



CERTIFICATION

Référentiel de certification QB :

Réseaux d'eau dans le bâtiment



N° d'identification : QB 24

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	L'application	7
1.1	Champ d'application.....	7
1.2	Valeur ajoutée de la certification	8
1.3	Demander une certification.....	9
Partie 2	Le programme de certification.....	10
2.1	Les réglementations.....	10
2.2	Les normes et spécifications complémentaires	11
2.3	Déclaration des modifications.....	12
2.4	Les dispositions de management de la qualité : référentiel des audits.....	13
2.5	Le marquage – Dispositions générales	21
2.6	Conditions d'arrêt de marquage ou de démarquage en cas de suspension, de retrait, d'abandon	24
Partie 3	Processus de certification.....	25
3.1	Généralités	25
3.2	Processus de traitement d'une demande de certification	27
3.3	Les audits	27
3.4	Prélèvements	32
Partie 4	Les intervenants	33
4.1	L'organisme certificateur	33
4.2	Organismes d'audit.....	33
4.3	Sous-traitance	33
4.4	Comité Particulier	33
Partie 5	Lexique.....	35

Annexe de gestion administrative de la certification QB.

Le présent référentiel de certification a été approuvé par la Direction Technique du CSTB le 26/03/2024.

Il annule et remplace toute version antérieure.

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

La reproduction de la marque d'accréditation du COFRAC n'est pas autorisée.

Le présent référentiel de certification peut donc être révisé, en tout ou partie par le CSTB, après consultation des parties intéressées.

HISTORIQUE DES MODIFICATIONS

Partie modifiée	N° de révision	Date de mise en application	Modification effectuée
Tout le document	00	02/04/2018	Reprise des exigences EP02 rev06 et de l'additif 02 QB 24 dans le présent référentiel QB.
		30/12/2018	Intégration d'exigences de la norme ISO 9001 version 2015.
Partie 3	00	02/04/2018	Gestion de la demande d'admission et de reconduction du droit d'usage à la marque QB en fonction des cas 1, 2 et 3.
Tout le document	01	02/07/2019	Création des documents techniques 1, 2 et 3
			Changement du nom de l'application : « réseaux d'eau dans le bâtiment » remplace " expertise des réseaux d'eau sanitaire ».
Partie 2	01	02/07/2019	Ajout du tableau 1 « liste des réglementations prises en compte pour la certification »
			<p><u>Paragraphe 2.4.2</u> : Ajout des exigences suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Responsabilité civile professionnelle couvrant le champ application DT1 - DT2 et DT3 • Validation des logiciels utilisés pour la surveillance et la mesure des exigences spécifiées, le cas échéant. <p>Sous-traitance d'essais dans le cas d'analyses de Légionelles.</p>
Partie 4	01	02/07/2019	Le nombre des membres dans chaque collègue est au minimum de 1 (au lieu de 2)

Partie modifiée	N° de révision	Date de mise en application	Modification effectuée
Lexique	01	02/07/2019	Ajout des définitions « Equilibrage d'un réseau d'eau bouclé » et « Etude hydraulique ».
Préambule	02	01/04/2024	Ajout de la gestion des transitions du référentiel
Tout le document			Remplacement de « Pré-diagnostic sanitaire et technique » par « Analyse des risques des réseaux d'eau sanitaire ».
			Remplacement de « Accompagnement travaux » par « Assistance à maîtrise d'ouvrage »
1.1			Modification du champ d'application pour « Analyse des risques » et « Assistance à maîtrise d'ouvrage »
2.1			Ajout de l'arrêté du 30 décembre 2022
2.2			Ajout du guide ASTEE/CSTB
2.4.2			Tableau 2 : ajout des fréquences de vérification/étalonnage pour les équipements de mesure de température et débit. Ajout des compétences pour la prestation « Analyse des risques »
2.5.2			Modification des modalités de marquage
2.5.3			Ajout de la personne en charge du dossier dans le rapport de prestation.
2.6			Ajout des responsabilités du titulaire et du CSTB pour l'arrêt de marquage ou démarquage
3.3.1.1			Ajout de la notion de dossier « complet ». Ajout des modalités d'organisation des audits dans les cas de multi-établissements
3.3.1.2			Ajout de l'admission complémentaire pour un nouveau service ou un nouvel établissement
4.1 et 4.2			Modification du nom de Direction et Division du CSTB.
4.3	Ajout de l'information au titulaire en cas de sous-traitance.		
4.4	Mise à jour des durées et reconductions de mandat des membres du comité particulier.		
5	Ajout de la définition « Assistance à maîtrise d'ouvrage »		

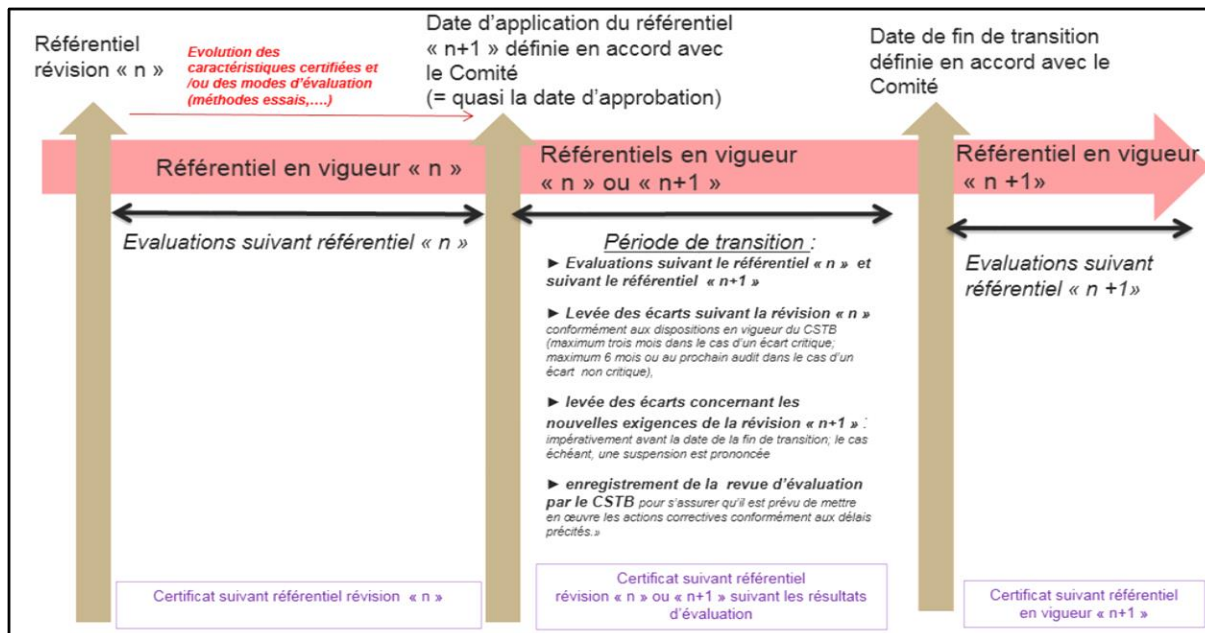
GESTION DES TRANSITIONS DU REFERENTIEL

Référentiel de certification QB RESEAUX D'EAU DANS LE BATIMENT

N° de révision : 02



Lors d'une révision du référentiel pouvant impacter la performance du produit (évolution des caractéristiques certifiées et/ou des modes d'évaluation), la gestion des transitions doit être mise en place. Elle est réalisée selon le schéma suivant :



La date d'application du présent référentiel est le 01/04/2024 et la date de fin de transition est le 01/01/2025.

Partie 1

L'application

1.1 Champ d'application

Le présent référentiel de certification concerne les prestations de service suivantes :

- [« Analyse des risques des réseaux d'eau sanitaire » \(NIVEAU 1\)](#)

La prestation de service est relative à l'analyse des risques sanitaires et aux désordres techniques portant sur les réseaux d'eau sanitaire dans le bâtiment.

La prestation est réalisée conformément aux dispositions de l'arrêté du 30 décembre 2022 relatif à l'évaluation des risques liés aux installations intérieures de distribution d'eau destiné à la consommation humaine.

Pour rappel le périmètre couvert par l'arrêté est le suivant :

- *« les établissements de santé, mentionnés à l'article L. 6111-1 du code de la santé publique ;*
- *les établissements sociaux et médico-sociaux pour les adultes, les personnes âgées, les enfants et les adultes en situation de handicap, les établissements et les structures pour la protection de l'enfance, mentionnés à l'article L.312-1 code de l'action sociale et des familles ;*
- *les logements-foyers, mentionnés à l'article L. 633-1 du code de la construction et de l'habitation ;*
- *les établissements collectifs d'accueil de jeunes enfants comme les crèches, les haltes garderie, les centres de loisirs, les structures multi accueils, les accueils collectifs de mineurs ;*
- *les structures d'enseignement et les structures d'hébergement notamment les écoles, les collèges, les lycées, les internats, les résidences universitaires ;*
- *les établissements d'activités physiques et sportives notamment les piscines, les stades, et les gymnases ;*
- *les hébergements touristiques marchands, notamment les hôtels, les résidences de tourisme et les campings ;*
- *les établissements pénitentiaires, mentionnés à l'article D. 70 du code de procédure pénale. »*

et il ne s'applique pas *« aux installations intérieures de distribution d'eau qui fournissent moins de 10 mètres cubes par jour en moyenne ou qui desservent moins de 50 personnes. »*

Le champ d'application couvert par la certification QB24 pour la prestation de service « analyse des risques » est plus étendu.

