



CERTIFICATION

Annexe de gestion administrative de la certification QB :

Réseaux d'eau dans le bâtiment



N° d'identification : QB24

N° de révision : 02

Date de mise en application : 01/04/2024



Le présent document a été rédigé sur l'initiative et sous la direction du CSTB qui a recueilli le point de vue de l'ensemble des parties intéressées. Toute reproduction ou représentation intégrale ou partielle du présent document ainsi que toute exploitation de tout ou partie du présent document aux fins d'évaluation, de certification et d'essais, réalisées sans l'accord préalable et écrit du CSTB ne sont pas autorisées.



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 |
| 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..... | 8 |
| 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 une sanction de retrait du droit d'usage de la marque QB | 9 |
| Partie 4 | Les tarifs | 15 |
| 4.1 | Prestations afférentes à la certification QB..... | 15 |
| 4.2 | Recouvrement des prestations | 16 |
| 4.3 | Annulation d'un audit ou d'un essai par le demandeur / titulaire | 17 |
| 4.4 | Les tarifs..... | 17 |



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 la prestation de service provient d'un établissement prestataire 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) ;
- 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 : préparation de l'offre, réalisation de la visite, rapport, 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 prestations de service objets de la demande respectent les exigences réglementaires et les spécifications techniques fixées dans la partie 2 du présent référentiel de certification ;
- les contrôles et essais concernant les prestations de service objets de la demande, prévus dans le présent référentiel de certification et les documents techniques, 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, dossiers prélevés, etc.).

1.1.3 MODALITES DE L'EVALUATION

Les contrôles exercés dans le cadre de la marque QB sont les audits réalisés dans les locaux de l'établissement prestataire ;

Ils peuvent être complétés par d'autres évaluations, par exemple l'exploitation des registres de contrôle postérieurement à l'audit, l'évaluation de la compétence de l'assistance technique du titulaire, etc.

Les évaluations donnent lieu à rapport d'audit.

En cas de non-conformité, le demandeur doit :

1. proposer un plan d'action au CSTB dans un délai de 15 jours suivant la réunion de clôture,
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 de la prestation de 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 notamment les rapports d'audits établis et adressés au demandeur (revue d'évaluation).

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 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 restent valides sauf retrait, suspension, modification ou dépassement de leur date de fin de validité. La liste des certificats en cours de validité est tenue à jour et disponible sur le site internet <https://evaluation.cstb.fr/>

Les certificats sont émis avec une 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).



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 de la prestation de service certifiée, 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 la prestation de service certifiée ou l'organisation qualité des établissements prestataires (système qualité, formations, sous-traitance, etc.) ;
- à des réclamations, contestations, litiges, etc. dont il aurait connaissance et relatifs à l'usage de la marque QB ;
- des contrôles (y compris prélèvement) peuvent 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).

2.1 Modalités de contrôles du suivi

Le suivi des prestations de service certifiées comprend des audits de suivi de l'établissement prestataire.

Il comporte également la surveillance de l'utilisation de la marque et des logos sur les prestations de service 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 sont fonction :

- de la certification ISO 9001 ou non du titulaire, conformément à la partie 2 du présent référentiel de certification ;
- des décisions prises suite aux contrôles 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 (revue d'évaluation).

Dans certains cas, le CSTB peut, dès analyse des rapports, 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 et les conclusions des évaluations.

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

- décision de renouvellement 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 à la prestation de service considérée 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 établissements prestataires secondaires.

Toute la documentation (documents techniques et commerciaux, étiquettes, affiches, publicité, sites Internet, véhicules, etc.) ne doit plus faire état de la marque QB pour la prestation de service 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.

Dans le cas où la prestation de service provient d'un établissement prestataire situé en dehors de l'Espace Économique Européen, le demandeur désigne un mandataire dans l'Espace Économique Européen qui cosigne la demande.

Une demande concernant une prestation de service 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 et d'engagement du demandeur selon la lettre-type 1 ;
- une fiche de renseignements généraux concernant le demandeur selon la fiche-type 1 ;
- une fiche technique par prestation de service selon la fiche-type 2.

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 1 ;
- une fiche technique par prestation de service selon la fiche-type 2.

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 et d'engagement du demandeur selon la lettre-type 1 ;
- une fiche de renseignements généraux concernant le demandeur selon la fiche-type 1 ;
- une fiche technique par prestation de service selon la fiche-type 2 ;
- 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 3.



