



CERTIFICATION

Référentiel de certification QB - UPEC : Systèmes de revêtements de sol stratifiés



N° d'identification : QB 26

N° de révision : 02

Date de mise en application : 09/09/2019



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	5
1.1	Champ d'application.....	5
1.2	Valeur ajoutée de la certification	5
1.3	Demander une certification.....	7
Partie 2	Le programme de certification	8
2.1	Les réglementations	8
2.2	Les normes et spécifications complémentaires	9
2.3	Déclaration des modifications.....	10
2.4	Les dispositions de management de la qualité : référentiel des audits.....	12
2.5	Le marquage – Dispositions générales	20
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	26
3.3	Les audits	26
3.4	Prélèvements	28
3.5	Essais	29
Partie 4	Les intervenants	31
4.1	L'organisme certificateur	31
4.2	Organismes d'audit.....	31
4.3	Organismes d'essais	32
4.4	Sous-traitance	32
4.5	Comité Particulier	33
Partie 5	Lexique.....	34

Annexe de gestion administrative de la certification QB

Le présent référentiel de certification a été approuvé par la Direction Technique du CSTB le 24/07/2019.

Il annule et remplace toute version antérieure.

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

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

HISTORIQUE DES MODIFICATIONS

Partie modifiée	N° de révision	Date de mise en application	Modification effectuée
Tout le document	00	01/12/2014	Création du référentiel de certification : passage de l'homologation à la certification
Tout le document	01	01/11/2016	Modalités de transition vers la marque QB
Tout le document	02	09/09/2019	<ul style="list-style-type: none">- Explication de la possibilité de certifier les produits visés par le CPT en vigueur.- Possibilité de déclarer une classe d'abrasion supérieure à l'exigence UPEC sans modification de classement et sous réserve d'essais conformes réalisés au CSTB.- Ajustement des règles de prélèvement lors des années sans audit.- Ajustement du délai d'envoi des produits en vue de la réalisation d'un contre-essai.- Ajout du contrôle des sous-couches.- Indication du fait que l'abrasion est vérifiée en fonction de la classe déclarée.- Ajout du laboratoire EPH-DRESDEN pour la réalisation de l'essai ISO 24339.- Ajustement du nombre de membres du comité particulier par collège.- Création du Document Technique 99026-01.

Partie 1 L'application

1.1 Champ d'application

Le présent référentiel de certification concerne les revêtements de sol stratifiés selon les norme *NF EN 13329 – Revêtements de sol stratifiés – Eléments dont la surface est à base de résines aminoplastes thermodurcissables – Spécifications, exigences et méthodes d'essai* associées à une ou plusieurs sous-couche(s) telle(s) que définie(s) dans la norme *NF EN 16354 – Revêtements de sol stratifiés – Sous-couches – Spécifications, exigences et méthodes d'essai* et dans la version en vigueur du Cahier des Prescriptions Techniques d'exécution (CPT) des « Systèmes de revêtements de sol stratifiés posés flottants ».

Les produits considérés comme innovants sont exclus de la certification, en particulier :

- les systèmes qui offrent une possibilité de fractionnement supérieure à 10 m et inférieure ou égale à 15 m,
- les produits ayant une longueur de parement supérieure à 2 mètres,
- les produits ayant une largeur de parement supérieure à 200 mm, dont les dalles,
- les produits dont la structure particulière de surface ou de bords rend l'évaluation du résultat de l'essai d'abrasion difficilement réalisable au sens de la norme NF EN 13329,
- les produits dont le système d'assemblage est innovant (hors Cahier des Prescriptions Techniques en vigueur),
- les produits dont la sous-couche est incorporée à la lame.

La marque QB associée au classement UPEC s'attache à contrôler :

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

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

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

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

1.2 Valeur ajoutée de la certification

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

La certification QB associée au classement UPEC permet d'attribuer au revêtement de sol un classement d'usage selon ses performances. Le classement UPEC indique pour chaque produit l'usage approprié dans un local considéré, avec une durabilité suffisante et raisonnable.



Les caractéristiques certifiées de l'application QB - UPEC - systèmes de revêtements de sol stratifiés sont les suivantes :

- i. Selon la norme NF EN 13329
 (► performances attendues du produit conformes à la norme) :
 - Longueur, largeur, épaisseur, équerrage, rectitude, planéité, ouvertures entre éléments et désaffleurement entre éléments (sauf pour le classement U3s).
 - Variations dimensionnelles liées aux variations d'humidité relative.
 - Action d'un pied de meuble
 - Résistance à l'arrachement de surfaceSelon la norme NF EN 16354
 (► performances attendues du produit conformes à la norme) :
 - Épaisseur de la sous-couche
 - Résistance à la compression de la sous-couche
- ii. Avec un niveau de performance plus exigeant que la norme NF EN 13329 :
 - Désaffleurement entre éléments pour le classement U3s
 - Stabilité dimensionnelle selon ISO 24339
 - Gonflement en épaisseur
 - Résistance aux chocs : petite bille et grande bille
 - Comportement à la chaise à roulettes
 - Résistance à l'abrasion
 (possibilité de déclarer une classe d'abrasion supérieure à l'exigence UPEC sans modification du classement sous réserve d'essais conformes réalisés au CSTB et lors des contrôles internes du fabricant)
 - Résistance à la traction des assemblages
- iii. Autres caractéristiques :
 - Classement UPEC (Usure, Poinçonnement, résistance à l'Eau et aux agents Chimiques)

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

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

* La fréquence d'audit peut être renforcée à 1 audit annuel lorsque des non-conformités critiques sont constatées.

** Le prélèvement sera réalisé chez le demandeur/titulaire lors de l'audit d'admission ou de suivi. L'année où l'audit n'a pas lieu, le prélèvement se fera sur la base d'une liste des stocks fournie par le fabricant (voir § 3.4)



La marque QB associée au classement UPEC est la propriété exclusive du CSTB, dont le siège social se situe au 84 avenue Jean-Jaurès, 77 420 CHAMPS-SUR-MARNE, en vertu du dépôt à titre de marque de classement simple effectué en son nom à l'INPI.