Les réseaux concernés sont ceux distribuant les eaux destinées à la consommation humaine installés, hors eaux de process :

- Habitat collectif et individuel,
- Etablissement collectif (lieux de travail, etc.),
- Etablissement Recevant du Public ERP (hôtel, établissement de santé...),
- Etablissement tertiaire.

Cette prestation de service correspond à un niveau 1 dans l'application QB24.

- [« Diagnostic sanitaire et technique des réseaux d'eau sanitaire » \(NIVEAU 2\)](#)

La prestation de service est relative au diagnostic des réseaux d'eau sanitaire dans le bâtiment et aux recommandations de travaux pour supprimer ou atténuer les risques

sanitaires et désordres techniques (également appelé « expertise des risques sanitaires » dans un cadre juridique ou d'assurance).

Les réseaux concernés sont ceux distribuant les eaux destinées à la consommation humaine installés, hors eaux de process :

- Habitat collectif et individuel,
- Etablissement collectif (lieux de travail, etc.),
- Etablissement Recevant du Public ERP (hôtel, établissement de santé...),
- Etablissement tertiaire.

Cette prestation de service correspond à un niveau 2 dans l'application QB24. Un titulaire de niveau 2 doit être en capacité de réaliser une prestation de niveau 1.

- [« Assistance à maîtrise d'ouvrage » \(NIVEAU 3\)](#)

La prestation de service est relative à l'assistance à maîtrise d'ouvrage (AMO) pour les travaux réalisés afin de supprimer ou atténuer les risques sanitaires et désordres techniques constatés dans les réseaux d'eau sanitaire dans le bâtiment.

La prestation de service ne peut être assimilée à une prestation de maîtrise d'œuvre d'exécution, d'ordonnancement (OPC) ou de bureau de contrôle.

Les réseaux concernés sont ceux distribuant les eaux destinées à la consommation humaine installés, hors eaux de process :

- Habitat collectif et individuel,
- Etablissement collectif (lieux de travail, etc.),
- Etablissement Recevant du Public (ERP, hôtel, établissement de santé...),
- Etablissement tertiaire.

Cette prestation de service correspond à un niveau 3 dans l'application QB24. Un titulaire de niveau 3 doit être en capacité de réaliser des prestations de niveau 1 et de niveau 2.

Les caractéristiques certifiées sont identifiées au §1.2 ci-après.

1.2 Valeur ajoutée de la certification

La certification est une reconnaissance par une tierce partie de la conformité de caractéristiques démontrant la valeur ajoutée de la prestation de service.

Les caractéristiques certifiées de l'application « Réseaux d'eau dans le bâtiment » :

- [Pour la prestation de service « Analyse des risques des réseaux d'eau sanitaire »](#)
Aptitude et capacité de l'Etablissement prestataire à réaliser la prestation de service relative à l'analyse des risques sanitaires et désordres techniques dans les réseaux d'eau sanitaire dans le bâtiment.
- [Pour la prestation de service « Diagnostic sanitaire et technique des réseaux d'eau sanitaire »](#)
Aptitude et capacité de l'Etablissement prestataire à réaliser la prestation de service relative aux diagnostics des risques sanitaires et désordres techniques dans les réseaux d'eau sanitaire dans le bâtiment.
- [Pour la prestation de service « Assistance à maîtrise d'ouvrage travaux »](#)
Aptitude et capacité de l'Etablissement prestataire à réaliser la prestation de service relative à l'assistance à maîtrise d'ouvrage suite à ses diagnostics sanitaires et techniques dans les réseaux d'eau sanitaire dans le bâtiment.

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

	Admission	Surveillance continue
Réalisation d'un audit de l'Etablissement Prestataire par un auditeur qualifié : - cf. parties 2 et 3 de ce présent référentiel	<i>Oui</i>	<i>Oui</i> <i>Fréquence :</i> <i>1 audit annuel (*)</i>

(*) La fréquence d'audit peut être renforcée à 2 audits annuels lorsque des non-conformités critiques sont constatées.

1.3 Demander une certification

Toute entité juridique chargée de la prestation de service entrant dans le champ d'application défini ci-dessus et capable de respecter les exigences techniques décrites dans la partie 2 du présent document, peut demander à bénéficier d'un droit d'usage de la marque QB « RESEAUX D'EAU DANS LE BATIMENT ».

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

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

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

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

Le demandeur peut sous-traiter une partie de sa prestation de service faisant l'objet du présent référentiel de certification.

Dans ce cas, il s'engage à être :

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

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



Partie 2

Le programme de certification

Le programme de certification de l'application RESEAUX D'EAU DANS LE BATIMENT est composé du présent référentiel de certification, qui référence :

- les Exigences Générales de la marque QB, qui fixent l'organisation et les conditions d'usage de la marque ;
- les exigences réglementaires mentionnées dans le § 2.1,
- les spécifications techniques complémentaires mentionnées dans le § 2.2.

Le présent référentiel de certification s'inscrit dans le cadre de la certification des produits et des services autres qu'alimentaires prévue au Code de la consommation (articles R-433-1 à R 433-2 et L 433-3 à L 433-11). Il précise les conditions d'application des Exigences Générales de la marque QB aux services définis dans la partie 1.

2.1 Les réglementations

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

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

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

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

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

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

Les principales réglementations applicables pour la mise sur le marché français et pour lesquelles, le demandeur/titulaire doit présenter à l'organisme certificateur un document attestant de la conformité de sa prestation de service aux réglementations listées dans le tableau 1. Dans le cas de prestation hors territoire Français, il conviendra de se référer à la réglementation locale en vigueur.

Réglementation	Preuve documentaire requise
<p>Article L121-2 du code de la consommation :</p> <p>« Une pratique commerciale est trompeuse si elle est commise dans l'une des circonstances suivantes :</p> <p>...2° « Lorsqu'elle repose sur des allégations, indications ou présentations fausses ou de nature à induire en erreur et portant sur l'un ou plusieurs des éléments suivants :</p> <p>...b) Les caractéristiques essentielles du bien ou du service, à savoir : ses qualités substantielles, sa composition, ses accessoires, son origine, sa quantité, son mode et sa date de fabrication, les conditions de son utilisation et son aptitude à l'usage, ses propriétés et les résultats attendus de son utilisation, ainsi que les résultats et les principales caractéristiques des tests et contrôles effectués sur le bien ou le service »</p>	<p>Dénomination commerciale de la prestation de service</p> <p>Présentation commerciale de la prestation de service (brochures, site internet, ...)</p>
<p>« Devoir de renseignement et devoir de mise en garde – Articles 1135 et 1147 du Code Civil codifiés à l'article L1142-1 alinéa 2 du code de santé publique »</p>	<p>Vérification du devoir de mise en garde du titulaire envers son donneur d'ordre s'il y a lieu</p>
<p>Arrêté du 1er février 2010 relatif à la surveillance des légionelles dans les installations de production, de stockage et de distribution d'eau chaude sanitaire</p>	<p>Demande auprès du titulaire de sa vérification du carnet sanitaire auprès de son donneur d'ordre dans le cas d'établissements définis dans le champ d'application du décret</p>
<p>Arrêté du 23 juin 1978, modifié par l'arrêté du 30 novembre 2005, relatif aux installations fixes destinées au chauffage et à l'alimentation en eau chaude sanitaire des bâtiments d'habitation, des locaux de travail ou des locaux recevant du public,</p>	<p>Demande auprès du titulaire de sa vérification du carnet sanitaire auprès de son donneur d'ordre dans le cas d'établissements définis dans le champ d'application du décret</p>
<p>Arrêté du 30 décembre 2022 relatif à l'évaluation des risques liés aux installations intérieures de distribution d'eau destinée à la consommation humaine</p>	<p>Vérification de l'aptitude du titulaire à réaliser une prestation de service conformément aux dispositions de l'arrêté.</p>

Tableau 1: Liste des réglementations prises en compte pour la certification

2.2 Les normes et spécifications complémentaires

2.2.1. NORMES APPLICABLES

Sans objet

2.2.2. SPECIFICATIONS TECHNIQUES COMPLEMENTAIRES

En complément des exigences réglementaires fixées dans le paragraphe précédent, les prestations de services doivent répondre aux spécifications complémentaires définies dans les documents suivants :

- **Document technique 24-01** : Analyse des risques des réseaux d'eau sanitaire.
- **Document technique 24-02** : Diagnostic sanitaire et technique des réseaux d'eau sanitaire.

