

CERTIFICATION

Annexe de gestion administrative de la certification QB



QB 23 : « Isolant en polyuréthane projeté in situ »



N° d'identification : 23

N° de révision : 05

Date de mise en application : 15/10/2019





TABLE DES MATIÈRES

Partie.1	Obtenir la certification	4
1.1	Dépôt d'une première demande d'admission	4
1.2	Demande d'admission complémentaire	6
1.3	Nouvelle demande d'admission suite à une sanction de retrait du droit d'usage de la marque QB	6
Partie.2	Faire vivre la certification : les modalités de suivi	7
2.1	Modalités de contrôles du suivi	7
2.2	Revue de l'évaluation et décision.....	7
Partie.3	Dossiers de certification.....	9
3.1	Cas d'une première demande d'admission.....	9
3.2	Cas d'une demande d'admission complémentaire	9
3.3	Cas d'une nouvelle demande d'admission suite à un retrait du droit d'usage de la marque QB....	9
Partie.4	Les tarifs.....	17
4.1	Prestations afférentes à la certification QB.....	17
4.2	Recouvrement des prestations.....	18
4.3	Annulation d'un audit ou d'un essai par le demandeur / titulaire	18
4.4	Les tarifs	19



Partie.1

Obtenir la certification

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

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

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).

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 demande de certificat ou d'admission complémentaire est complétée, signée et, le cas échéant, accompagnée du devis signé ;
- le demandeur maîtrise et assume la responsabilité des étapes suivantes : conception, fabrication, mise en œuvre, 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 référentiel de certification ;
- les contrôles et essais concernant les produits objets de la demande, prévus dans le référentiel de certification sont mis en place ;
- l'ensemble des documents demandés est joint à la demande ;
- le demandeur transmet, le cas échéant, la déclaration environnementale.

Annexe de gestion administrative de la certification QB

QB 23 : « Isolant en polyuréthane projeté in situ »

N° de révision : 05



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 :

- les audits ;
- les essais sur les produits prélevés sur chantiers.

Les évaluations donnent lieu à un rapport.

En cas d'écart, le demandeur doit :

- 1 - proposer un plan d'action au CSTB dans un délai de 15 jours suivant la notification de l'écart,
- 2 - mettre en œuvre un plan d'action dans un délai de :
 - ➔ 3 mois lorsqu'il s'agit d'un écart critique,
 - ➔ 6 à 12 mois lorsqu'il s'agit d'un écart non-critique.

Les rapports d'audit peuvent mentionner des points sensibles. Ces derniers signalent des dérives sur la performance du produit/service. Ils ne requièrent pas d'actions correctives. Toutefois, ils sont analysés dans le cadre de la prochaine évaluation et peuvent être requalifiés en écarts en cas de dérive ayant entraîné une non-satisfaction aux exigences du référentiel.

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.

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

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

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

Les certificats 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.

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

Les étapes décrites dans le paragraphe 1.1 précédent sont applicables.

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



Partie.2

Faire vivre la certification : les modalités de suivi

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

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

En outre, le CSTB se réserve le droit de faire effectuer tout contrôle (visites, essais, vérifications, etc.) 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, etc.) ;
- à des réclamations, contestations, litiges, etc. dont il aurait connaissance et relatifs à l'usage de la marque QB.

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

2.1 Modalités de contrôles du suivi

Le suivi des produits certifiés comprend des audits de suivi et des essais sur les produits prélevés lors des audits.

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

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. Les écarts sont traités conformément aux dispositions définies dans le § 1.1.3.

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

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

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'essais et d'audits établis et adressés au titulaire (revue d'évaluation).

Les rapports sont accompagnés, le cas échéant, de fiches d'écarts, avec demande dans un délai prescrit de proposition d'action corrective par le titulaire. Les écarts sont traités conformément aux dispositions définies dans le § 1.1.3.

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

Annexe de gestion administrative de la certification QB
QB 23 : « Isolant en polyuréthane projeté in situ »
N° de révision : 05



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.

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 son réseau d'applicateurs.

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 retrait).

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.

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.

