

CERTIFICATION



Annexe administrative de la certification QB - UPEC : Moquettes touffetées et tissées en lés



N° d'identification : QB 27
N° de révision : 02
Date de mise en application : 15/02/2019

Table des matières

Partie 1	Obtenir la certification.....	3
1.1	Dépôt d'une première demande d'admission	3
1.2	Demande d'extension	5
1.3	Demande de maintien.....	6
Partie 2	Faire vivre la certification : les modalités de suivi	7
2.1	Modalités de contrôles du suivi	7
2.2	Revue de l'évaluation et décision.....	8
Partie 3	Dossiers de certification	9
3.1	Cas d'une première demande d'admission	9
3.2	Cas d'une demande d'extension	9
3.3	Cas d'une demande de maintien	9
3.4	Cas d'une nouvelle demande d'admission suite à une sanction de retrait du droit d'usage de la marque QB associée au classement UPEC.....	10
3.5	Lettres types.....	10
Partie 4	Les tarifs	12
4.1	Prestations afférentes à la certification QB associée au classement UPEC.....	12
4.2	Recouvrement des prestations.....	13
4.3	Annulation d'un audit ou d'un essai par le demandeur / titulaire	14
4.4	Les tarifs.....	14

Partie 1

Obtenir la certification

1.1 Dépôt d'une première demande d'admission

1.1.1 PRÉSENTATION DU DOSSIER DE DEMANDE

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

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

Un mandat doit être établi entre le Titulaire et le mandataire, et traiter des points suivants :

- missions et responsabilités associées
- aspects financiers
- réclamations
- interlocuteur de l'organisme certificateur

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

- revue administrative et technique de la demande ;
- mise en œuvre de l'évaluation (audits et essais) ;
- revue de l'évaluation ;
- décision.

1.1.2 REVUE ADMINISTRATIVE ET TECHNIQUE DE LA DEMANDE

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

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

La demande n'est recevable que si :

- la lettre de demande est complétée, signée et, le cas échéant, accompagnée du devis signé ;
- le demandeur maîtrise et assume la responsabilité des étapes suivantes : conception, fabrication, assemblage, contrôle qualité, marquage, conditionnement ainsi que la mise sur le marché et précise les points critiques des différentes étapes ;
- tout aspect non effectué par le demandeur fait l'objet d'un contrat définissant les responsabilités respectives avec son prestataire. Le demandeur reste responsable de l'ensemble des opérations et de leur cohérence ;
- les produits objets de la demande respectent les normes de références et les spécifications techniques fixées dans le référentiel de certification et la présente annexe;

-
- les contrôles et essais concernant les produits objets de la demande, prévus dans le présent référentiel de certification et l'annexe administrative, sont mis en place ;
 - l'ensemble des documents demandés est joint à la demande, notamment les éléments contractuels de la relation demandeur/mandataire et demandeur/distributeur le cas échéant.

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

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

1.1.3 MODALITÉS DE L'ÉVALUATION

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

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

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

Les évaluations donnent lieu à un rapport : rapport d'audit, rapport d'essais...

Dans le cas d'un écart critique, le demandeur doit mettre en œuvre le plan d'action dans un délai de trois mois.

Dans le cas d'un écart non-critique, le demandeur doit mettre en œuvre le plan d'action dans un délai de six mois.

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

1.1.4 REVUE DE L'ÉVALUATION ET DÉCISION

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

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

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

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

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

Annexe administrative de la certification QB 27
Moquettes touffetées et tissées en lés
N° de révision : 02



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

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

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

Les certificats sont émis sans date de validité.

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

L'attribution du droit d'usage ne saurait en aucun cas substituer la responsabilité du CSTB à celle qui incombe légalement à l'entreprise titulaire du droit d'usage de la marque QB associée au classement UPEC. Le titulaire peut alors communiquer sur sa certification conformément aux modalités définies en partie 2 du référentiel de certification.

1.2 Demande d'extension

Les étapes décrites dans le paragraphe 1.1 précédent sont applicables.

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

Dans le cas d'une demande d'extension pour un produit certifié modifié, les essais sont définis en fonction de la modification envisagée.

