application : 04/02/2019



TABLE DES MATIÈRES

Partie 1	Obtenir la certification.....	3
1.1	Dépôt d'une première demande d'admission	3
1.2	Demande d'admission complémentaire	5
1.3	Demande d'extension	5
1.4	Demande de maintien.....	5
Partie 2	Faire vivre la certification : les modalités de suivi	6
2.1	Modalités de contrôles du suivi	6
2.2	Revue de l'évaluation et décision.....	7
Partie 3	Dossiers de certification.....	8
3.1	Cas d'une première demande d'admission	8
3.2	Cas d'une demande d'admission complémentaire	8
3.3	Cas d'une demande d'extension	8
3.4	Cas d'une demande de maintien	9
3.5	Cas d'une nouvelle demande d'admission suite à une sanction de retrait du droit d'usage de la marque QB.....	9
Partie 4	Les tarifs	11
4.1	Prestations afférentes à la certification QB.....	11
4.2	Recouvrement des prestations.....	12
4.3	Annulation d'un audit ou d'un essai par le demandeur / titulaire	13
4.4	Les tarifs.....	13



Partie 1

Obtenir la certification

1.1 Dépôt d'une première demande d'admission

1.1.1 PRESENTATION DU DOSSIER DE DEMANDE

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

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

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

- Revue administrative et technique de la demande ;
- Mise en œuvre de l'évaluation (audits et essais) ;
- Revue de l'évaluation ;
- Décision.

1.1.2 REVUE ADMINISTRATIVE ET TECHNIQUE DE LA DEMANDE

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

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

La demande n'est recevable que si :

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



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

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

1.1.3 MODALITES DE L'EVALUATION

Les contrôles exercés dans le cadre de la marque QB sont en général de deux types :

- Les audits réalisés sur l'unité de fabrication ;
- Les essais sur les produits,

La visite de chantiers pour les mortiers d'enduit monocouche : elle permet d'observer le comportement de l'enduit appliqué sur différents bâtiments.

1.1.4 REVUE DE L'EVALUATION ET DECISION

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

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

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

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

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

Le CSTB présente éventuellement, pour avis, au Comité Particulier, une synthèse de l'ensemble des résultats d'évaluation de façon anonyme en séance ou par consultation écrite.

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

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

En cas de décision positive de certification, le CSTB adresse le certificat QB au demandeur qui devient à cette occasion titulaire du droit d'usage de la marque QB et affiche l'intégralité du certificat sur le site Evaluation du CSTB (<http://evaluation.cstb.fr>). Les certificats sont émis sans date de validité.



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

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

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

Pour les produits faisant l'objet d'un Avis Technique ou Document Technique d'Application, le certificat sera attribué après enregistrement de l'Avis.

1.2 Demande d'admission complémentaire

Les étapes décrites dans le paragraphe 1.1 précédent sont applicables.

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

1.3 Demande d'extension

Les étapes décrites dans le paragraphe 1.1 précédent sont applicables.

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

1.4 Demande de maintien

La demande doit être présentée conformément aux conditions et modèles donnés en partie 3 (paragraphe 3.4).

Dans le cadre d'une distribution sous d'autres marques commerciales, il est admis d'apporter aux produits concernés certains aménagements de présentation n'ayant aucune incidence d'ordre fonctionnel. Le titulaire doit alors préciser dans sa demande de maintien la liste des modifications apportées aux produits en question.

Le CSTB s'assure alors que ces aménagements n'ont aucune incidence d'ordre fonctionnel.

La société distributrice des produits certifiés devra fournir, à la demande du CSTB, tous les documents commerciaux (catalogues, plaquettes, sites internet, etc.) qui font référence à ces produits.

Des contrôles dans le commerce (négoce, GSB, etc....) des produits objet d'une demande de maintien de droit d'usage peuvent être effectués par le CSTB.