1.3 Demander une certification

Toute entité juridique :

- fabricant des produits entrant dans le champ d'application défini ci-dessus et capable de respecter les exigences techniques décrites dans la partie 2 du présent document,
- distributeur des produits entrant dans le champ d'application défini ci-dessus, pour lesquels le fabricant respecte les exigences techniques décrites dans la partie 2 du présent document,

peut demander à bénéficier d'un droit d'usage de la marque QB associée au classement UPEC des systèmes de revêtements de sol stratifiés.

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

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

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

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

Le demandeur peut sous-traiter une partie de la production de ses produits faisant l'objet du présent référentiel de certification.

Dans ce cas, il s'engage à être :

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

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



Partie 2

Le programme de certification

Le programme de certification de l'application QB – UPEC – systèmes de revêtements de sol stratifiés 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 (voir pages dédiées UPEC) ;
- l'annexe administrative au présent référentiel ;
- le Document Technique 99026-01 associé au présent référentiel ;
- les normes mentionnées dans le § 2.2.1,
- les spécifications techniques complémentaires mentionnées dans le § 2.2.2.

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 produits définis dans la partie 1.

2.1 Les réglementations

L'attribution du droit d'usage de la marque QB associée au classement UPEC 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 associée au classement UPEC.

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

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

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

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

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

Les principales réglementations applicables pour la mise sur le marché français et pour lesquelles le demandeur/titulaire doit présenter à l'organisme certificateur un document attestant de la conformité de son produit aux réglementations, sont listées ci-dessous.

Réglementation	Preuve documentaire requise
Règlement (UE) n° 305/2011 du Parlement européen et du Conseil du 9 mars 2011.	Déclaration des performances intégrant toutes les caractéristiques essentielles mentionnées en tant que caractéristiques certifiées dans le certificat produit
Décret n°2011-321 du 23 mars 2011 relatif à l'étiquetage des produits de construction et de décoration sur leurs émissions en polluants volatils.	Étiquetage A+ des produits pour l'émission de COV ;

2.2 Les normes et spécifications complémentaires

Pour les références mentionnant une date d'application ou un indice, seule l'édition citée s'applique. Pour les références ne mentionnant pas de date d'application ou d'indice, la dernière édition du document de référence s'applique (y compris les éventuels amendements).

2.2.1. NORMES APPLICABLES

Les produits faisant l'objet du présent référentiel doivent être conformes à la norme produit en vigueur pour la classe d'usage visée :

NF EN 13329, *Revêtements de sol stratifiés - Éléments dont la surface est à base de résines aminoplastes thermodurcissables - Spécifications, exigences et méthodes d'essai* ;

associé à une ou plusieurs sous couches de désolidarisation ou acoustique telle(s) que définie(s) dans la version en vigueur du Cahier des Prescriptions Techniques d'exécution (CPT) des « Systèmes de revêtements de sol stratifiés posés flottants » et dans la norme *NF EN 16354, Revêtements de sol stratifiés - Sous-couches - Spécifications, exigences et méthodes d'essai*

2.2.2. SPECIFICATIONS TECHNIQUES COMPLEMENTAIRES

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

- Document Technique 99026-01 associé : exigences d'attribution du classement UPEC, protocoles d'essais spécifiques...

2.3 Déclaration des modifications

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

- le titulaire ;
- l'unité de fabrication ;
- l'organisation qualité de l'unité de fabrication ;
- le produit.

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 associée au classement UPEC.

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 associée au classement UPEC dont il pourrait bénéficier cessent de plein droit.

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

2.3.2 MODIFICATION CONCERNANT L'UNITÉ DE FABRICATION

- Cas d'un transfert de production :

Tout transfert (total ou partiel) de l'unité de fabrication d'un produit certifié dans un autre lieu de fabrication entraîne une cessation immédiate du marquage QB associé au classement UPEC par le titulaire sur les produits concernés.

Le titulaire doit déclarer ce transfert par écrit au CSTB qui organisera un audit de la nouvelle unité de fabrication et, le cas échéant, fera procéder à la réalisation d'essais.

La visite peut être allégée, voire supprimée, lorsque la nouvelle unité de fabrication est déjà connue du CSTB.

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

- Cas d'une modification du processus de production :

Le titulaire doit démontrer que la modification du processus de production n'impacte pas les performances des caractéristiques certifiées du produit (Cf § 2.4.2. : § 8.5.6. 9001 V15) ; il en informe le CSTB

2.3.3 MODIFICATION CONCERNANT L'ORGANISATION QUALITÉ DE L'UNITÉ DE FABRICATION

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

Il doit notamment déclarer toute modification de certification de son système de management de la qualité. Le cas échéant, si la distribution est réalisée par un tiers, le titulaire doit s'engager à informer immédiatement le CSTB de toute modification apportée dans la distribution de ses produits et en particulier toute cessation d'approvisionnement par le tiers désigné. Toute cessation temporaire de contrôle interne d'un produit certifié entraîne une cessation immédiate du marquage QB associé au classement UPEC 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 associée au classement UPEC 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 associée au classement UPEC.

2.3.4 MODIFICATION CONCERNANT LE PRODUIT CERTIFIÉ

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

Cas particulier d'une modification du système par une nouvelle sous couche :

La demande sera traitée comme une demande d'extension.

Les essais complémentaires suivants devront être réalisés par le CSTB, laboratoire de la marque :

- Résistance aux chocs d'une bille de grand diamètre (défini dans le Document Technique 99026-01 lié au présent référentiel de certification),
- Comportement sous la chaise à roulettes (défini dans le Document Technique 99026-01 lié au présent référentiel de certification).

Cas particulier d'une modification du système par un nouveau système d'assemblage :

La demande sera traitée comme une demande d'extension.

Les essais complémentaires suivants devront être réalisés par le CSTB laboratoire de la marque :

- Résistance à la traction sur l'assemblage (défini dans le Document Technique 99026-01 lié au présent référentiel de certification),
- Comportement sous la chaise à roulettes (défini dans le Document Technique 99026-01 lié au présent référentiel de certification),
- Caisson climatique (*).

(*) Évaluation par le CSTB des résultats d'essais réalisés au FCBA ou au laboratoire EPH- DRESDEN et transmis par le demandeur au CSTB.