-
- **Document technique 24-03** : Assistance à maîtrise d'ouvrage travaux.
 - **Guide ASTEE/CSTB ANALYSE DES RISQUES** portant sur les installations intérieures de distribution d'eau destinée à la consommation humaine : Objectif et méthodologie. Guide d'application de l'arrêté du 30 décembre 2022 », 03/2024.

2.3 Déclaration des modifications

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

- le titulaire,
- le(s) Etablissement(s) prestataire(s),
- l'organisation qualité du titulaire ou de (s) Etablissement(s) prestataire(s),
- la prestation de service.

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

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

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

2.3.1 MODIFICATION CONCERNANT LE TITULAIRE

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

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

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

2.3.2 MODIFICATION CONCERNANT UN TRANSFERT DE LA PRESTATION DE SERVICE DANS LE CAS DE PLUSIEURS ETABLISSEMENTS PRESTATAIRES A MEME ENTITE JURIDIQUE

Cas d'un transfert de production de la prestation de service :

Tout transfert (total ou partiel) de la prestation de service certifiée d'un d'établissement prestataire vers un autre établissement prestataire entraîne une cessation immédiate du marquage QB par le titulaire.

Le titulaire doit déclarer ce transfert par écrit au CSTB qui organisera un audit du nouvel établissement prestataire et, le cas échéant, fera procéder à la réalisation d'essai. La visite peut être allégée, voire supprimée, lorsque le nouvel établissement prestataire est déjà connu du CSTB.

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

Cas d'une modification du processus de production de la prestation de service :

Le titulaire doit démontrer que la modification du processus de production de la prestation de service n'impacte pas les performances des caractéristiques certifiées de la prestation de service (cf. § 2.4.2 / § 8.5.6 – 9001v15) ; il en informe le CSTB.



2.3.3 MODIFICATION CONCERNANT L'ORGANISATION QUALITE DE L'ETABLISSEMENT PRESTATAIRE

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

Il doit notamment déclarer toute modification de certification de son système de management de la qualité.

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

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

2.3.4 MODIFICATION CONCERNANT LA PRESTATION DE SERVICE CERTIFIEE

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

Selon la modification déclarée, le CSTB détermine s'il s'agit d'une demande d'extension de la certification.

2.3.5 CESSATION TEMPORAIRE OU DEFINITIVE DE PRESTATION

Toute cessation définitive ou temporaire de la prestation de service dans un établissement prestataire certifié ou tout abandon du droit d'usage de la marque QB doit être déclaré par écrit au CSTB en précisant la durée nécessaire pour la suppression du marquage des documents techniques et commerciaux, des sites internet et/ou des véhicules marqués QB. La suspension ou le retrait du droit d'usage de la marque QB est notifié au titulaire de la marque QB par le CSTB. A l'expiration du délai indiqué par le titulaire, la prestation de service est retirée de la liste des établissements prestataires certifiés.

Toute cessation temporaire de la prestation de service de l'établissement prestataire certifié doit faire l'objet d'une suspension du droit d'usage de la marque QB pour une durée maximale de 6 mois, reconductible une seule fois, le cas échéant. La durée totale de la suspension du droit d'usage de la marque QB pour ces établissements prestataires ne doit pas excéder un an. La levée de la suspension ne peut être prononcée qu'à l'issue d'une (des) évaluation(s) par audits et/ou essais.

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

2.4.1 OBJET

Les demandeurs/titulaires sont responsables de satisfaire à l'ensemble des exigences de la certification permettant l'attribution du droit d'usage de la marque QB relatif à la prestation de service considérée.

Le demandeur/titulaire doit mettre en œuvre tous les moyens nécessaires pour garantir en permanence la conformité de la prestation de service au présent référentiel de certification.



De plus, il doit assurer la maîtrise des prestataires externes par tout moyen d'évaluation de l'ensemble des éléments constitutifs de la prestation de service ou de(s) prestation(s) externalisée(s) pour lequel il est demandeur ou titulaire du droit d'usage de la marque de certification.

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

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

2.4.2 EXIGENCES MINIMALES EN MATIERE DE MANAGEMENT DE LA QUALITE

Le demandeur / titulaire doit avoir mis en œuvre les moyens qui lui sont propres dont l'existence et l'efficacité sont évaluées à partir des exigences de la norme NF EN ISO 9001 révision 2015.

Si l'établissement prestataire n'est pas certifiée NF EN ISO 9001, le demandeur/titulaire doit justifier de la mise en place effective d'un ensemble de dispositions d'organisation et d'un système de contrôle permettant de maîtriser la conformité aux spécifications complémentaires des prestations de service livrées répondant au minimum aux exigences du présent référentiel de certification.

Les audits sont réalisés selon le Tableau 2 suivant. Ce tableau indique les exigences spécifiques de la norme NF EN ISO 9001 qui doivent être vérifiées dans le cadre de la certification.

Dans le cadre d'un audit, toutes les exigences requises identifiées sur les lignes grisées dans le Tableau 2 ci-dessous, doivent être auditées. L'ensemble des autres exigences en matière de management de la qualité doit être audité sur une période de 3 ans.

Possibilité d'allègement :

Si l'établissement prestataire a un système de management de la qualité certifié conforme à la norme NF EN ISO 9001, les audits peuvent être « allégés ». Seules les exigences identifiées sur une ligne « grisée » dans le Tableau 2 sont auditées.

Cet allègement est possible à condition que :

- le certificat ISO 9001 comprenne, dans son périmètre et dans son champ, les sites et activités concernés par la marque de certification ; et
- le certificat ISO 9001 soit émis par un organisme certificateur accrédité par le COFRAC ou par un membre de l'EA (European cooperation for Accreditation) ou par un membre de l'IAF (International Accreditation Forum) - voir signataires sur le site du COFRAC www.cofrac.fr, et
- le dernier rapport d'audit ISO 9001 du demandeur/titulaire soit transmis au CSTB préalablement à l'audit ou examiné lors de l'audit.

Tableau 2 (Exigences applicables)

§ ISO 9001 : 2015	EXIGENCES	PREUVES MINIMALES ATTENDUES	APPLICABLES (NA = non applicable)
5. Leadership			
5.3.	Rôles, responsabilités et autorités au sein de l'établissement prestataire	<ul style="list-style-type: none"> * Organigramme * Description des responsabilités et des autorités (exemples : organigramme, fiches de fonction, ...) * Responsable désigné pour s'assurer de l'organisation et de la mise en œuvre efficace du système de production 	<ul style="list-style-type: none"> ■ <p>A retenir pour les personnes chargées du contrôle ou ayant un impact direct sur les points critiques de la réalisation du produit</p> <p>Tous les items sauf : * ISO 9001 V15 : §5.3 c,d</p>
7. Support			
7.1.4.	Environnement pour la mise en œuvre des processus	<p>Preuve du maintien de l'environnement de travail par la présentation d'une procédure de méthodologie d'intervention liée aux risques pour le personnel et les personnes environnantes selon le type de bâtiment.</p> <p>Responsabilité civile professionnelle couvrant le champ application DT1, DT2 et DT3.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■
7.1.5.	Ressources pour la surveillance et la mesure	<ul style="list-style-type: none"> * Liste des équipements de contrôle, mesure et d'essai utilisés sur le site de réalisation du produit/service et/ou dans le laboratoire, * Identification des équipements permettant de déterminer leur validité, * Planning de vérification ou d'étalonnage des équipements impactant la validité des résultats (notamment les équipements permettant de réaliser les essais sur les caractéristiques certifiées), (1) * Preuves des vérifications et/ou d'étalonnages (ex : fiche de vie, PV de vérification ou d'étalonnage, etc.), notamment les sondes de température. (1) * Preuve de raccordement à des étalons nationaux ou internationaux. * Validation des logiciels utilisés pour la surveillance et la mesure des exigences spécifiées, le cas échéant. 	<ul style="list-style-type: none"> ■