Partie 2

Faire vivre la certification : les modalités de suivi

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

- Respecter les exigences et les modalités de marquage décrites dans la partie 2 du référentiel de certification ;
- Mettre à jour son dossier de certification en utilisant les modèles listés en partie 3 de la présente Annexe ;
- Informer systématiquement le CSTB de tout changement d'une des caractéristiques du produit certifié, et/ou de son organisation susceptible d'avoir une incidence sur la certification.
- Famille des colles à carrelage : Pour les mortiers colles classés C2 visant les locaux P4 et P4S, le titulaire doit informer le CSTB et les bureaux de contrôle des modifications concernant le cahier des charges du produit.

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

- À une modification concernant le produit certifié ou l'organisation qualité des entités de fabrication (usine de fabrication, ateliers de fabrication, usine des sous-contractants...) ;
- À des réclamations, contestations, litiges, etc, ... dont il aurait connaissance et relatifs à l'usage de la marque QB ;
- Des contrôles peuvent (y compris prélèvement) être effectués dans le commerce.
- En cas de litiges avec des utilisateurs, les contrôles peuvent comporter des prélèvements ou des essais sur les lieux d'utilisation (dans ce cas, le titulaire est invité à se faire représenter pour y assister). Pour les enduits de sol, le numéro de lot du produit concerné sera envoyé au CSTB qui engagera des essais complémentaires.

2.1 Modalités de contrôles du suivi

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

Il comporte également la surveillance de l'utilisation de la marque et des logos sur les produits, emballages, tout support de communication et analyse des registres d'essais.

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

- Des décisions prises suite aux contrôles (audits et essais) précédents ;
- Des allègements éventuels.

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



2.2 Revue de l'évaluation et décision

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

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

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

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

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

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

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

- Conclusion de maintien du certificat, ou
- Décision de sanction conformément aux Exigences Générales de la marque QB.

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

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

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

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

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

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



Partie 3

Dossiers de certification

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

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

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

3.1 Cas d'une première demande d'admission

Le demandeur établit un dossier contenant :

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

3.2 Cas d'une demande d'admission complémentaire

Le titulaire établit un dossier contenant :

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

3.3 Cas d'une demande d'extension

Le titulaire établit un dossier contenant :

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



3.4 Cas d'une demande de maintien

Le titulaire établit un dossier contenant :

- Une lettre de demande et d'engagement du titulaire selon la lettre-type 2B ;
- Une fiche d'engagement du distributeur (visa) sur papier à en-tête de sa Société, selon la lettre-type 2B (suite).

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

Le titulaire établit un dossier contenant :

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



Note : Les versions électroniques des modèles de lettres et fiches indiquées ci-dessous sont disponibles auprès du CSTB ou sur le site de l'application Mortiers et Produits connexes disponible sur le site <http://evaluation.cstb.fr/> :

LETTRE-TYPE 1
MARQUE QB - MORTIERS & PRODUITS CONNEXES

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

LETTRE-TYPE 2A
MARQUE QB - MORTIERS & PRODUITS CONNEXES

FORMULAIRE DE DEMANDE D'EXTENSION DU DROIT D'USAGE DE LA MARQUE QB POUR UN PRODUIT MODIFIE

LETTRE-TYPE 2B
MARQUE QB - MORTIERS & PRODUITS CONNEXES

FORMULAIRE DE DEMANDE DE MAINTIEN DU DROIT D'USAGE DE LA MARQUE QB

FICHE-TYPE 3
MARQUE QB - MORTIERS & PRODUITS CONNEXES

FICHE DE RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX CONCERNANT LE DEMANDEUR

FICHE-TYPE 4
MARQUE QB - MORTIERS & PRODUITS CONNEXES / FAMILLE TECHNIQUE *

LISTE DES RENSEIGNEMENTS A FOURNIR A L'APPUI D'UNE DEMANDE

* Il existe une fiche Type 4 différente pour chaque famille technique.