2.3.5 CESSATION TEMPORAIRE OU DÉFINITIVE DE PRODUCTION

Toute cessation définitive ou temporaire de fabrication de produits (ou d'une gamme de produits) certifiés ou tout abandon du droit d'usage de la marque QB associée au classement UPEC doit être déclaré par écrit au CSTB en précisant la durée nécessaire à l'écoulement du stock de produits marqués QB associé au classement UPEC. La suspension ou le retrait du droit d'usage de la marque QB associée au classement UPEC est notifié au titulaire par le CSTB. A l'expiration du délai indiqué par le titulaire, le produit est retiré de la liste des produits certifiés.

Toute cessation temporaire de fabrication de produits (ou d'une gamme de produits) certifiés doit faire l'objet d'une suspension du droit d'usage de la marque QB associée au classement UPEC 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 associée au classement UPEC pour ces produits ne doit pas excéder un an. La levée de la suspension ne peut être prononcée qu'à l'issue d'une des évaluations suivantes : audits et/ou essais.

2.3.6 MODIFICATION CONCERNANT LE CIRCUIT DE DISTRIBUTION

Le titulaire doit prendre l'engagement d'informer le CSTB de toute modification apportée dans la distribution des produits certifiés aussitôt que connue de lui-même et en particulier lorsqu'il cesse d'approvisionner un distributeur, titulaire d'un maintien de droit d'usage de la marque QB associée au classement UPEC, ce qui en conséquence fait cesser ce maintien du droit d'usage de la marque QB associée au classement UPEC.

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

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

2.4.1 OBJET

Les demandeurs/titulaires et leurs distributeurs titulaires d'un maintien de droit d'usage sont responsables chacun en ce qui les concerne de satisfaire à l'ensemble des exigences de la certification permettant l'attribution du droit d'usage de la marque QB associée au classement UPEC relatif au produit considéré.

Le demandeur/titulaire doit mettre en œuvre tous les moyens nécessaires pour garantir en permanence la conformité du produit au présent référentiel de certification. De plus, il doit assurer la maîtrise des prestataires externes par tout moyen d'évaluation de l'ensemble des éléments constitutifs du produit 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 produits sont fabriqués en permanence dans le respect du présent référentiel de certification. Le système qualité repose en partie sur la mise en place par le demandeur/titulaire d'un ensemble de dispositions d'organisation permettant de maîtriser la conformité aux normes et spécifications complémentaires, le cas échéant, des produits livrés. Ces dispositions sont décrites dans le paragraphe 2.4.2 suivant.



2.4.2 EXIGENCES MINIMALES EN MATIÈRE DE MANAGEMENT DE LA QUALITÉ

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 9001révision 2015.

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

Les audits sont réalisés selon le Tableau 1 suivant. Ce tableau indique les exigences spécifiques de la norme NF EN ISO 9001 qui doivent être vérifiées dans le cadre de la certification. Dans le cadre d'un audit, toutes les exigences requises identifiées sur les lignes grisées dans le Tableau 1 ci-dessous, doivent être auditées. L'ensemble des autres exigences en matière de management de la qualité doit être audité sur une période de 3 ans.

Possibilité d'allègement :

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

Cet allègement est possible à condition que :

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

Tableau 1 (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'organisme	* Organigramme * Description des responsabilités et des autorités (exemples : organigramme, fiches de fonction, etc.) * Responsable désigné pour s'assurer de l'organisation et de la mise en œuvre efficace du système de production	■ Tous les items sauf : * ISO 9001 V15 : §5.3 c,d

§ ISO 9001 : 2015	EXIGENCES	PREUVES MINIMALES ATTENDUES	APPLICABLES (NA = non applicable)
7. Support			
7.1.4.	Environnement pour la mise en œuvre des processus	Preuve du maintien de l'environnement de travail. Exemples : stockage du produit et de ses composants à l'abri des intempéries, conditions ambiantes adaptées, etc.	■
7.1.5.	Ressources pour la surveillance et la mesure	* Liste des équipements de contrôle, mesure et d'essai utilisés sur le site de réalisation du produit/service et/ou dans le laboratoire, * Identification des équipements permettant de déterminer leur validité, * Planning de vérification ou d'étalonnage des équipements impactant la validité des résultats (notamment les équipements permettant de réaliser les essais sur les caractéristiques certifiées), * Preuves des vérifications et/ou d'étalonnage (ex : fiche de vie, PV de vérification ou d'étalonnage, etc.), * Preuve de raccordement à des étalons nationaux ou internationaux (quand cela est possible), * Validation des logiciels utilisés pour la surveillance et la mesure des exigences spécifiées, le cas échéant.	■
7.2.	Compétences	* Respect des méthodes d'essais et des dispositions de contrôle. * Actions planifiées pour acquérir les compétences nécessaires (formation, tutorat etc.), le cas échéant.	■
7.5.	Informations documentées	* Liste des informations documentées internes et externes, Exemples : Procédures, modes opératoires, méthodes d'essais, instructions de contrôle, enregistrements qualité, * Preuves de maîtrise des documents internes et externes, Exemple : Disponibilité de la version applicable de la méthode d'essai, du référentiel, des dispositions de contrôle, etc.	■ <i>Note : il n'est plus exigé de Manuel qualité.</i>

§ ISO 9001 : 2015	EXIGENCES	PREUVES MINIMALES ATTENDUES	APPLICABLES (NA = non applicable)
8. Réalisation des activités opérationnelles			
8.4.	Maîtrise des processus, produits et services fournis par des prestataires externes	<ul style="list-style-type: none"> * Liste des prestataires * Contrat / commande définissant les exigences du demandeur / titulaire de la certification * Preuves de vérification des matières premières, composants (1), services achetés * Preuves de vérification des conditions de sous-traitance : transport, manutention, essais (2), etc. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ <u>Prestataires externes :</u> * fournisseur de matières premières, composants, services intégrés dans le produit/service * sous-traitant de prestations externes (ex : essais, manutention, transport, etc.) <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> Tous les items sauf : * ISO 9001 v15 : § 8.4.1.
8.5.1.	Maîtrise de la production et de la prestation de service	<ul style="list-style-type: none"> * Informations définissant les caractéristiques des produits et services. Exemples : plan produit / description du service. * 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) * Activités de surveillance et de mesure Exemples : Plan de surveillance, procédures et instruction(s) de contrôle, méthodes d'essais, etc. * Conservation des informations documentées démontrant la conformité des produits/services aux critères d'acceptation (<i>Idem § 8.6.ISO 9001 v15</i>) 	<ul style="list-style-type: none"> ■
8.5.2.	Identification et traçabilité	<ul style="list-style-type: none"> * Identification / Marquage du produit conformément aux exigences du présent référentiel de Certification * Marquage des documents commerciaux conforme aux exigences du présent référentiel de Certification. 	<ul style="list-style-type: none"> ■
8.5.4.	Préservation	Vérification que le produit est préservé tout au long de la chaîne de production (identification, manutention, stockage, conditionnement, transport, etc.)	<ul style="list-style-type: none"> ■
8.5.6.	Maîtrise des modifications (de la production / prestation de service)	<ul style="list-style-type: none"> * Preuve de maîtrise des modifications du process de fabrication / de la prestation de service, notamment l'incidence des modifications sur la performance du produit : <ul style="list-style-type: none"> - revue des modifications, - personne autorisant la modification et toutes les actions nécessaires. 	<ul style="list-style-type: none"> ■