§ ISO 9001 : 2015	EXIGENCES	PREUVES MINIMALES ATTENDUES	APPLICABLES (NA = non applicable)
7.2.	Compétences	<p>* Respect des méthodes d'essais et des dispositions de contrôle.</p> <p>* Actions planifiées pour acquérir les compétences nécessaires (formation, tutorat...), le cas échéant.</p> <p>* compétence du personnel technique conforme au « Dossier de compétences ». (2)</p> <p>*compétence du personnel intervenant pour les mesures conforme au « Dossier de compétences ».</p>	<p>■</p> <p>< A retenir pour les personnes chargées du contrôle ou ayant un impact direct sur les points critiques de la réalisation du produit ></p>
7.5.	Informations documentées	<p>* Liste des informations documentées internes et externes, Exemples : Procédures, modes opératoires, méthodes d'essais, instructions de contrôle, enregistrements qualité,</p> <p>* Preuves de maîtrise des documents internes et externes Disponibilité de la version applicable de la méthode d'essai, du référentiel, des dispositions de contrôle, etc.</p>	<p>■</p> <p><i>Note : il n'est plus exigé de Manuel qualité.</i></p>
8. Réalisation des activités opérationnelles			
8.4.	Maîtrise des processus, produits et services fournis par des prestataires externes	<p>* Liste des prestataires</p> <p>* Contrat / commande définissant les exigences du demandeur / titulaire de la certification</p> <p>* Preuves de vérification des matières premières, composants (3), services achetés</p> <p>* Preuves de vérification des conditions de sous-traitance : transport, manutention, essais (4), etc.</p>	<p>■</p> <p>< A retenir pour les matières premières, les composants achetés et pour les prestations externes ayant une incidence sur la qualité du produit/service > <u>Prestataires externes :</u></p> <p>* fournisseur de matières premières, composants, services intégrés dans le produit/service</p> <p>* sous-traitant de prestations externes (ex : essais, manutention, transport, etc.)</p> <p><i>(*) Cas particulier des demandeurs/titulaires sous-traitant une partie de leur production</i> <i>Le CSTB audite les sous-traitants (prévu dans le référentiel de certification)</i></p> <p>Tous les items sauf : * ISO 9001 v15 : § 8.4.1.</p>

Référentiel de certification QB RESEAUX D'EAU DANS LE BATIMENT
N° de révision : 02



§ ISO 9001 : 2015	EXIGENCES	PREUVES MINIMALES ATTENDUES	APPLICABLES (NA = non applicable)
8.5.1.	Maîtrise de la production et de la prestation de service	<p>* Informations définissant les caractéristiques des produits et services. Exemples : plan produit / description du service.</p> <p>* Informations définissant les activités à réaliser et les résultats à obtenir. Exemples : mode(s) opératoire(s), instruction(s) de travail, méthode(s) d'essais, référentiel de certification (performance attendue)</p> <p>* Activités de surveillance et de mesure Exemples : Plan de surveillance, procédures et instruction(s) de contrôle, méthodes d'essais, etc.</p> <p>* Conservation des informations documentées démontrant la conformité des produits/services aux critères d'acceptation (<i>Idem</i> § 8.6.ISO 9001 v15)</p>	■
8.5.2.	Identification et traçabilité	<p>* Identification / Marquage du produit conformément aux exigences du présent référentiel de Certification</p> <p>*Marquage des documents commerciaux conforme aux exigences du présent référentiel de Certification.</p>	<p>■</p> <p>< A retenir dans tous les cas pour l'identification (et pour la traçabilité si pertinent) ></p>
8.5.4.	Préservation	Vérification que le produit est préservé tout au long de la chaîne de production (identification, manutention, stockage, conditionnement, transport...)	■
8.5.6.	Maîtrise des modifications (<i>de la production / prestation de service</i>)	<p>* Preuve de maîtrise des modifications du process de fabrication / de la prestation de service, notamment l'incidence des modifications sur la performance du produit :</p> <ul style="list-style-type: none"> - revue des modifications, - personne autorisant la modification et toutes les actions nécessaires. 	■
8.6.	Libération des produits et services	<p>* Dispositions de contrôle des produits / services ; enregistrement des résultats des contrôles et de la conformité aux critères d'acceptation (5)</p> <p>* Nom des personnes ayant autorisé la libération des produits finis / services</p>	■

§ ISO 9001 : 2015	EXIGENCES	PREUVES MINIMALES ATTENDUES	APPLICABLES (NA = non applicable)
8.7.	Maîtrise des éléments de sortie non conformes	*Dispositions de traitement des non-conformités, y compris des réclamations client, et mise en œuvre de ces dispositions (6) *Aucune dérogation autorisée sur une performance d'une caractéristique certifiée	■
10. Amélioration			
10.2.	Non-conformité et action corrective	* Mise en œuvre d'actions correctives pour traiter les non conformités sur le produit certifié et les réclamations client (6) * Efficacité des actions mises en œuvre.	■

Le demandeur/titulaire s'engage à procéder à un contrôle fiable et régulier de sa prestation de service :

- ⇒ (1) Ressources pour la surveillance et la mesure
- ⇒ (2) Compétences
- ⇒ (3) Contrôle sur les constituants de la prestation de service,
- ⇒ (4) Contrôles de la sous-traitance d'essais,
- ⇒ (5) Contrôle de la prestation du service,
- ⇒ (6) Dispositions de traitement des non conformités,
- ⇒ (7) Réclamations clients.

(1) Ressources pour la surveillance et la mesure

Pour les mesures de température et de débit réalisées dans le cadre de la prestation certifiées, le demandeur/titulaire devra a minima réaliser les vérifications et/ou étalonnage de ses équipements à la fréquence suivante :

- Raccordement externe tous les 3 ans.
- Vérification interne tous les ans.

(2) Compétences

DOSSIER DE COMPETENCES
<p><u>Acquisition des Compétences :</u></p> <p>Le dossier d'acquisition des compétences comprend :</p> <ul style="list-style-type: none">o le CV des acteurs de diagnostic ;o les diverses formations suivies ;o l'expérience acquise dans le domaine d'application.
<p><u>Les compétences initiales requises sont :</u></p> <ul style="list-style-type: none">o la connaissance des réseaux d'eau ;o la connaissance du domaine du traitement d'eau ;o la connaissance dans les domaines de la chimie et de la microbiologie ;o la connaissance réglementaire dans le domaine de l'eau ;o la réalisation de missions d'analyse des risques des réseaux d'eau et appropriation des documents (grille analyse ASTEE/CSTB) (niveaux 1, 2 et 3).o la réalisation de missions de diagnostic des réseaux d'eau (niveaux 2 et 3)o la réalisation de missions d'assistance à maîtrise d'ouvrage pour travaux de réseaux d'eau (niveau 3).
<p><u>Maintien des compétences :</u></p> <ul style="list-style-type: none">o Le demandeur/titulaire de la certification devra vérifier régulièrement que ses compétences en la matière sont maintenues, lors d'un entretien périodique ou par le biais d'un questionnaire d'évaluation.

(3) Contrôle sur les constituants de la prestation de service

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

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

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

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

(4) Contrôle de la sous-traitance d'essais

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

- la sous-traitance d'essais, ou d'une partie de la prestation de service, n'entraîne pas de perturbation dans le processus de la prestation de service (en raison de délai de réponse par exemple) ;
- les conditions de sous-traitance d'essais, ou d'une partie de la prestation de service, sont formalisées dans le contrat ou la commande et doivent définir la méthode d'essai applicable ou une partie de la prestation de service, la fréquence d'essais ou une partie de la prestation de service, les délais de réponses demandés, la communication des résultats par écrit ou un rapport final faisant état de la partie de la prestation de service, la procédure en cas de résultat non conforme et le type d'équipement utilisé ;
- le laboratoire du sous-traitant où est réalisé l'essai doit être accrédité selon la norme NF EN ISO/CEI 17025, ou sinon le demandeur de l'essai (titulaire de la Marque de certification) doit s'assurer de la conformité des équipements utilisés (étalonnages, paramétrages d'essais, etc.) et de la compétence du personnel réalisant l'essai ou de la partie de la prestation de service.
- dans le cas d'analyses de Légionelles, les analyses doivent être pratiquées selon la norme NF T 90-431. Les techniques d'échantillonnage doivent être réalisées conformément à cette norme. Le laboratoire où est réalisé l'essai doit être accrédité selon la norme NF EN ISO/CEI 17025.

Les rapports d'essais du laboratoire doivent contenir les informations nécessaires à l'identification de l'échantillon : les coordonnées de l'établissement, la date et l'heure de prélèvement, la température de l'eau et la localisation du point de prélèvement. L'expression des résultats doit être exprimée en « unités formant colonies par litre d'eau ».

(5) Contrôle de la prestation de service

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

- fonctionnement
 - o accueil,
 - o réponses aux demandes,
 - o préparation de l'offre,
 - o vente.
- prestation terrain
 - o planification et information de la visite,
 - o rapport diagnostic,
 - o synthèses-évaluation des risques,
 - o amélioration de l'installation.
- vérifications, essais effectués lors des prestations de service
 - o description des modes de mesure et du matériel nécessaires aux diagnostics dans un document qualité,
 - o enregistrement et interprétation des résultats des mesures.



(6) Dispositions de traitement des non-conformités

Elles intègrent notamment :

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

(7) Réclamations client

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

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

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

2.5 Le marquage – Dispositions générales

Le marquage fait partie intégrante de la certification d'une prestation de service.

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

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

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

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

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

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



2.5.1. LE LOGO QB

Le logo QB doit assurer l'identification de toute prestation de service certifiée d'un établissement prestataire.

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

La prestation de service certifiée fait l'objet d'une désignation et d'une identification distincte de celles des prestations de service non certifiées.