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

3.1 Cas d'une première demande d'admission

Le demandeur établit un dossier contenant :

- une lettre de demande du droit d'usage de la marque QB selon la lettre-type 1 ;
- une fiche d'engagement de l'applicateur selon la lettre-type 2 ;
- une fiche de renseignements généraux concernant le demandeur selon la fiche-type 3 ;

3.2 Cas d'une demande d'admission complémentaire

Le titulaire établit un dossier contenant :

- une lettre de demande d'admission complémentaire selon la lettre-type 1 ;
- une fiche d'engagement de l'applicateur selon la lettre-type 2 ;
- une fiche de renseignements généraux concernant le demandeur selon la fiche-type 3 ;

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



LETTRE-TYPE 1

MARQUE QB – Isolant en polyuréthane projeté in situ

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

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

Centre Scientifique et Technique du Bâtiment
Direction Enveloppe, Isolation et sols
Division Hygrothermiques des ouvrages
84, avenue Jean Jaurès
Champs sur Marne
F-77447 Marne La Vallée Cedex 2

Objet : **Demande d'admission du droit d'usage de la marque QB - Isolant en polyuréthane projeté in situ /**
Demande d'admission complémentaire du droit d'usage de la marque QB - Isolant en polyuréthane
projeté in situ ⁽¹⁾

Monsieur,

Je soussigné, ⁽¹⁾ représentant la société ⁽²⁾ titulaire du procédé ⁽³⁾ conforme au Document Technique d'Application n°____ / en cours d'instruction de Document Technique d'Application au CSTB ⁽⁶⁾ dont les composants sont produits dans l'usine suivante : ⁽⁴⁾ demande le droit d'usage de la marque QB

A cet effet, je déclare connaître et accepter les Exigences Générales de la marque QB, le référentiel de certification de la marque QB « Isolant en polyuréthane projeté in situ » et m'engage à les respecter et à en informer mon réseau d'applicateurs pendant toute la durée d'usage de la marque QB et en particulier à me conformer sans restriction ni réserve aux décisions prises conformément aux Exigences Générales de la marque QB et au référentiel de certification de la marque QB Isolant en polyuréthane projeté in situ

Je déclare que les produits/gamme de produits faisant l'objet de la présente demande⁽¹⁾ :

- ne font pas l'objet d'une déclaration environnementale ;
- font l'objet d'une déclaration environnementale EPD/PEP/autre (à préciser) > < individuelle > < collective > < auto-déclarative > < ayant fait l'objet d'une vérification par (nom/date) :> ⁽¹⁾

Cette déclaration est consultable sur :(joindre la déclaration)

Je désigne : ⁽⁵⁾ comme mon représentant pour tout ce qui concerne l'examen de ma demande.

J'autorise l'affichage du contenu intégral des certificats délivrés par le CSTB relatifs à cette demande,

Oui ⁽⁶⁾

Non ⁽⁶⁾

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

Date et signature du représentant
légal du titulaire

⁽¹⁾ Nom, prénom, adresse, téléphone et courriel

⁽²⁾ Raison commerciale, adresse, téléphone et courriel

⁽³⁾ Nature et marque

⁽⁴⁾ Nom, adresse, téléphone, et courriel

⁽⁵⁾ Nom et fonction

⁽⁶⁾ Rayer la (ou les) mention(s) inutile(s)



LETTRE-TYPE 2
MARQUE QB - Isolant en polyuréthane projeté in situ

FICHE D'ENGAGEMENT DE L'APPLICATEUR
(à établir sur papier à en-tête de l'applicateur)

Je soussigné (1)
agissant en qualité de : (Gérant, Président, Directeur Général, ...)
dont le siège est situé : (2)
n° de SIRET :
m'engage par la présente :

- à effectuer les modifications techniques affectant notamment la nature et/ou les caractéristiques de fonctionnement du produit ci-dessous désigné :

Identification des produits admis à la marque QB	
N° de certificat	Désignation et référence du produit du titulaire

Conformément au Référentiel de certification de la marque QB « Isolant en polyuréthane projeté in situ » et au contrat me liant avec le titulaire nommé ci-dessus ;

- à prendre connaissance, accepter et respecter les Exigences Générales de la marque QB et le référentiel de certification de la marque QB « Isolant en polyuréthane projeté in situ »
- à prêter au CSTB mon concours pour toute vérification se rapportant aux produits objets de la présente ainsi qu'à leur commercialisation et à lui communiquer toute documentation faisant référence à ces mêmes produits
- à appliquer les mesures qui découlent des sanctions prises conformément au référentiel de certification de la marque QB - Isolant en polyuréthane projeté in situ ;
- à apposer le marquage du produit conformément aux dispositions des Exigences Générales de la marque QB et du référentiel de certification de la marque QB Isolant en polyuréthane projeté in situ.
- à accepter l'affichage du contenu intégral des certificats délivrés par le CSTB