§ ISO 9001 : 2015	EXIGENCES	PREUVES MINIMALES ATTENDUES	APPLICABLES (NA = non applicable)
8.6.	Libération des produits et services	* Dispositions de contrôle des produits / services ; enregistrement des résultats des contrôles et de la conformité aux critères d'acceptation (3) * Nom des personnes ayant autorisé la libération des produits finis / services	■
8.7.	Maîtrise des éléments de sortie non conformes	* Dispositions de traitement des non-conformités, y compris des réclamations client, et mise en œuvre de ces dispositions (4) * Aucune dérogation autorisée sur une performance d'une caractéristique certifiée	■
9. Évaluation des performances			
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 (5) * Efficacité des actions mises en œuvre.	■

(1) Contrôle sur les constituants du produit

Le demandeur/titulaire est tenu d'exercer un contrôle à leur réception et, en tous cas, avant utilisation sur l'ensemble des constituants entrant dans la fabrication de ses produits certifiés.

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.

(2) Sous-traitance d'essais

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

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

(3) Contrôle en cours de fabrication et sur produits finis

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

- contrôle sur les constituants du produit,
- contrôles effectués en cours de fabrication,
- vérifications, essais effectués sur les produits finis.

En cours de fabrication

Un contrôle en cours de fabrication doit être organisé par le demandeur/titulaire. Il concerne le produit dans ses états intermédiaires aux principales étapes de sa fabrication, et le suivi des consignes de réglage du matériel de production (machines de fabrication, outillages).

Des instructions de contrôle doivent être formalisées et mises à la disposition des opérateurs. Les résultats des contrôles sont enregistrés à chaque contrôle. Si des résultats de contrôles indiquent que le produit ne satisfait pas aux exigences du présent Référentiel de Certification, les actions correctives nécessaires doivent être immédiatement mises en œuvre.

Sur produits finis

Le demandeur/titulaire est tenu de vérifier les caractéristiques des produits finis avant leur livraison et est responsable de l'organisation de ce contrôle. Le fabricant devra procéder aux contrôles des caractéristiques des produits finis visés par la certification selon les modalités et les fréquences minimales définies dans le tableau 2. Les contrôles et essais sur produits finis réalisés par le demandeur/titulaire sont effectués suivant les normes et les spécifications complémentaires citées dans le présent référentiel de certification ou selon une méthode interne. Lorsqu'une méthode interne est utilisée, celle-ci devra être formalisée avec indications des dérogations à la norme et justifications de celles-ci.

Les mesures des diverses caractéristiques contrôlées sont effectuées selon les modes opératoires définis dans les normes de référence citées dans le paragraphe 2.2 du présent référentiel de certification.

Les contrôles sur produits finis sont exécutés par le demandeur/titulaire lui-même, dans son unité de fabrication. Le demandeur/titulaire peut sous-traiter certains essais à l'exclusion des essais à forte fréquence (fréquence ① du tableau 2).

Le demandeur/titulaire devra obligatoirement procéder à des prélèvements d'échantillons effectués au hasard en fin de chaîne de fabrication, et réaliser les contrôles et essais sur ces échantillons. Les échantillons prélevés doivent refléter la variété des dimensions des produits faisant l'objet du présent référentiel de certification.

Le mode de prélèvement des échantillons nécessaires aux essais doit être décrit précisément dans le plan qualité du demandeur/titulaire et ne doit pas être laissé à la seule appréciation de l'opérateur.

Le demandeur/titulaire doit enregistrer les résultats des contrôles précédents. Si les résultats des contrôles normaux se révèlent insuffisants, ces derniers doivent être renforcés et les causes de défaillance doivent être décelées afin d'y remédier en complétant, si nécessaire, les contrôles de fabrication.



(4) Dispositions de traitement des non-conformités

Elles intègrent notamment :

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

(5) 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 produits 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 produits faisant l'objet du présent référentiel de certification.

Tableau 2 – Contrôles du fabricant

Caractéristiques contrôlées par produit	Fréquence minimale de contrôle	Méthode d'essai
Caractéristiques dimensionnelles - longueur, largeur, épaisseur - ouverture et désaffleurement - équerrage et rectitude - planéité	①	EN 13329, annexes A & B
Géométrie du profil d'assemblage	①	Mesures internes
Évaluation du chanfrein - aspect (qualité d'ébavurage, continuité...); - absence de lignage aux arêtes; - géométrie du chanfrein; - adhérence	①	Évaluation interne
Caractéristiques de surface - Aspect, couleur, brillance, - porosité - polymérisation - structure	①	EN 438-2
Résistance à l'arrachement de surface	②	EN 13329, annexe D
Gonflement	②	ISO 24336
Résistance aux chocs	②	Document Technique 99026-01 associé au présent référentiel
Résistance à l'abrasion (classe déclarée)	②	EN 13329, annexe E
Essai de chaise à roulettes (sauf U2s P2)	②	EN 425 roulettes à roues jumelées et type H (EN12529 avec une largeur de bande de 7.0 ±0.5mm)
Détermination des variations dimensionnelles après exposition à des conditions climatiques humides et sèches	③ ¹	ISO 24339
Détermination des variations dimensionnelles	④ ¹	NF EN 13329 ; Annexe C ou essai sur petite maquette (adaptation de l'essai défini dans l'ISO 24339)
Détermination de l'épaisseur de la sous-couche associée	②	EN 16354
Détermination de la résistance à la compression de la sous-couche associée ²	④	EN 16354
① = 1 fois toutes les 4 heures ② = 1 / trimestre* ④ = 1 / an*		
③ = pour chaque nouveau produit et à chaque modification des caractéristiques de panneaux, assemblage, épaisseur, largeur		
* Fréquences minimales tenant compte des contrôles réalisés en amont sur les éléments constitutifs du système		

¹ Pour une même unité de production et un panneau d'âme identique dans sa composition et ses caractéristiques y compris l'assemblage, un rapport d'essais sera fourni pour les produits dont la valeur d'élançement de panneau (largeur / épaisseur) est la plus importante.