Le titulaire ne devra faire usage du logo QB que pour distinguer les prestations de service certifiées d'un établissement prestataire et ceci sans qu'il existe un quelconque risque de confusion ;

- avec d'autres prestations de service et en particulier des prestations de service non certifiées.
- avec d'autre(s) établissement(s) prestataire(s) n'ayant pas le droit d'usage de la marque pour la prestation de service certifiée.

Pour éviter toute confusion entre les prestations de service certifiées et les prestations de service non certifiées, le demandeur/titulaire veillera à ne pas utiliser des désignations commerciales identiques ou similaires (par exemple : « Serv+ » pour une prestation de service certifiée et « Serv » pour une prestation de service non certifiée).

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

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

2.5.2 LES MODALITES DE MARQUAGE

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

Les exigences de l'article R 433-2 du Code de la Consommation établissent que le marquage doit se conformer aux dispositions définies dans les paragraphes suivants et à chaque fois que cela est possible, intégrer les éléments suivants :

Pour un titulaire niveau 1 :



Référence certificat xx-xxx

<https://evaluation.cstb.fr>

Aptitude et capacité de l'établissement prestataire à réaliser la prestation de service

Pour un titulaire niveau 2 :



Référence certificat xx-xxx

<https://evaluation.cstb.fr>

Aptitude et capacité de l'établissement prestataire à réaliser la prestation de service

Pour un titulaire niveau 3 :



Référence certificat xx-xxx

<https://evaluation.cstb.fr>

Aptitude et capacité de l'établissement prestataire à réaliser la prestation de service

Il est recommandé d'informer le consommateur sur les principales raisons et avantages d'utiliser une prestation de service certifiée. Les caractéristiques certifiées doivent apparaître sur au moins l'un des supports (rapports, documents assimilés ou supports de communication).

2.5.3. MARQUAGE SUR LES SUPPORTS DE COMMUNICATION, LA DOCUMENTATION (DOCUMENTS TECHNIQUES ET COMMERCIAUX, AFFICHES, PUBLICITE, SITES INTERNET, ETC...), LES VEHICULES, RAPPORTS DES PRESTATIONS ET DOCUMENTS ANNEXES (PLANS, FEUILLES DE CALCUL HYDRAULIQUES, ...)

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

Les références à la marque QB dans les supports de communication ou documentation doivent être effectuées de façon à ce qu'il n'existe aucun risque de confusion entre les prestations de service certifiées et les autres. Elles doivent intégrer :

- tous les éléments de marquage définis au paragraphe 2.5.2. : logo de la marque, nom de l'application, référence au site internet et si possible, liste des caractéristiques certifiées,
- le nom et l'adresse de la société titulaire de la certification,
- le logo de la marque QB.

Les références à la marque QB dans les rapports des prestations et documents annexes (plans, feuilles de calcul hydrauliques, ...) doivent être effectuées de façon à ce qu'il n'existe



également aucun risque de confusion entre les prestations de service certifiées et les autres. Elles doivent intégrer :

- tous les éléments de marquage définis au paragraphe 2.5.2. : logo de la marque, nom de l'application, référence au site internet et si possible, liste des caractéristiques certifiées,
- le nom et l'adresse de la société titulaire de la certification,
- le logo de la marque QB.
- le nom et l'adresse de l'établissement prestataire de la certification,
- le(s) nom(s) de la/les personne(s) en charge du dossier pour le demandeur/titulaire,
- la référence du certificat,
- la date de la prestation.

Le marquage doit apparaître de façon permanente et lisible sur documents.

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

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

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

Lorsqu'une prestation est accidentellement non conforme, celle-ci ne doit pas être marquée du logo QB (par ex. sur rapport technique), ou celui-ci doit être rayé ou occulté de façon à ce qu'il n'existe aucun risque de confusion.

En cas de non-conformité accidentelle constatée après réalisation de la prestation :

→ Le titulaire est responsable de :

- Prévenir immédiatement le CSTB,
- Estimer les dossiers incriminés,
- Prévoir un démarquage rétroactif.

→ Le CSTB est responsable de :

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

Partie 3

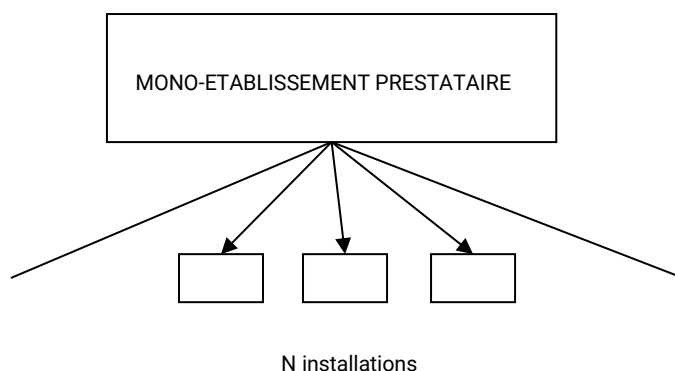
Processus de certification

3.1 Généralités

- Définition du demandeur/titulaire (voir partie 5) ;
- Définitions des différents types de demande (demande d'admission / demande d'admission complémentaire) :
- o Une demande d'admission émane d'un demandeur n'ayant pas de droit d'usage de la marque QB pour l'application Réseau d'eau dans le bâtiment. (voir cas 1, 2 et 3 ci-dessous).
- o Une demande d'admission complémentaire émane d'un titulaire et concerne une nouvelle prestation de service sur un même établissement prestataire;
- o Une nouvelle demande d'admission d'une prestation de service suite à une sanction de retrait du droit d'usage de la marque QB est engagée dans le cas d'un acte de pratique commerciale trompeuse en application des articles L 121-2 à L121-5 du Code de la consommation.

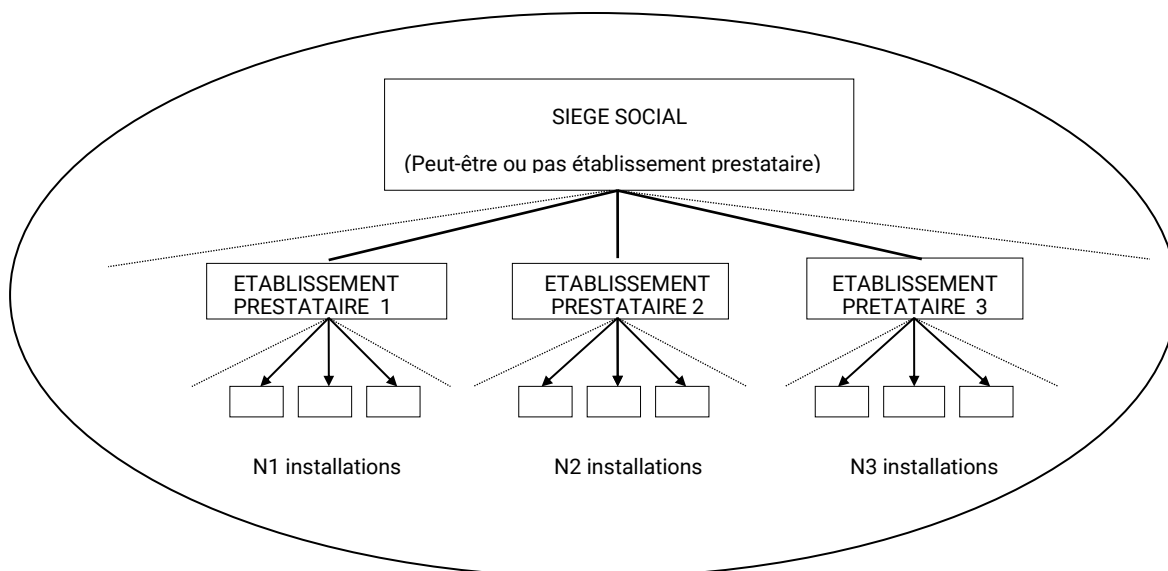
▪ CAS 1 : DEMANDE D'ADMISSION A LA MARQUE QB POUR UN MONO-ETABLISSEMENT

La demande d'admission à la marque QB peut émaner d'un établissement prestataire mono-établissement.



▪ **CAS 2 : DEMANDE D'ADMISSION A LA MARQUE QB POUR MULTI-ETABLISSEMENTS PRESTATAIRES (A MEME ENTITE JURIDIQUE) :**

La demande d'admission à la marque QB peut émaner d'une entreprise dont le siège social et les établissements prestataires appartiennent à la même entité juridique.