LETTRE-TYPE 1
MARQUE QB - Réseaux d'eau dans le bâtiment

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

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

Centre Scientifique et Technique du Bâtiment
Direction de l'EAU
Division Certification et valorisation des
performances produits
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 - Réseaux d'eau dans le bâtiment / Demande d'admission complémentaire du droit d'usage de la marque QB - Réseaux d'eau dans le bâtiment >⁽¹⁾**

Monsieur,

J'ai l'honneur de demander le droit d'usage de la marque QB :

- pour le service suivant : (liste détaillée du service ou préciser « suivant liste jointe à la présente demande ») ;
- appliqué dans l'établissement prestataire suivant : (raison sociale, adresse) ;
- et, si existant, pour la dénomination commerciale suivante : (marque commerciale et/ou référence commerciale spécifique, qui peut être en liste jointe à la présente demande).

A cet effet, je déclare connaître et accepter les Exigences Générales de la marque QB, le référentiel de certification de la marque QB < Réseaux d'eau dans le bâtiment et m'engage à les respecter et à en informer mon réseau commercial 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 Réseaux d'eau dans le bâtiment.

(2) <Option> : <J'habilite par ailleurs la Société (raison sociale), (statut de la société), (siège social) représentée par M/Mme/Melle (nom du représentant légal) en qualité de (fonction) à me représenter dans l'Espace Economique Européen pour toutes questions relatives à l'usage de la marque QB – Réseaux d'eau dans le bâtiment.

Je m'engage à signaler immédiatement au CSTB toute nouvelle désignation du représentant ci-dessus désigné.

Je demande à ce propos que les frais qui sont à ma charge lui soient facturés directement. Elle en assurera le règlement pour mon compte et en mon nom, dès réception des factures comme elle s'y engage en acceptant la représentation.>

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

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

**(2) Date et signature du représentant
dans l'Espace Economique Européen**
Précédées de la mention manuscrite
« Bon pour acceptation de la représentation »

⁽¹⁾ Rayer la(les) mention(s) inutile(s)

⁽²⁾ Ne concerne que les demandeurs ou titulaires situés hors de l'Espace Économique Européen (EEE).

FICHE-TYPE 1
MARQUE QB - Réseaux d'eau dans le bâtiment

FICHE DE RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX CONCERNANT LE DEMANDEUR

DEMANDEUR:

- Raison sociale : _____
- Adresse : _____
- Pays : _____
- Téléphone : _____ Télécopie : _____
- N° SIRET (1) : _____ Code NAF (1) : _____
- Nom et qualité du représentant légal (2) : _____
- Nom et qualité du correspondant (si différent) : _____
- Numéro d'identifiant TVA (3) : _____
- Adresse électronique : _____
- Site internet : _____
- Système de management de la qualité certifié (4) : ISO 9001

ETABLISSEMENT(S) PRESTATAIRE(S) :

- Raison sociale : _____
- Adresse : _____
- Pays : _____
- Téléphone : _____ Télécopie : _____
- N° SIRET (1) : _____ Code NAF (1) : _____
- Nom et qualité du représentant légal (2) : _____
- Nom et qualité du correspondant (si différent) : _____
- Numéro d'identifiant TVA (3) : _____
- Adresse électronique : _____
- Site internet : _____

ETABLISSEMENT COORDINATEUR (dans le cas de droit d'usage collectif) :

- Raison sociale : _____
- Adresse : _____
- Pays : _____
- Téléphone : _____ Télécopie : _____
- N° SIRET (1) : _____ Code NAF (1) : _____
- Nom et qualité du représentant légal (2) : _____
- Nom et qualité du correspondant (si différent) : _____
- Numéro d'identifiant TVA (3) : _____
- Adresse électronique : _____
- Site internet : _____

(1) Uniquement pour les entreprises françaises.
(2) Le représentant légal est la personne juridiquement responsable.
(3) Concerne les fabricants européens.
(4) Joindre une copie du certificat.

FICHE-TYPE 2
MARQUE QB - Réseaux d'eau dans le bâtiment

Fiche technique de prestation de service

1) GENERAL

- Nom du demandeur/titulaire :
- Service(s) à certifier :
- Zones géographiques concernées par le droit d'usage QB :
- Liste de(s) établissement(s) secondaire(s) de la société demandeuse:
- Etablissement(s) prestataire(s) concernées par le droit d'usage QB :

2) DESCRIPTION ACTIVITE

- Ressources humaines pour l'activité à certifier (nombre de personne sur l'activité : administratifs, technicien, responsable).
- Organisation de la société : organigramme, bureaux délocalisés, technico-commercial en home office.
- Ressources techniques pour la prestation à certifier : laboratoire, appareils de mesure, site de prestation.
- Organisation qualité : description, procédure, assurance qualité.
- Fonctionnement de la gestion du service.
- Vérification du respect des exigences du référentiel.
- Si sous-traitance extérieure → vérification par rapport aux règles de certification

3) COLLECTE DES INFORMATIONS POUR VERIFIER LE RESPECT OU LA POSSIBILITE DE RESPECTER LES EXIGENCES DE CERTIFICATION

- Présentation de dossiers pour le service concerné
- Améliorations que souhaitent apporter la société pour arriver à une conformité des exigences du référentiel.
- Dans les cas n°2 et n°3 définis dans le paragraphe 3.1, il s'agit de vérifier, avant l'admission, l'existence et l'application d'un système qualité commun répondant aux présentes Exigences Techniques.