² Si le demandeur/titulaire n'est pas équipé pour la réalisation de cet essai, il devra fournir la preuve de la conformité de la sous-couche, en présentant par exemple des résultats obtenus par son fournisseur de sous-couche.



2.5 Le marquage – Dispositions générales

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

Au-delà de l'identification d'un produit certifié et de sa traçabilité, le marquage d'un produit par le logo QB associé au classement UPEC 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 associée au classement UPEC avant l'obtention du droit d'usage de ladite marque de certification, ou de présenter à la certification des produits contrefaits.

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

Par ailleurs, la mention des principales caractéristiques certifiées a pour objectif de rendre transparente pour les consommateurs et les utilisateurs, les caractéristiques techniques sur lesquelles porte la certification matérialisée par la marque QB associée au classement UPEC. 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 (voir pages dédiées UPEC), les conditions de validité et les modalités de sanction lors d'usage abusif de la marque QB associée au classement UPEC.

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 associé au classement UPEC expose le titulaire à des poursuites pour notamment pratiques commerciales trompeuses.

2.5.1 LE LOGO QB ASSOCIÉ AU CLASSEMENT UPEC

Le logo QB associé au classement UPEC doit assurer l'identification de tout produit certifié.

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

Le produit certifié QB associé au classement UPEC fait l'objet d'une désignation et d'une identification distincte de celles des produits non certifiés.

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

Pour éviter toute confusion entre les produits certifiés et les produits non certifiés, le demandeur/titulaire veillera à ne pas utiliser des désignations commerciales identiques ou similaires.

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

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

2.5.2 LES MODALITÉS DE MARQUAGE

Ce paragraphe décrit à la fois les modalités d'apposition du logo QB associé au classement UPEC 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 2.5.2.1, 2.5.2.2 et 2.5.2.3 et à chaque fois que cela est possible, intégrer les éléments suivants :

Systèmes de revêtements de sol stratifiés **ou** QB 26



<http://evaluation.cstb.fr>

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

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

2.5.2.1 Marquage des produits certifiés

Tous les produits certifiés, fabriqués à compter de la date figurant sur la décision d'attribution du droit d'usage de la marque QB associée au classement UPEC (par la procédure d'admission ou d'extension) et conformes aux exigences du présent référentiel de certification, doivent être marqués, au minimum, avec le logo de la marque (sauf impossibilité technique).

Le marquage doit apparaître de façon permanente, lisible et indélébile sur les produits.

En fonction de la nature des produits, le marquage peut ne figurer que sur l'emballage du produit.

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

2.5.2.2 Marquage sur l'emballage du produit certifié ou sur le document d'accompagnement du produit (le cas échéant)

Tous les emballages de produits certifiés ou documents d'accompagnement doivent intégrer tous les éléments de marquage définis dans la norme NF EN 13329, paragraphe 5.1, à savoir :

- Une référence à la norme européenne NF EN 13329
- L'identification du fabricant et/ou du fournisseur
- Le nom du produit
- La couleur / le motif et le numéro de lot
- Les symboles de niveau d'utilisation appropriés
- Les dimensions nominales du produit, exprimées en millimètres
- Le nombre d'éléments contenue dans un paquet
- La surface contenue dans un paquet, exprimée en mètres carrés

ainsi que les éléments de marquage suivants :

- logo de la marque,
- nom de l'application,
- référence au site internet,

Systèmes de revêtements de sol stratifiés ou QB 26



<http://evaluation.cstb.fr>

- numéro de certificat UPEC,
- classement UPEC correspondant,
- et, si possible, la liste des caractéristiques certifiées.

Remarque : Si le produit est déjà marqué, le marquage sur les emballages des produits certifiés doit être préconisé, sachant que c'est l'un des moyens de promouvoir le produit certifié.

2.5.2.3 Marquage sur les supports de communication et la documentation (Documents techniques et commerciaux, affiches, publicité, sites Internet, etc.)

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

Les références à la marque QB associée au classement UPEC dans les supports de communication ou documentation doivent être effectuées de façon à ce qu'il n'existe aucun risque de confusion entre les produits certifiés et les autres.

Elles doivent intégrer tous les éléments de marquage suivants :

- logo de la marque,
- nom de l'application,
- référence au site internet,

Systèmes de revêtements de sol stratifiés ou QB 26



<http://evaluation.cstb.fr>

- identification du titulaire,
- désignation commerciale du système,
- numéro de certificat UPEC,
- classement UPEC correspondant,
- liste des caractéristiques certifiées.

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'un produit est accidentellement non conforme, celui-ci et son emballage ne doivent pas être marqués du logo QB associé au classement UPEC, ou celui-ci doit être rayé ou occulté de façon à ce qu'il n'existe aucun risque de confusion.

En cas de non-conformité accidentelle constatée après mise sur le marché du produit :

→ L'industriel est responsable de :

- ❖ Prévenir immédiatement le CSTB
- ❖ Valider les qualités / numéros de lots /délais... incriminés
- ❖ Prévoir un démarquage rétroactif et le retrait éventuel sur le marché

→ 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 produits/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.