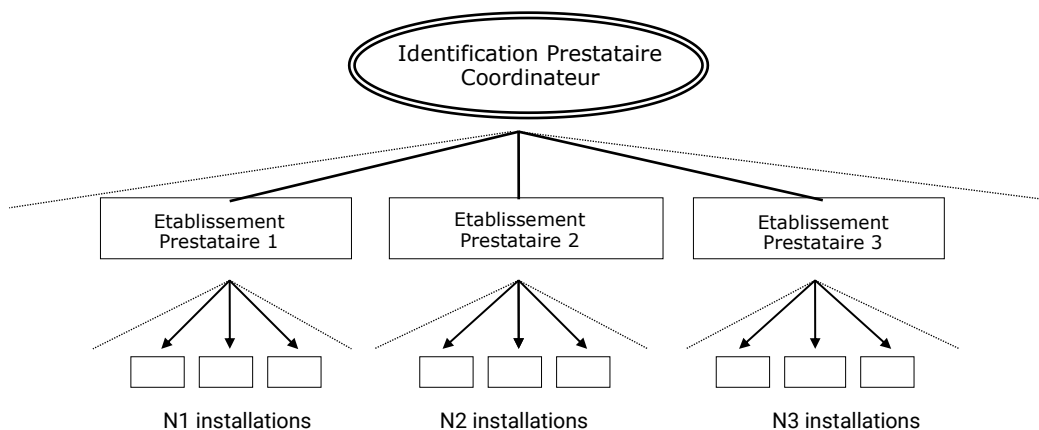


▪ **CAS 3 : DEMANDE D'ADMISSION A LA MARQUE QB POUR ETABLISSEMENTS MULTI-PRESTATAIRES (A ENTITE JURIDIQUE DIFFERENTE) :**

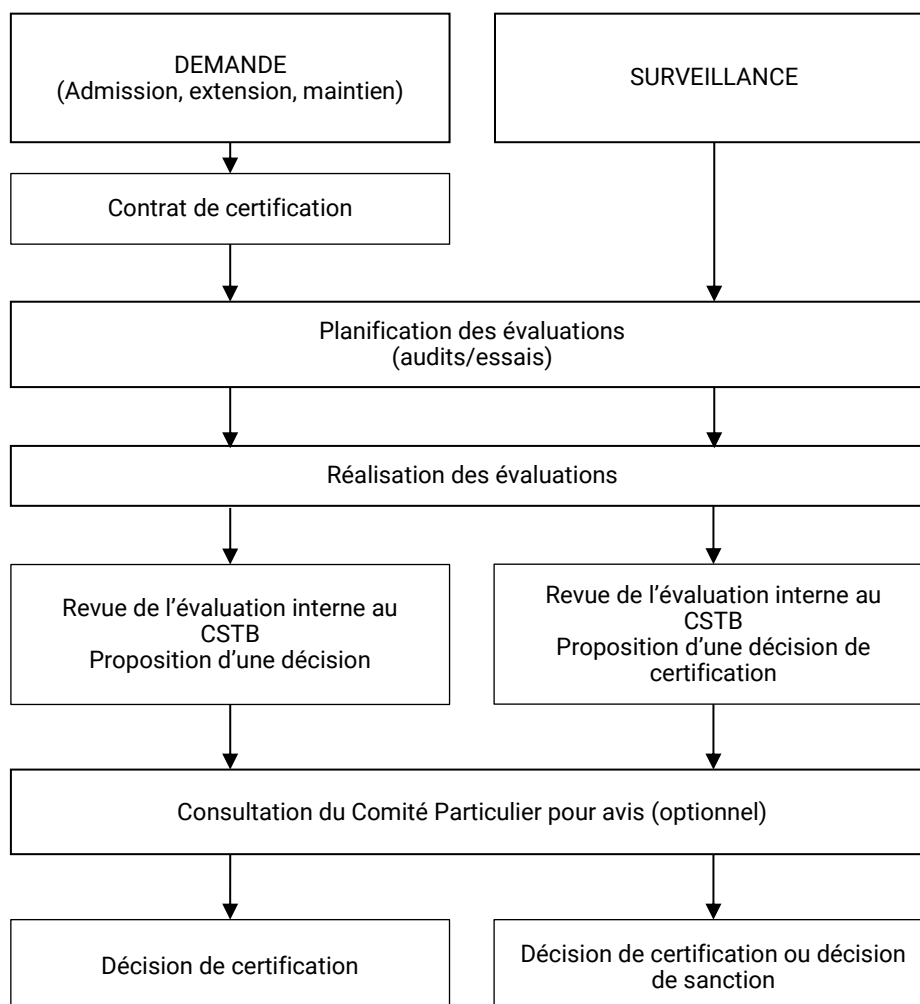
La demande d'admission à la marque QB peut émaner d'un établissement coordinateur dont les établissements prestataires sont d'entités juridiques différentes. Ces Etablissements Prestataires sont liés contractuellement à l'Etablissement Coordinateur.

Le prérequis est le suivant :

- chaque établissement ne doit pas avoir plus de 50 salariés,
- il ne doit pas y avoir plus de 3 établissements Prestataires de même entité juridique.
- la composition doit être comprise entre deux et 10 Etablissements Prestataires différents.



3.2 Processus de traitement d'une demande de certification



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

3.3 Les audits

3.3.1 LES AUDITS D'ADMISSION

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

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



Dans les cas n°2 et n°3 définis dans le paragraphe 3.1, il s'agit de vérifier l'existence et l'application, avant l'admission, d'un système qualité commun répondant aux présentes Exigences Techniques.

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

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

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

Chaque établissement prestataire, avant la programmation des audits, doit fournir à l'auditeur/gestionnaire une liste de dossiers pour lesquelles la prestation de service est revendiquée. Cette liste est confidentielle et doit être fournie 15 jours avant l'audit.

Les contrôles suivants sont réalisés par le CSTB :

- Examen du dossier du demandeur (présentant notamment les compétences et le système qualité).
- Audit du système qualité de l'établissement coordinateur pour le cas 3.
- Audit du système qualité de l'établissement prestataire pour les cas 1, 2, et 3.
- Examen de rapports d'analyse des risques, ou rapports de diagnostics, ou rapports de diagnostic et assistance à maîtrise d'ouvrage travaux.
- Evaluation des compétences du personnel technique à partir du « Dossier de compétences » (acquisition et maintien) élaboré par le demandeur de la certification.

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

3.3.1.1 Cas d'une première demande d'admission

La durée d'audit d'admission est normalement de un jour. Elle est modulable en fonction du risque : niveau de développement du système qualité, organisation de l'entreprise (process, laboratoire, etc.), emplacement géographique des installations. Le temps passé en audit ne comprend pas les déplacements.

L'audit d'admission comprend l'examen de minimum 3 dossiers complets de prestation par Etablissement Prestataire audité. Les dossiers sont choisis par l'auditeur dans la liste fournie par le demandeur/titulaire.

Un dossier complet doit comporter l'ensemble des documents listés dans les Documents Techniques de la prestation faisant l'objet de la demande.

Dans le cas où l'établissement ferait l'objet d'une autre certification délivrée par le CSTB, les audits peuvent être combinés. Les vérifications communes peuvent être auditées une seule fois et la durée d'audit adaptée en conséquence.

▪ **Cas 1 : Demande d'admission à la marque QB pour un mono-établissement prestataire**

Le cas général décrit ci-dessus s'applique.

▪ **Cas 2 : demande d'admission à la marque QB pour multi-établissements Prestataires (à même entité juridique).**

Les modalités d'organisation des audits à réaliser sont indiquées dans le tableau 3.

Nombre d'établissements prestataires objet de la demande	Nombre d'audit au siège (si siège n'est pas un Etablissement Prestataire) en admission	Nombre Audit(s) en établissement prestataire en admission
2 à 5	1	1 audit par établissement
6 à 15	1	5 établissements audités (3 dossiers par audit) + analyse documentaire d'1 dossier par établissement supplémentaire (*)
16 et plus	1	1/3 des établissements prestataires audités (3 dossiers par audit) + analyse documentaire d'1 dossier par établissement supplémentaire (*)

Tableau 3 : Modalités pour les audits d'admission cas 2

(*) le temps nécessaire à l'analyse des dossiers sera déterminé par l'auditeur en amont.

Cas 3 : Demande d'admission à la marque QB pour établissements Prestataires (à entités juridiques différentes).

Les conditions d'admission à la certification sont identiques au cas n°2 à l'exception que la Société Coordonnatrice fait obligatoirement l'objet d'un audit de contrôle afin de vérifier qu'elle répond aux exigences suivantes :

- application d'un « système qualité commun » appliqué par tous les Etablissements Prestataires, sans exception, qui répond aux présentes Exigences Techniques,
- mise en place dans les Etablissements Prestataires du respect du « système qualité commun »,
- suivi des actions correctives le cas échéant sur tout Etablissement Prestataire et vérification de la réalisation,
- existence d'un contrat entre la Société Coordinatrice et chaque Etablissement Prestataire à entité juridique différente définissant ces 3 derniers points.

3.3.1.2 Cas d'une demande d'admission complémentaire

3.3.1.2.1 Demande d'admission complémentaire pour un nouveau service

La demande d'admission complémentaire pour un nouveau service concerne un (ou des) établissements prestataires ayant déjà un droit d'usage pour une prestation de service certifiée.

L'audit peut être réalisé conjointement à un audit de surveillance annuelle.