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

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

**Date et signature du représentant
légal de l'applicateur**



FICHE-TYPE 3

MARQUE QB - Isolant en polyuréthane projeté in situ

FICHE DE RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX A FOURNIR

RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

- Nom et adresse du demandeur du Document Technique d'Application et de la marque QB « Isolant en polyuréthane projeté in situ » ;
- Nom et adresse de l'usine du formulateur ;
- Nom et adresse du laboratoire du demandeur ;
- Nom(s) et adresse(s) des applicateurs et des références de leurs unités de projection, appartenant au réseau du demandeur ;
- Nom du responsable qualité du demandeur ;
- Date de mise en place du système de contrôle de production par le demandeur en distinguant le formulateur et l'applicateur (2 mois minimum avant l'instruction) ;
- Exemple du contrat liant ces sociétés au demandeur et précisant les engagements réciproques portant notamment sur les :

Engagements du demandeur/titulaire de la certification :

- Mettre à disposition des applicateurs des procédures et documents types ainsi que de leurs révisions ;
- Décrire les modalités de fourniture des équipements et composants ;
- Élaborer des supports de communication ;
- Former et mettre à niveau les compétences de l'applicateur et ses salariés ;
- Réaliser toutes actions nécessaires pour le maintien de la certification ;
- Informer l'applicateur de tout contrôle réalisé par lui-même ou le CSTB dans le cadre de la certification (audits, vérifications d'équipements ou de documents, etc.).

Engagements de l'applicateur :

- Respecter les procédures du demandeur/titulaire et utiliser les documents types définis par le demandeur/titulaire (réalisation des travaux, contrôles internes, etc.) ;
- Acheter les équipements, composants, et assurer la maintenance des équipements en application des procédures du demandeur/titulaire ;
- Communication relative à la certification imposée par le demandeur/titulaire ;
- Pas de référence à la certification en dehors de l'exécution du contrat d'applicateur, ni pour des produits/procédures ne bénéficiant pas du certificat QB ;
- Participer, sur invitation, aux réunions et formations organisées par le demandeur/titulaire ;
- Accepter tout contrôle réalisé par le demandeur/titulaire ou par le CSTB dans le cadre de la certification (audit, vérifications d'équipements ou de documents, etc.) ;
- Accepter la présence d'un représentant du demandeur/titulaire lors des audits du CSTB ;
- Réaliser les actions correctives appropriées, dans des délais fixés avec le demandeur/titulaire, suite aux anomalies et non conformités relevées lors des contrôles ;
- Déclarer au demandeur/titulaire toute non-conformité, dans un but d'amélioration continue ;
- Enregistrer et traiter toute réclamation client liée à une non-conformité des produits objets la marque QB « Isolant en polyuréthane projeté in situ » ;
- Pas de délégation à des tiers de tout ou partie des opérations confiées au travers du contrat d'applicateur ;
- Souscrire une assurance et la déclarer au demandeur/titulaire ;
- Respecter les règles liées au droit d'usage de la marque la marque QB « Isolant en polyuréthane projeté in situ ».

Annexe de gestion administrative de la certification QB
QB 23 : « Isolant en polyuréthane projeté in situ »
N° de révision : 05



De manière générale, respecter les Exigences Générales de la marque QB et celles relatives à la marque QB « Isolant en polyuréthane projeté in situ »

DESCRIPTION DU PRODUIT

- Désignation commerciale ;
- Dossier technique complet (fiche technique, déclaration environnementale (DE), étiquette COV, nature de l'agent gonflant, etc.) ;
- Dispositions relatives au marquage CE (DoP et étiquette CE);
- Gamme d'épaisseurs ;
- Masse volumique apparente nominale ;
- Capacité de production du demandeur pour le produit objet de la demande et production mensuelle moyenne de chacun des applicateurs appartenant au réseau du demandeur ;
- Emplois recommandés du produit, contre-indication ou incompatibilité éventuelle (joindre les documents commerciaux principaux et recommandations d'emploi diffusés à la clientèle).

DESCRIPTION DE LA FABRICATION ET DU CONTROLE INTERNE

- Description du processus de fabrication de chacun des composants et indication du nombre de lignes de production installées ;
- Conditions et délai moyen de stockage à l'usine du formulateur ;
- Définition du plan général d'organisation de la qualité mis en place à l'usine du formulateur, à savoir :

Description du contrôle interne pratiqué sur les composants :

- au niveau des constituants,
- au niveau de la fabrication des composants,
- au niveau des composants finis,

en indiquant, pour chaque contrôle, la nature du paramètre contrôlé, les modalités et les fréquences du contrôle ainsi que les fourchettes de tolérances retenues.