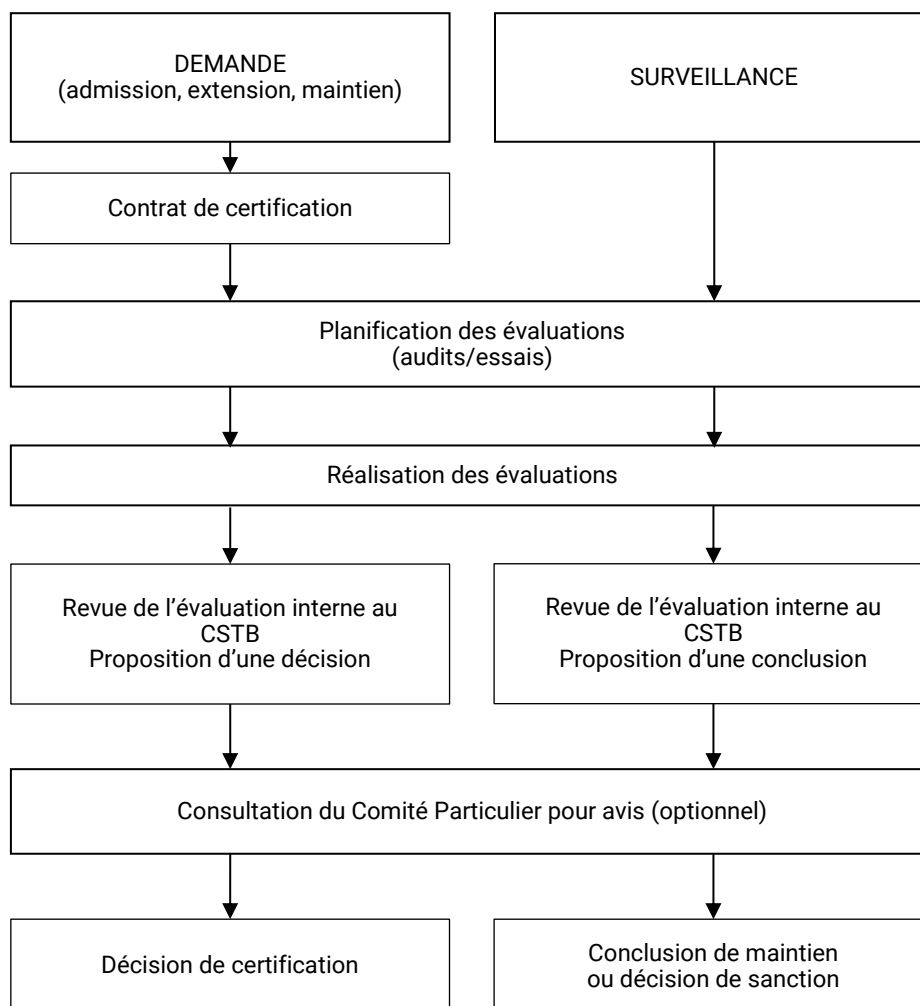
Partie 3

Processus de certification

3.1 Généralités

- Définition du demandeur (voir partie 5) ;
- Définitions des différents types de demande (demande d'admission / demande d'admission complémentaire / demande d'extension / demande de maintien) :
 - Une demande d'admission émane d'un demandeur n'ayant pas de droit d'usage de la marque QB associée au classement UPEC pour l'application QB-UPEC systèmes de revêtements de sol stratifiés.
Elle correspond à un produit (ou une gamme de produits) provenant d'un processus de conception et/ou d'un site de fabrication déterminé et/ou d'un site de commercialisation déterminé, défini par une marque commerciale et/ou ayant une référence spécifique au produit présenté et des caractéristiques techniques ;
 - Une demande d'extension émane d'un titulaire et concerne un nouveau produit / un produit modifié sur un même site de production ;
 - Une demande de maintien émane d'un titulaire et concerne un produit certifié QB associé au classement UPEC destiné à être commercialisé sous une autre marque commerciale et/ou ayant une référence spécifique au produit sans modification des caractéristiques certifiées ;
 - Une nouvelle demande d'admission d'un produit (ou d'une gamme de produits) 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.

3.2 Processus de traitement d'une demande de certification



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

3.3 Les audits

3.3.1 LES AUDITS D'ADMISSION

Les audits ont pour objet de s'assurer que les dispositions définies et mises en œuvre par le demandeur dans l'unité de fabrication répondent aux exigences de la partie 2 du présent référentiel de certification, de son annexe administrative et du Document Technique 99026-01 associé.

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

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

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

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

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

3.3.1.1 Cas d'une première demande d'admission

La durée d'audit est normalement de 1 jour par unité de fabrication.

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

3.3.1.2 Cas d'une demande d'extension

Une demande d'extension n'appelle pas d'audit.

3.3.2 LES AUDITS DE SUIVI

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

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

Contrôles

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

- la vérification de la mise en application effective des mesures correctives annoncées suite aux éventuelles observations faites lors de l'audit précédent ;
- la vérification du respect des exigences qualité du titulaire définies dans le présent référentiel de certification ;
- la vérification des registres d'autocontrôle depuis le dernier audit, de manière statistique pour au moins un produit certifié et pour les produits faisant l'objet du prélèvement en vue des essais au laboratoire de la marque.
- la vérification des documents commerciaux ;
- la vérification des changements intervenus dans les caractéristiques des produits certifiés.

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

La durée d'audit est normalement de 1 jour par unité de fabrication.

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



Surveillance normale :

La fréquence normale est de 1 audit tous les 2 ans par unité de fabrication bénéficiant d'un droit d'usage de la marque QB associée au classement UPEC.

Surveillance renforcée :

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

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

3.4 Prélèvements

Cas des prélèvements en admission :

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

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

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

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

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

Cas des prélèvements en suivi :

Les prélèvements porteront sur au moins 30% des systèmes certifiés dans le but d'avoir suivi l'ensemble des systèmes sur 3 ans.

Pour cela l'auditeur fait prélever dans le stock de l'usine ou du distributeur les échantillons nécessaires aux essais :

- un nombre de paquets équivalents à minimum 30 lames (ou minimum 9m²) dans un coloris/dessin,
- et un nombre de paquets équivalent à 7 lames (ou minimum 2m²) dans un deuxième coloris/dessin.
- un rouleau de la sous-couche associée à chaque produit prélevé (un rouleau de chaque sous-couche si plusieurs sous-couches sont associées à un produit).

Les échantillons prélevés ou envoyés seront nécessairement livrés sous forme de paquets entiers et dans leur emballage d'origine. Les étapes décrites dans le paragraphe 3.4 sont applicables.

Les prélèvements en suivi seront réalisés sur le site de production lors des audits de suivi. Les années où l'audit de suivi n'a pas lieu, le titulaire fabricant devra fournir au CSTB une liste indiquant l'état des stocks sur les produits demandés par le CSTB et contenant les informations suivantes : décor, coloris, numéro de lot, date de fabrication et quantité disponible. Le CSTB lui indiquera alors les lots à envoyer au laboratoire de la marque pour la réalisation des essais.