Pour chaque établissement prestataire, la durée d'audit d'admission complémentaire est normalement d'un jour. Elle est modulable en fonction du risque : niveau de développement du système qualité, organisation de l'entreprise (process, laboratoire, etc.).

L'audit d'admission comprend l'examen de minimum 1 dossier complet de prestation par Etablissement Prestataire audité. Le dossier est choisi par l'auditeur dans la liste fournie par le demandeur/titulaire. Ce dossier devra inclure les niveaux de prestations demandés.

L'audit portera principalement sur le niveau de prestation qui fait l'objet de la demande d'admission complémentaire.

Dans le cas où l'établissement ferait l'objet d'une autre certification délivrée par le CSTB, les audits peuvent être combinés. Les vérifications communes peuvent être auditées une seule fois et la durée d'audit adaptée en conséquence.

3.3.1.2.2 Demande d'admission complémentaire pour un nouvel établissement prestataire

La demande d'admission complémentaire doit être demandée par un établissement prestataire ayant déjà un droit d'usage pour une prestation de service certifiée (siège ou coordinateur).

L'admission complémentaire concerne alors un établissement prestataire secondaire (cas 2) ou un établissement prestataire à entité juridique différentes (cas 3).

Les étapes décrites dans le paragraphe 3.3.1.1 précédent sont applicables pour l'établissement prestataire faisant l'objet de la demande.

L'audit d'admission comprend l'examen de minimum 3 dossiers complets de prestation par Etablissement Prestataire audité.

La liste des installations diagnostiquées doit être mise à jour et fournie au cours de l'instruction par les établissements prestataires faisant l'objet de la demande. Chacun d'eux doit fournir sa propre liste.

Les établissements prestataires faisant l'objet de la demande doivent présenter des dossiers clôturés pendant l'année écoulée.

Note : L'admission complémentaire n'impacte pas le choix des audits réalisés dans le cadre du suivi annuel des prestations et établissements prestataires déjà certifiés.

3.3.2 LES AUDITS DE SUIVI

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

La durée d'audit est normalement de 1 jour par Etablissement et est modulable en fonction du risque : niveau de développement du système qualité, organisation de l'entreprise (process, laboratoire, etc.).

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

3.3.2.1 Contrôles

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

- la vérification de la mise en application effective des mesures correctives annoncées suite aux éventuelles observations faites lors de l'audit précédent ;
- la vérification du respect des exigences et du système/management de la qualité du titulaire définis dans le présent référentiel de certification ;
- la vérification au minimum d'un dossier par prestation dans l'établissement prestataire audité, choisi par l'auditeur, depuis le dernier audit. L'auditeur fait son choix dans la liste fournie.
- la vérification de la conformité du marquage.
- la vérification des changements intervenus dans les caractéristiques certifiées.

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



3.3.2.1.1 Surveillance normale :

La liste des installations diagnostiquées couvertes par la certification doit être mise à jour et fournie chaque année par les titulaires.

Dans les cas n°2 et n°3, chaque Etablissement Prestataire certifié doit fournir sa propre liste. Cette liste, au minimum, doit être renouvelée avec un nouveau dossier tous les deux ans.

L'audit de suivi comprend l'examen de minimum 1 dossier complet de prestation par Etablissement Prestataire audité. Les dossiers sont choisis par l'auditeur dans la liste fournie par le demandeur/titulaire.

Un dossier complet doit comporter l'ensemble des documents listés dans les Documents Techniques de la prestation faisant l'objet de la demande.

Dans le cas où l'établissement ferait l'objet d'une autre certification délivrée par le CSTB, les audits peuvent être combinés. Les vérifications communes peuvent être auditées une seule fois et la durée d'audit adaptée en conséquence.

▪ **Cas 1 : Reconduction du droit d'usage de la marque QB pour un mono-établissement prestataire**

Le cas général décrit ci-dessus s'applique.

▪ **Cas 2 : Reconduction du droit d'usage de la marque QB pour multi-établissements Prestataires (à même entité juridique).**

Les modalités d'organisation des audits à réaliser sont indiquées dans le tableau 4.

Nombre d'établissements prestataires certifiés	Nombre de Contrôles de Fonctionnement au siège (si siège n'est pas un Etablissement Prestataire) par suivi	Nombre Audit en établissement prestataire
2	1 tous les 3 ans	1 tous les 2 ans
≥ 3	1 tous les 3 ans	Chaque établissement doit être audité 1 fois tous les trois ans.

Tableau 4 : Modalités pour les audits de suivi cas 2

▪ **Cas 3 : Reconduction du droit d'usage collectif de la marque QB pour établissements Prestataires (à entités juridiques différentes).**

Les modalités d'organisation des audits à réaliser sont indiquées dans le tableau 5.

Les conditions de suivi de la certification sont identiques au cas n°2 à l'exception que l'Etablissement Coordinateur fait obligatoirement l'objet d'un contrôle afin de vérifier qu'elle répond aux exigences suivantes :

- application d'un « système qualité commun » appliqué par tous les Etablissements Prestataires, sans exception, qui répond aux présentes Exigences Techniques,
- mise en place dans les Etablissements Prestataires du respect du « système qualité commun »,
- suivi des actions correctives le cas échéant sur tout Etablissement Prestataire et vérification de la réalisation,

- existence d'un contrat entre la Société Coordinatrice et chaque Etablissement Prestataire à entité juridique différente définissant ces 3 derniers points.

Nombre d'établissements prestataires certifiés	Nombre de Contrôles de Fonctionnement à l'Etablissement coordinateur (s'il n'est pas un Etablissement Prestataire) par suivi	Nombre Audit établissement prestataire
2	1 tous les 3 ans	1 tous les 2 ans
≥ 3	1 tous les 3 ans	Chaque établissement doit être audité 1 fois tous les trois ans.

Tableau 5 : Modalités d'audit de suivi cas 3

3.3.2.1.2 Surveillance renforcée :

En cas de manquement aux exigences du présent référentiel de certification, ou sur demande motivée du Comité Particulier, la procédure de surveillance renforcée peut être déclenchée pour une durée définie. Cette surveillance peut être modulée jusqu'au doublement de la fréquence normale des audits, avec ou sans renforcement des contrôles du titulaire et des prélèvements dans l'établissement prestataire.

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

3.4 Prélèvements

L'auditeur prélève des dossiers de prestation nécessaires à la réalisation des audits.

Les dossiers prélevés sont marqués dans le rapport d'audit par l'auditeur.

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

Cas des prélèvements de dossiers lors de déclaration de modifications des caractéristiques certifiées de la prestation de service. :

Lorsque des modifications déclarées mineures ont été apportées aux prestations de service ou que des changements également déclarés mineurs sont intervenus dans le processus de production des prestations de service et que le titulaire ne peut faire la preuve de la non-incidence sur les caractéristiques certifiées, des prélèvements de dossier sont systématiquement effectués pour examen au CSTB notamment en vue de vérifier les caractéristiques impliquées.



Partie 4

Les intervenants

Les organismes intervenant au cours de la procédure d'accord du droit d'usage de la marque QB et de la surveillance des produits certifiés sont précisés ci-après.

4.1 L'organisme certificateur

Le CSTB est organisme certificateur propriétaire de la marque QB. Il définit les règles de gouvernance et les modalités de fonctionnement des marques et assume la responsabilité de l'application du référentiel et les décisions prises dans le cadre de celui-ci.

Centre Scientifique et Technique du Bâtiment (CSTB)

Direction de l'EAU

Division Certification et valorisation des performances produits

84, avenue Jean Jaurès - Champs sur Marne

F-77447 Marne La Vallée Cedex 2

☎ : 01 64 68 84 52

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

4.2 Organismes d'audit

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

Centre Scientifique et Technique du Bâtiment (CSTB)

Direction de l'EAU

Division Certification et valorisation des performances produits

84, avenue Jean Jaurès

Champs sur Marne

F-77447 Marne La Vallée Cedex 2

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

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

4.3 Sous-traitance

Les fonctions décrites dans le paragraphe 4.2 pourront être réalisées, après avis éventuel du Comité Particulier, par d'autres organismes d'audit avec lesquels le CSTB aura établi un contrat de sous-traitance.

Le client est informé de la sous-traitance d'une prestation lorsque le programme des activités d'évaluation est établi. Le cas échéant, il est informé formellement avant tout engagement d'activité ».

4.4 Comité Particulier

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

Le Comité Particulier est chargé de donner son avis sur :

- le projet initial ou de révision de référentiel de certification, au sens du Code de la Consommation,
- les projets d'actions de publicité et de promotion relevant de son activité,
- le choix des organismes intervenant dans le processus de certification, l'examen et la mise en œuvre des accords de reconnaissance.

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

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

Sa composition est la suivante :

- Un Président, et le cas échéant, un vice-président choisis parmi les membres des collèges définis ci-après ;
- Collège Prestataires de service (Titulaires) : de 1 à 5 représentants ;
- Collège Utilisateurs : de 1 à 5 représentants ;
- Collège Organismes Techniques et Administrations : de 1 à 5 représentants.