FICHE-TYPE 5
MARQUE QB - MORTIERS & PRODUITS CONNEXES

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



Partie 4

Les tarifs

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

La certification QB comprend les prestations suivantes :

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

4.1 Prestations afférentes à la certification QB

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



Nature de la prestation	Définition de la prestation	Conditions générales
Essais	Prestations d'essais des laboratoires.	Le versement de ces prestations reste acquis même au cas où le droit d'usage de la marque QB ne serait pas accordé ou au cas où la demande serait abandonnée en cours d'instruction.
Audit	Prestations comprenant la préparation de l'audit, l'audit lui-même ainsi que le rapport. A ces prestations s'ajoutent les frais de déplacement.	Le versement de ces prestations reste acquis même au cas où le droit d'usage de la marque QB ne serait pas accordé ou reconduit.
Prélèvement	Prestations comprenant la préparation et le prélèvement lui-même.	Il ne sera pas facturé de montant inférieur à une demi-journée si le prélèvement est réalisé en dehors de l'audit.
Contrôles complémentaires / supplémentaires	Prestations entraînées par les contrôles supplémentaires ou essais de vérification complémentaires qui peuvent s'avérer nécessaires à la suite d'insuffisances ou anomalies décelées par les contrôles courants.	Ces prestations sont à la charge du demandeur/titulaire selon les tarifs en vigueur, diffusés à la demande.
Promotion	Actions de promotion sectorielle de la marque QB.	Prestation dont le montant est défini chaque année et facturé en sus des autres prestations.
Visite de chantier	Permet d'observer le comportement de l'enduit appliqué sur différents bâtiments.	Ces prestations sont facturées à réception de la demande si une visite de chantier est nécessaire. Il s'agit d'un montant forfaitaire.

4.2 Recouvrement des prestations

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

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

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

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

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



Cas des entreprises en procédure collective (règlement ou liquidation judiciaire)

Lorsqu'une entreprise est dans ce cas, le contrat entre l'organisme certificateur et le titulaire ne peut pas être rompu même si l'organisme certificateur n'est pas payé.

Il est donc important, en cas de doute, de sortir un extrait Kbis pour connaître l'existence ou non d'une procédure collective concernant cette entreprise.

En ce qui concerne les montants dus avant la mise en procédure collective : les chances de recouvrement des créances sont presque nulles. Le RA s'assure que le service comptabilité de l'organisme certificateur a effectué une déclaration de créances au passif de l'entreprise débitrice entre les mains du mandataire judiciaire nommé en qualité de représentant des créanciers.

En ce qui concerne les montants dus après la mise en procédure collective : il s'agit d'une créance prioritaire et dans ce cas, l'administrateur ou le débiteur préalablement autorisé par le juge commissaire peut exiger la poursuite du contrat. L'organisme certificateur doit donc envoyer un courrier en recommandé avec AR en joignant une copie des documents contractuels pour le mettre en demeure de prendre parti sur le contrat. S'il ne répond pas sous 1 mois, le contrat est résilié de plein droit. S'il répond qu'il souhaite conserver le droit d'usage, il ne peut lui être retiré mais l'inexécution des obligations contractuelles par l'administrateur, notamment son obligation de paiement, peut provoquer la résiliation du contrat.

4.3 Annulation d'un audit ou d'un essai par le demandeur / titulaire

Pour tout audit annulé par le demandeur/titulaire, moins de 30 jours avant la date de l'audit, le CSTB peut facturer une somme forfaitaire à titre de dommages et intérêts :

- Facture de 25% de l'audit si annulation 1 mois avant l'audit ;
- Facture de 50% de l'audit si annulation entre 1 mois et 15 jours avant l'audit ;
- Facture de 75% de l'audit si annulation moins de 15 jours avant l'audit.

Dans le cas où les frais de déplacement et d'hébergement engagés par le CSTB ne font pas l'objet d'un forfait, ils seront également facturés si le CSTB ne peut se faire rembourser.

Le demandeur/titulaire n'est pas tenu de verser cette somme forfaitaire dans l'hypothèse où il peut apporter la preuve que cette annulation est la conséquence directe d'un cas de force majeure tel que défini dans le droit français.

4.4 Les tarifs

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

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