3.5 Essais

3.5.1 LES ESSAIS EN ADMISSION ET EN EXTENSION

Les essais en admission et en extension sont réalisés conformément aux normes et spécifications complémentaires fixées dans le tableau 3 ci-dessous.

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

Les essais sont effectués sous la responsabilité du (des) laboratoire(s) de la marque.

Dans le cas où des résultats non conformes seraient détectés, un contre essai sera effectué au laboratoire de la marque sur un nouveau lot du produit concerné.

Si les résultats restent non conformes, un deuxième contre essais sera effectué sur un nouveau lot du produit concerné.

L'envoi du nouveau lot après un délai de 6 semaines (à compter de l'envoi du rapport d'essai) ou des résultats non conformes du 2^{ème} contre essai mèneront à la réalisation d'un nouveau programme d'essais complet.

3.5.2 LES ESSAIS SUR LE PRODUIT CERTIFIÉ (SUIVI)

Les essais en suivi sont réalisés conformément aux normes et spécifications complémentaires fixées dans le tableau 3 ci-dessous.

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

Ces essais sur des caractéristiques certifiées sont réalisés dans un laboratoire de la marque ou bien, uniquement pour les essais de caractérisation des lames (EN 13329 Annexes A & B), au sein du laboratoire de l'unité de production, si celui-ci dispose de l'équipement permettant de réaliser l'essai dans les conditions de la norme (ou de la méthode d'essai de référence) et que cet équipement est étalonné, en présence de l'auditeur et sous réserve d'en avoir préalablement fait la demande au gestionnaire de l'application.

Dans le cas où les résultats obtenus font apparaître certaines non-conformités par rapport à la norme ou aux spécifications particulières du Document Technique 99026-01 associé, le fabricant informé doit faire connaître, par écrit au CSTB, ses explications et les mesures correctives décidées ainsi que le délai pour leur mise en place effective.

Dans le cas d'un distributeur titulaire, une copie du rapport d'essais est adressée au fabricant par le CSTB.

Dans le cas où des résultats non conformes seraient détectés suite aux prélèvements du suivi, un contre essai sera effectué au laboratoire de la marque sur un nouveau lot. **Une non-conformité sur le taux de gonflement est rédhibitoire** : il n'y a pas de contre essai possible pour cette caractéristique. Le certificat du produit concerné devra faire l'objet d'une sanction (suspension /retrait).

L'envoi du nouveau lot après un délai de 6 semaines ou des résultats de contre essais non conformes mèneront à une suspension du droit d'usage du produit.

Tableau 3 – Contrôles réalisés dans le laboratoire de la marque

Caractéristiques contrôlées	Méthodes d'essai	Essais à réaliser en ADMISSION / EXTENSION par produit présenté	Essais à réaliser en SUIVI par produit prélevé
Variations dimensionnelles	ISO 24339	1 coloris	-
Caractérisation des lames : - épaisseur - longueur - largeur - équerrage - rectitude - planéité	EN 13329 Annexes A & B	1 coloris	1 coloris
Ouvertures et désaffleurement entre éléments	Document Technique 99026-01	1 coloris	1 coloris
Gonflement en épaisseur	ISO 24336	1 coloris	1 coloris
Résistance à l'arrachement de la surface	EN 13329 Annexe D	1 coloris	1 coloris
Résistance aux chocs d'une bille de petit diamètre	EN 13329 Annexe H (Essai réalisé sur 5 éprouvettes)	2 coloris de 2 états de surface différents	-
Résistance aux chocs d'une bille de grand diamètre	Document technique 99026-01	2 coloris de 2 états de surface différents (sous-couche la moins compressible si plusieurs sous-couches certifiées)	2 coloris (sous-couche la moins compressible si plusieurs sous-couches certifiées)
Résistance à la traction de l'assemblage	Document technique 99026-01	1 coloris (par système d'assemblage)	1 coloris (par système d'assemblage)
Pied de meuble (sauf U2s P2)	EN 424	1 coloris	-
Chaise à roulettes (sauf U2s P2)	Document technique 99026-01	2 coloris de 2 états de surface différents (sous-couche la plus compressible si plusieurs sous-couches certifiées)	2 coloris de 2 états de surface différents (sous-couche la plus compressible si plusieurs sous-couches certifiées)
Résistance à l'abrasion (1)	EN 13329 Annexe E	2 coloris de 2 états de surface différents	2 coloris de 2 états de surface différents
Essai de vieillissement croisé (si chanfreins)	Document Technique 99026-01	-	2 coloris de 2 états de surface différents
Épaisseur de la sous-couche associée	EN 16354	1 essai par sous-couche prélevée	1 essai par sous-couche prélevée
Résistance à la compression de la sous-couche associée	EN 16354	1 essai par sous-couche prélevée	1 essai par sous-couche prélevée

(1) La première éprouvette sera testée jusqu'au point d'usure maximum, les deux suivantes seront testées jusqu'au nombre de tours requis pour la classe déclarée augmenté de 10% (ex : 1650 tours pour une classe AC3).



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 Enveloppe, Isolation et Sols
Division Revêtements, Etanchéité, Enduits et Mortiers
84, avenue Jean Jaurès
Champs sur Marne
F-77447 Marne La Vallée Cedex 2
☎ : 01 64 68 80 99

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

4.2 Organismes d'audit

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

Centre Scientifique et Technique du Bâtiment (CSTB)
Direction Enveloppe, Isolation et Sols
Division Revêtements, Etanchéité, Enduits et Mortiers
84, avenue Jean Jaurès
Champs sur Marne
F-77447 Marne La Vallée Cedex 2

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

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



4.3 Organismes d'essais

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

Centre Scientifique et Technique du Bâtiment (CSTB)

Direction Enveloppe, Isolation et Sols
Division Revêtements, Etanchéité, Enduits et Mortiers
84, avenue Jean Jaurès
Champs sur Marne
F-77447 Marne La Vallée Cedex 2

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

Dans le cadre d'un contrat de sous-traitance, les essais de détermination des variations dimensionnelles après exposition à des conditions climatiques humides et sèches selon ISO 24339 sont réalisés par l'un des laboratoires suivants, sous réserve du maintien de l'accréditation de l'organisme par un membre d'European Accreditation (EA) sur cet essai :

FCBA

10 Rue Galilée
77420 Champs-sur-Marne
☎ : 01 72 84 97 84

EPH-DRESDEN

Zellescher Weg 24
01217 Dresden
ALLEMAGNE
☎ : +49 351 30933083

4.4 Sous-traitance

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

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

4.5 Comité Particulier

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

Le Comité Particulier est chargé de donner son avis sur :

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

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

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

Sa composition est la suivante :

- Un Président, et le cas échéant, un vice-président choisis parmi les membres des collèges définis ci-après ;
- Collège Fabricants (Titulaires) : de 2 à 6 représentants ;
- Collège Utilisateurs / Prescripteurs : de 2 à 6 représentants ;
- Collège Organismes Techniques et Administrations : de 2 à 6 représentants.