Si la demande est recevable, et après réception du devis d'essais signé et des échantillons, le secrétariat de la marque communique au titulaire un numéro d'enregistrement qu'il peut diffuser uniquement sous les deux conditions cumulatives suivantes :

- Le produit objet de la demande d'extension sera fabriqué sur une ligne de production (ou selon un même processus de fabrication) ayant déjà été auditée par le CSTB, dans un délai de deux ans avant la date de dépôt de la demande ; c'est-à-dire : la demande d'extension concerne un produit d'une famille de produits déjà auditée,
- Le site de production concerné par la demande d'extension n'a pas fait l'objet de suspension ou sanction dans un délai de deux ans avant la date de dépôt de la demande.

Ce numéro ne peut être diffusé par le diffuseur que sous la forme suivante :

Classement revendiqué **Ux Px Ex Cx (*)** pour le produit « dénomination commerciale ».

Demande **en cours d'instruction** et enregistrée auprès du CSTB
sous le n°yy.xxxx du jj mm aaaa.

(*) Le classement revendiqué ne préjuge pas des résultats de l'évaluation et par voie de conséquence de la certification du produit concerné.

Dans les cas où l'une des conditions additionnelles précisée ci-dessus ne serait pas applicable, le secrétariat de la marque enregistrera officiellement la demande et communiquera au demandeur le numéro d'enregistrement. Cependant, ni ce numéro ni aucune référence au classement UPEC ne pourront être diffusés par le demandeur sous quelque forme que ce soit.

1.3 Demande de maintien

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

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

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

Partie 2

Faire vivre la certification : les modalités de suivi

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

- respecter les exigences et les modalités de marquage décrites dans la partie 2 du référentiel de certification ;
- mettre à jour son dossier de certification en utilisant les modèles fournis en partie 4 de la présente annexe ;
- informer systématiquement le CSTB de tout changement d'une des caractéristiques du produit certifié, et/ou de son organisation susceptible d'avoir une incidence sur la certification.

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

- à une modification concernant le produit certifié ou l'organisation qualité des entités de fabrication (usine de fabrication, ateliers de fabrication, usine des sous-contractants, etc.) ;
- à des réclamations, contestations, litiges, etc., dont il aurait connaissance et relatifs à l'usage de la marque QB associée au classement UPEC ;
- des contrôles peuvent (y compris prélèvement) être effectués dans le commerce.

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

2.1 Modalités de contrôles du suivi

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

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

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

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

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

2.2 Revue de l'évaluation et décision

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Partie 3

Dossiers de certification

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

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

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

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

3.1 Cas d'une première demande d'admission

Le demandeur établit un dossier contenant :

- une lettre de demande et d'engagement du demandeur selon la lettre-type 1 ;
- une fiche de renseignements généraux concernant le demandeur selon la fiche-type 4 ;
- une fiche technique par produit selon la fiche-type 5 ;
- une liasse d'échantillons présentant tous les coloris des produits concernés,
- la déclaration de performance CE des produits concernés ;
- la preuve de l'étiquetage réglementaire concernant les émissions de COV ;
- le plan de contrôle interne et les résultats internes associés des deux mois précédents.

3.2 Cas d'une demande d'extension

Le titulaire établit un dossier contenant :

- une lettre de demande et d'engagement du titulaire selon la lettre-type 2 ;
- une fiche technique par produit selon la fiche-type 5 ;
- la déclaration de performance CE des produits concernés ;
- la preuve de l'étiquetage réglementaire concernant les émissions de COV.

3.3 Cas d'une demande de maintien

Le titulaire établit un dossier contenant :

- une lettre de demande et d'engagement du titulaire sur papier à en-tête de sa société selon la lettre-type 3A (fabricant) ;
- une fiche d'engagement du distributeur (visa) sur papier à en-tête de sa société, selon la lettre-type 3B (distributeur).
- la déclaration de performance CE des produits concernés ;
- la preuve de l'étiquetage réglementaire concernant les émissions de COV.

3.4 Cas d'une nouvelle demande d'admission suite à une sanction de retrait du droit d'usage de la marque QB associée au classement UPEC

Le titulaire établit un dossier contenant :

- une lettre de demande et d'engagement du demandeur selon la lettre-type 1 ;
- une fiche de renseignements généraux concernant le demandeur selon la fiche-type 4 ;
- une fiche technique par produit selon la fiche-type 5 ;
- les éléments spécifiques à fournir dans le cadre d'une nouvelle demande d'admission par tout demandeur dont le droit d'usage a été retiré suite à une sanction selon la fiche-type 6.