- Description du plan général d'organisation de la qualité mis en place sur chantier, à savoir :

Description du contrôle interne pratiqué sur l'isolant :

- à réception des composants,
- vérification des caractéristiques certifiées,

en indiquant, pour chaque contrôle, la nature du paramètre contrôlé, les modalités et les fréquences du contrôle ainsi que les fourchettes de tolérances retenues.

JUSTIFICATIONS

- la conductivité thermique moyenne λ_m après vieillissement déterminée selon la norme NF EN 14315-1 (en précisant la nature de l'agent gonflant) ;
- la conductivité thermique in situ revendiquée déterminée sur la connaissance de la conductivité thermique moyenne et des écarts types permettant l'établissement d'une valeur correspondant au fractile 90 % avec une confiance de 90 % selon les principes de la norme ISO 10456 ;
- les résistances thermiques in situ en fonction des épaisseurs nominales de la projection e_p ;
- la masse volumique in situ revendiquée $Mv_{in\ situ}$ déterminée sur la connaissance de la masse volumique moyenne (issue des chantiers) et des écarts types permettant l'établissement d'une valeur correspondant au fractile 50 % avec une confiance de 90 % ;
- les valeurs de stabilité dimensionnelle ;
- le cas échéant, les justificatifs permettant la détermination des autres caractéristiques certifiables (compression à 10 %, comportement à l'eau et à la vapeur d'eau, etc.) ;
- les résultats des essais déjà effectués sur l'isolant en laboratoire extérieur concernant ces diverses caractéristiques : communication des procès-verbaux ou rapports d'essais et de l'identification des produits soumis aux essais justifiant que ceux-ci n'ont pas changé depuis la date des essais ;

Annexe de gestion administrative de la certification QB
QB 23 : « Isolant en polyuréthane projeté in situ »
N° de révision : 05



- les résultats des contrôles et essais internes du demandeur exercés sur l'isolant : joindre un extrait des registres de contrôle (individuels et exploitations statistiques) correspondant aux deux derniers mois de fabrication en précisant la date de début de ces contrôles.

AUTRES INFORMATIONS

Le dossier technique sera utilement complété par toute autre indication de nature à permettre d'apprécier la qualité de l'isolant présenté à la certification.



FICHE-TYPE 5
MARQUE QB - Isolant en polyuréthane projeté in situ

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

Cas d'un acte de pratique commerciale trompeuse en application des articles L 121-1 et suivants du code de la consommation et de tromperie en application de l'article L 155-30 du code de la consommation (Emission d'une fausse attestation et/ou d'un faux certificat indiquant que des produits sont certifiés par le CSTB alors qu'ils ne le sont pas)

Manquement aux engagements en matière de bon usage de la marque de certification

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

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

Annexe de gestion administrative de la certification QB
QB 23 : « Isolant en polyuréthane projeté in situ »
N° de révision : 05



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

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

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

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



Partie.4

Les tarifs

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

La certification QB comprend les prestations suivantes :

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

4.1 Prestations afférentes à la certification QB

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



Nature de la prestation	Définition de la prestation	Conditions générales
Audit	Prestations comprenant la préparation de l'audit, l'audit lui-même ainsi que le rapport. A ces prestations s'ajoutent les frais de déplacement.	Le versement de ces prestations reste acquis même au cas où le droit d'usage de la marque QB ne serait pas accordé ou reconduit.
Droit d'usage de la marque QB	Ce droit d'usage contribue : - A la défense de la marque QB : dépôt et protection de la marque, conseil juridique, traitement des appels et usages abusifs (prestations de justice); - à la promotion générique de la marque QB ; au fonctionnement général de la marque QB (gestion des instances de gouvernance de la marque QB, système qualité...).	Le droit d'usage annuel de la marque QB est facturé au titulaire après certification d'un produit. Lorsque la marque QB est accordée au cours de l'année, le montant du droit d'usage est calculé au prorata des mois suivant la décision d'accord du droit d'usage. Le droit d'usage de la marque QB reste acquis même en cas de retrait ou de suspension en cours d'année.
Contrôles complémentaires / supplémentaires	Prestations entraînées par les contrôles supplémentaires 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.

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 du droit d'usage de la marque QB sont payables en une seule fois, au moment du dépôt de la demande, en vue de son enregistrement officiel.

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

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

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

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

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

Pour tout audit annulé par le demandeur/titulaire, moins de 15 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 15 jours avant l'audit ;
- facture de 50% de l'audit si annulation entre 15 jours et 7 jours avant l'audit ;
- facture de 75% de l'audit si annulation moins de 7 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.