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

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

La durée du mandat des membres est de trois ans. Ce mandat est renouvelable par tacite reconduction pour des périodes successives d'un an dans la limite de trois renouvellements, sauf dénonciation sans juste motif par le CSTB ou le membre, par lettre recommandée avec accusé de réception, trois mois avant l'échéance de la période en cours lors du renouvellement.

La présidence du Comité Particulier peut changer tous les ans.

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



Partie 5

Lexique

Accord du droit d'usage de la marque QB associée au classement UPEC :	Autorisation accordée par le CSTB à un demandeur d'apposer la marque QB associée au classement UPEC 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 associée au classement UPEC 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.
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.
Demandeur / titulaire :	<p>Personne morale qui assure la maîtrise et/ou la responsabilité du respect de l'ensemble des exigences définies dans le référentiel de certification de la marque QB associée au classement UPEC. Ces exigences couvrent au moins les étapes suivantes : conception, fabrication, assemblage, contrôle qualité, marquage, conditionnement, ainsi que la mise sur le marché, et précisent les points critiques des différentes étapes.</p> <p>Toute personne qui modifie le contenant et/ou le contenu du produit (par exemple, ensachage ou distribution en vrac de ciment), devient un demandeur et ne peut pas être considérée comme un distributeur. A ce titre, cette personne doit faire une demande d'admission du droit d'usage.</p>



Distributeur :	<p>Organisme distribuant les produits du demandeur/titulaire, qui ne modifie pas la conformité du produit aux exigences de la marque QB associée au classement UPEC.</p> <p>Les types de distributeurs peuvent être les suivants :</p> <ul style="list-style-type: none">- distributeurs qui distribuent le produit sous la marque commerciale du titulaire. Dans ce cas, aucune démarche n'est à engager au titre de la marque QB associée au classement UPEC.- distributeurs qui distribuent le produit avec changement de marque commerciale. Le demandeur/titulaire doit formuler une demande de maintien de droit d'usage. <p>Si le distributeur ne souhaite pas qu'il soit fait référence explicite au fabricant, une demande d'admission à la marque QB associée au classement UPEC doit être formulée par le distributeur. Dans ce cas, l'usine de fabrication n'est pas mentionnée sur le certificat.</p> <p>En fonction des opérations réalisées par le demandeur/titulaire ou le distributeur, les sites audités et la durée d'audit dans le cadre de la certification initiale ou de la surveillance sont définis au cas par cas.</p>
Extension :	<p>Demande par laquelle un titulaire sollicite l'extension du droit d'usage de la marque QB associée au classement UPEC qu'il possède pour un produit certifié dont les caractéristiques ont été modifiées.</p>
Mandataire :	<p>Personne Morale ou physique implantée dans l'E.E.E, qui a une fonction de représentation du demandeur/titulaire hors E.E.E et dispose d'un mandat écrit de celui-ci, lui signifiant qu'il peut agir en son nom et précisant dans quel cadre (missions et responsabilités associées et aspects financiers, réclamations, interlocuteur de l'organisme certificateur, entre autres) dans le processus de certification de la marque QB, suivant les dispositions du référentiel de certification.</p> <p>Le mandataire peut être le distributeur ou l'importateur ; ses différentes fonctions sont clairement identifiées.</p> <p>La notion de mandataire est indispensable dès lors que des demandeurs se trouvent hors de l'E.E.E. La notion de distributeur peut, selon les marchés, ne pas être pertinente.</p>
Maintien :	<p>Demande par laquelle un titulaire sollicite le maintien du droit d'usage de la marque QB associée au classement UPEC pour un produit destiné à être commercialisé par un distributeur sous une autre marque et/ou référence commerciale, mais sans modification des caractéristiques certifiées.</p>
Produit :	<p>Élément résultant d'un process ou d'un processus de fabrication, provenant d'une unité de fabrication déterminée, défini par une marque commerciale et/ou une référence commerciale spécifique, avec des caractéristiques techniques spécifiques.</p>
Programme de certification :	<p>Système de certification spécifique pour des produits déterminés, auxquels s'appliquent les mêmes exigences spécifiées, des règles et des procédures spécifiques.</p>



Recevabilité :	Étude 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 associée au classement UPEC avant la fin de la validité de son certificat QB associé au classement UPEC.
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 associée au classement UPEC. 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 associée au classement UPEC.
Suspension :	<p>Décision notifiée par le CSTB qui annule provisoirement et pour une durée déterminée l'autorisation de droit d'usage de la marque QB associée au classement UPEC. La suspension peut être notifiée à titre de sanction ou en cas d'abandon provisoire du droit d'usage de la marque QB associée au classement UPEC par le titulaire.</p> <p>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.</p> <p>Les notifications de sanction touchant au droit d'usage (suspension/retrait) sont signées par la Direction du CSTB.</p>
Lot de fabrication	Production continue du même produit avec le même décor sur une ligne d'usinage.
Produit :	Revêtement de sol stratifié, associé à une dénomination commerciale, dont l'épaisseur totale, l'âme, le parement hors décor, le contre parement, l'envers, le système d'assemblage, la géométrie des bords, l'état de surface et le format des éléments sont définis.
Décor	Motif associé à un coloris (par exemple : chêne clair, 2 frises).
Etat de surface	Il est défini par le relief et la brillance en partie courante (par exemple : veinage bois mat)
Envers	Couche solidarisée sous le contre parement, de nature, densité et épaisseur définies.
Géométrie des bords (en rives et en bouts)	Bords droits chanfreinés, feuillurés, avec congés, etc...