3.5 Lettres types

Les versions électroniques des modèles de lettres et fiches indiquées ci-dessous sont disponibles auprès du CSTB ou sur le site de l'application Moquettes touffetées et tissées en lés disponible sur le site <http://evaluation.cstb.fr/> :

LETTRE-TYPE 1

MARQUE QB associée au classement UPEC - Moquettes touffetés et tissées en lés

FORMULAIRE DE DEMANDE DE DROIT D'USAGE DE LA MARQUE QB (Admission)

LETTRE-TYPE 2

MARQUE QB associée au classement UPEC – Moquettes touffetés et tissées en lés

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

LETTRE-TYPE 3A (fabricant)

MARQUE QB associée au classement UPEC - Moquettes touffetés et tissées en lés

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

LETTRE-TYPE 3B (distributeur)

MARQUE QB associée au classement UPEC - Moquettes touffetés et tissées en lés

FICHE D'ENGAGEMENT (VISA) DU DISTRIBUTEUR

FICHE-TYPE 4

MARQUE QB associée au classement UPEC - Moquettes touffetés et tissées en lés

FICHE DE RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX CONCERNANT LE DEMANDEUR

FICHE-TYPE 5

MARQUE QB associée au classement UPEC – Moquettes touffetées et tissées en lés

FICHE PRODUIT

FICHE-TYPE 6

MARQUE QB associée au classement UPEC – Moquettes touffetées et tissées en lés

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

Partie 4

Les tarifs

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

La certification QB associée au classement UPEC comprend les prestations suivantes :

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

4.1 Prestations afférentes à la certification QB associée au classement UPEC

Le versement des prestations reste acquis même dans le cas où le droit d'usage de la marque QB associée au classement UPEC ne serait pas accordé ou dans le cas où la demande serait abandonnée en cours d'instruction.

Nature de la prestation	Définition de la prestation	Conditions générales
Développement et mise en place d'une application.	Participation à la mise en place de la marque QB associée au classement UPEC dont l'élaboration du référentiel de certification.	Cette prestation est réglée par le demandeur lors de la première demande de droit d'usage de la marque QB associée au classement UPEC.
Droits d'inscription.	Prestations comprenant l'examen des dossiers de demande, les relations avec les demandeurs, les laboratoires, les auditeurs, l'évaluation des résultats de contrôles.	Ces prestations sont facturées à réception de la demande d'admission à la certification. Il s'agit d'un montant forfaitaire.
Réinscription annuelle des produits certifiés.	Prestations de gestion des dossiers des produits certifiés et de leurs titulaires, d'établissement des listes de produits certifiés.	Ces prestations sont facturées annuellement, par système certifié. Il s'agit d'un montant forfaitaire.
Essais	Prestations d'essais des laboratoires.	Les tarifs des laboratoires sont diffusés à la demande. Un devis est établi. Dans le cadre du suivi, les essais sont facturés sur barème au premier trimestre de l'année.
Instruction technique	Exploitation des résultats d'essais.	L'instruction technique est facturée par système. Il s'agit d'un montant forfaitaire.

Nature de la prestation	Définition de la prestation	Conditions générales
Audit	Prestations comprenant la préparation de l'audit, l'audit lui-même ainsi que le rapport. A ces prestations s'ajoutent les frais de déplacement.	Il s'agit d'un montant forfaitaire. Les frais de déplacement sont facturés aux frais réels.
Contrôles complémentaires / supplémentaires	Prestations entraînées par les contrôles supplémentaires ou essais de vérification complémentaires qui peuvent s'avérer nécessaires à la suite d'insuffisances ou anomalies décelées par les contrôles courants.	Ces prestations sont à la charge du demandeur/titulaire selon un montant forfaitaire par journée supplémentaire.
Gestion administrative	Prestations de gestion des dossiers dans le cas d'une demande d'extension, d'un maintien de droit d'usage ou de la mise à jour d'un certificat.	Il s'agit d'un montant forfaitaire.
Promotion.	Actions de promotion sectorielle de la marque QB et du classement UPEC.	Prestation dont le montant est définie chaque année et facturé en sus des autres prestations.

4.2 Recouvrement des prestations

4.2.1 DEMANDE INITIALE / DEMANDE D'EXTENSION

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

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

Les frais de déplacement sont facturés au réel après la réalisation de chaque audit.

4.2.2 SURVEILLANCE

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

Les frais de déplacement sont facturés au réel après la réalisation de chaque audit.

4.2.3 NON PAIEMENT DES SOMMES DUES

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

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

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

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

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

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

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

4.4 Les tarifs

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

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