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

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

La durée du mandat des membres est de trois ans. Les membres ne peuvent pas exercer plus de deux mandats consécutifs, sauf décision du directeur technique du CSTB en cas de la non-représentativité d'un collège à l'issue d'un appel à candidature ;

Un membre qui cesse de faire partie du comité particulier est remplacé par un nouveau membre désigné après analyse des candidatures spontanées reçues ou à l'issue d'un appel public à candidatures pour la durée restant à courir jusqu'au renouvellement de la totalité du comité.

Pour le renouvellement de ses comités tous les trois ans, le CSTB organise un appel public à candidatures au plus tard le 30 septembre de la dernière année de mandat.

Les membres du Comité Particulier s'engagent formellement à garder la confidentialité des informations, notamment à caractère individuel, qui leur sont communiquées.

Le Comité Particulier peut, le cas échéant, décider de créer des groupes de travail ou sous-comités dont il définit les missions et les responsabilités. La composition de ces groupes de travail est validée par le Comité Particulier, ces groupes de travail étant composés au minimum d'un représentant du collège « Prestataires de service », d'un représentant du collège « Utilisateurs » et d'un représentant du CSTB. Il peut être fait appel à des professionnels ou des personnalités extérieures ou des titulaires qui ne sont pas membres du Comité Particulier.

La fréquence minimale de réunion ou de consultation écrite du Comité particulier est d'une fois par an.



Partie 5 Lexique

Accord du droit d'usage de la marque QB :	Autorisation accordée par le CSTB à un demandeur d'apposer la marque QB sur le produit pour lequel la demande a été effectuée.
Admission :	Demande par laquelle un demandeur sollicite pour la première fois le droit d'usage de la marque QB pour un produit ; il déclare connaître le présent référentiel de certification et s'engage à le respecter.
Admission complémentaire :	Demande par laquelle un titulaire souhaite bénéficier du droit d'usage de la marque QB pour un nouveau produit ou une nouvelle entité de production.
Aptitude :	Savoir-faire acquis et reconnu de l'établissement prestataire à répondre aux exigences du référentiel.
Assistance à maîtrise d'ouvrage :	L'assistant à maîtrise d'ouvrage (AMO) est un professionnel de l'acte de construire. Il a pour mission d'aider le maître d'ouvrage à définir, piloter et exploiter le projet. Il a un rôle de conseil et, ou d'assistance, et de proposition, le décideur restant le maître d'ouvrage. Il facilite la coordination de projet et permet au maître d'ouvrage de remplir pleinement ses obligations au titre de la gestion du projet en réalisant une mission d'assistance à maîtrise d'ouvrage. Il peut être amené à réaliser l'interface entre le maître d'ouvrage et le maître d'œuvre
Audit :	Voir norme NF EN ISO 9001.
Avertissement :	Sanction non suspensive notifiée par le CSTB. Le produit est toujours marqué mais le titulaire doit corriger les écarts constatés dans un délai défini. Lorsqu'un avertissement est accompagné d'un accroissement des contrôles, les actions doivent être engagées dans un délai défini. L'avertissement ne peut être renouvelable qu'une seule fois.
Capacité :	Ressources technique et humaine disponibles de l'établissement prestataire pour répondre aux exigences du référentiel (pouvoir-faire).
Contrôle de fonctionnement :	Vérification du système qualité du prestataire réalisée par le CSTB.
Demandeur / titulaire :	Mono-établissement prestataire, ou siège social pour le cas de multi-établissement de même entité juridique, ou établissement coordinateur pour le cas de multi-établissement d'entité juridique différentes
Diagnostic :	De façon générale, analyse d'un ensemble de facteurs ou de symptômes, visant à établir des conclusions : le diagnostic d'un désordre ou d'un incident consiste à en déterminer les causes, avant de choisir les mesures à prendre pour y remédier (cf. Dicobat).
Diagnostiqueur :	Voir prestataire
Donneur d'ordre :	Personne physique ou morale signataire d'un contrat avec le prestataire de diagnostic dont il devient de fait client.



Dossier de compétences :	Dossier élaboré par le prestataire, ayant pour objectif de justifier le niveau de compétences du prestataire. Le contenu de ce dossier repose principalement sur des pièces administratives. Il est détaillé au paragraphe 8.2 de ces présentes Exigences Particulières.
Equilibrage d'un réseau d'eau bouclé :	L'objectif de l'équilibrage est de créer pour chaque circuit une perte de charge équivalente à celle du circuit le plus défavorisé afin de répartir rationnellement le débit total de chaque boucle. Cette répartition du débit dans chaque boucle est opérée en créant des pertes de charge à l'aide des organes de réglages et/ou des sections de canalisations.
Etablissement :	Entité prestataire avec un numéro SIRET qui lui est propre et un numéro SIREN identique à celui du siège social duquel dépend cet établissement. Chez certains prestataires, les établissements sont nommés agences.
Etude hydraulique :	Une étude hydraulique doit permettre d'identifier les points critiques du réseau sur la base de notes de calculs et de simulation vérifiées par des mesures de débit (ou/et de température sur le réseau. L'étude doit proposer des solutions pérennes et justifiées de remise en état de fonctionnement du réseau.
Etablissement prestataire :	Entité chargée de l'application de la prestation de service et décrit en paragraphe 1.1 de ce référentiel.
Etablissement Prestataire à même entité juridique (établissement Secondaire) :	Au titre des présentes Exigences Techniques, établissement avec un numéro SIRET propre et un numéro SIREN identique à celui du siège social duquel dépend cet établissement.
Expertise :	Désigne à la fois l'intervention d'un expert et son étude des données techniques d'un désordre ou d'un litige, ou encore l'évaluation financière par un expert d'un bien immobilier. On dit d'un sinistre ou d'une affaire qu'ils sont en expertise dès lors qu'un expert a été désigné. Le rapport d'expertise est le document dans lequel l'expert énonce ses conclusions à dire d'expert (cf. Dicobat).
Gestionnaire d'installation :	Personne physique ou morale en charge d'assurer le bon fonctionnement d'une installation (syndic, service technique, ...).
Intervenant :	Personne physique assurant concrètement sur le site la prestation "diagnostic des réseaux d'eau dans le bâtiment".
Personnel qualifié :	Personne dont le niveau de compétences vis-à-vis d'une tâche est reconnu. Dans le cadre de ce référentiel, le terme « personnel qualifié » se rapporte aux personnes dont le niveau de compétences est reconnu et correspond à celui décrit dans les présentes Exigences Particulières.
Prestataire :	Personne physique ou morale assurant la responsabilité de la prestation "diagnostic des réseaux d'eau dans le bâtiment" et susceptible de bénéficier de la certification.



Programme de certification :	Systeme de certification spécifique pour des produits déterminés, auxquels s'appliquent les mêmes exigences spécifiées, des règles et des procédures spécifiques.
Recevabilité :	Etude d'un dossier qui permet de procéder à l'instruction de la demande. La recevabilité porte sur les parties administrative et technique du dossier.
Reconduction :	Demande par laquelle le titulaire sollicite la reconduction du droit d'usage de la marque QB avant la fin de la validité de son certificat QB.
Référentiel de certification :	Document technique définissant les caractéristiques que doit présenter un produit, un service ou une combinaison de produits et de services, et les modalités de contrôle de la conformité à ces caractéristiques, ainsi que les modalités de communication sur la certification (y compris le contenu des informations).
Retrait du droit d'usage :	Décision notifiée par le CSTB qui annule le droit d'usage de la marque QB. Le retrait peut être prononcé à titre de sanction ou en cas d'abandon du droit d'usage de la marque QB par le titulaire.
Sous-traitance :	Entreprise effectuant une partie des étapes de production du produit certifié, sous contrôle du titulaire de la marque QB.
Service	Un service est une prestation qui consiste en « la mise à disposition d'une capacité technique ou intellectuelle » ou en « la fourniture d'un travail directement utile pour l'usager, sans transformation de matière
Société Coordonnatrice :	Dans le cas de la certification collective, la Société Coordonnatrice définit le système qualité commun avec les Etablissements Prestataires.
Suspension :	Décision notifiée par le CSTB qui annule provisoirement et pour une durée déterminée l'autorisation de droit d'usage de la marque QB. La suspension peut être notifiée à titre de sanction ou en cas d'abandon provisoire du droit d'usage de la marque QB par le titulaire. La suspension est accompagnée de l'interdiction d'apposer la marque sur la production à venir. Elle doit être d'une durée maximale de 6 mois, renouvelable une fois, à l'issue de laquelle un retrait du droit d'usage de la marque QB doit être prononcé si aucune action n'a été engagée par le titulaire. Les notifications de sanction touchant au droit d'usage (suspension/retrait) sont signées par la Direction du CSTB.