Date et signature du demandeur/titulaire

FICHE-TYPE 3
MARQUE QB - Réseaux d'eau dans le bâtiment

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

1. Cas d'un acte de pratique commerciale trompeuse en application des articles L 121-2 à L121-5 du code de la consommation (Emission d'une fausse attestation et/ou d'un faux certificat indiquant que des services 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, etc.) 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 services 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 services 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 et 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 services indûment marqués. | <input type="checkbox"/> Action pertinente <input type="checkbox"/> Action non pertinente <i>Commentaires :</i> |

| 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, etc.) | <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, etc.) | <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. <i>Nota :</i> 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 du responsable et/ou du 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 :

- Gestion (développement et mise en place d'une application, instruction de la demande, fonctionnement d'application de certification) ;
- Droit d'usage de la marque QB ;
- Audits ;
- Contrôles complémentaires ou supplémentaires ;
- Frais de déplacement

4.1 Prestations afférentes à la certification QB

| Nature de la prestation | Définition de la prestation | Recouvrement des prestations |
|--|--|--|
| <p><u>Gestion :</u> Développement et mise en place d'une application, instruction de la demande de certification</p> | <p>Participation à la mise en place de la marque QB dont l'élaboration du référentiel de certification.</p> <p>Prestations comprenant l'examen des dossiers de demande, les relations avec les demandeurs, les auditeurs et l'évaluation des résultats de contrôles.</p> | <p>➤ <i>Demande initiale / demande extension : Cf § 4.2.1.</i></p> |
| <p><u>Gestion :</u> Fonctionnement de l'application de certification</p> | <p>Prestations comprenant la gestion des dossiers des services certifiés, les relations avec les titulaires, les auditeurs, la publication des données certifiées, certificats, l'évaluation des résultats de contrôle, les actions de communication sectorielle.</p> | <p>➤ <i>Surveillance : Cf § 4.2.2.</i></p> |
| <p>Droit d'usage de la marque QB</p> | <p>Ce droit d'usage contribue :</p> <ul style="list-style-type: none"> - à la défense de la marque QB : <ul style="list-style-type: none"> ➔ 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 (gouvernance, etc.) | <p>➤ <i>Demande initiale / demande extension : Cf § 4.2.1.</i></p> <p>➤ <i>Surveillance : Cf § 4.2.2</i></p> |



| Nature de la prestation | Définition de la prestation | Conditions générales |
|---|---|---|
| Audit | Prestations comprenant la préparation de l'audit, l'audit lui-même, le rapport, et, le cas échéant, le suivi des actions correctives mentionnées dans les fiches d'écart. | <ul style="list-style-type: none"> ➤ <i>Demande initiale / demande extension : Cf § 4.2.1.</i> ➤ <i>Surveillance : Cf § 4.2.2.</i> |
| Contrôles complémentaires / supplémentaires | Prestations entraînées par les contrôles supplémentaires (audit ou vérifications complémentaires) qui peuvent s'avérer nécessaires à la suite d'insuffisances ou d'anomalies décelées par les contrôles courants. | Ces prestations sont à la charge du demandeur/titulaire selon les tarifs en vigueur, diffusés à la demande. Les frais des contrôles complémentaires / supplémentaires sont facturés et payés avant réalisation des prestations. |
| Frais de déplacement | | S'ils ne sont pas intégrés dans la prestation « audit », les frais de déplacement sont facturés après la réalisation de chaque audit. |

4.2 Recouvrement des prestations

4.2.1 DEMANDE INITIALE

Avec sa demande de certification (demande initiale ou extension), le Demandeur remet une avance d'un montant de 50% des frais relatifs aux prestations de gestion, de prélèvement et d'audit.

Ces prestations sont facturées à l'Admission (Accord du droit d'usage). Il s'agit d'un montant forfaitaire.

S'ils ne sont pas intégrés dans la prestation « audit », les frais de déplacement sont facturés après la réalisation de chaque audit.

Ces frais restent acquis même au cas où le droit d'usage de la marque QB ne serait pas accordé, étendu ou au cas où la demande serait abandonnée en cours d'instruction.

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.

4.2.2 SURVEILLANCE

Les frais relatifs aux prestations annuelles de gestion, d'audit, de prélèvement et de droit d'usage de la marque QB sont facturés au cours du premier semestre 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.

S'ils ne sont pas intégrés dans la prestation « audit », les frais de déplacement sont facturés après la réalisation de chaque audit.

4.2.3 NON PAIEMENT DES SOMMES DUES

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 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 services 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 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 contrat de certification et du droit d'usage de la marque QB pour ses services certifiés.