

CERTIFICATION



Référentiel de 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

Toute reproduction ou représentation intégrale ou partielle, par quelque procédé que ce soit, des pages publiées dans le présent document technique, faite sans l'autorisation du CSTB, est illicite et constitue une contrefaçon. Seules sont autorisées, d'une part, les reproductions strictement réservées à l'usage du copiste et non destinées à une utilisation collective et, d'autre part, les analyses et courtes citations justifiées par le caractère scientifique ou d'information de l'œuvre dans laquelle elles sont incorporées (article L. 122-5 du Code de la propriété intellectuelle). 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.

Table des matières

Partie 1	L'application	5
1.1	Champ d'application.....	5
1.2	Valeur ajoutée de la certification	6
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	22
2.6	Conditions d'arrêt de marquage ou de démarquage en cas de suspension, de retrait, d'abandon	26
Partie 3	Processus de certification.....	27
3.1	Généralités	27
3.2	Processus de traitement d'une demande de certification	28
3.3	Les audits	29
3.4	Prélèvements	31
3.5	Essais	32
Partie 4	Les intervenants	35
4.1	L'organisme certificateur	35
4.2	Organismes d'audit.....	35
4.3	Organismes d'essais	36
4.4	Sous-traitance.....	37
4.5	Comité Particulier	37
Partie 5	Lexique.....	38

Annexe de gestion administrative

Référentiel de certification QB 27
Moquettes touffetées et tissées en lés
N° de révision : 02



Le présent référentiel de certification a été approuvé par la Direction Technique du CSTB le 07/02/2019.

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	01/01/2015	Création du référentiel de certification : passage de l'homologation à la certification
Tout le document	01	01/11/2016	Modalités de transition vers la nouvelle marque collective de certification QB associée à la marque simple de classement UPEC
Tout le document	02	15/02/2019	Possibilité d'avoir 20% de coloris classés U3 dans la gamme d'un produit classé U3s. Précision vis-à-vis des moquettes structurées ayant plusieurs fils par point de tufting (technologie type ColorPoints). Précision des modalités de contre-essais. Changement du nombre de membres du Comité Particulier.

Partie 1

L'application

1.1 Champ d'application

Le présent référentiel de certification concerne à ce jour la marque QB associée au classement UPEC des moquettes touffetées et tissées en lés à velours 100 % polyamide. Elle est désignée sous la forme simplifiée : QB associée au classement UPEC des moquettes touffetées et tissées en lés.

Le classement UPEC appliqué aux revêtements de sol permet une appréciation rapide du comportement à l'usage, guidant ainsi l'utilisateur dans un choix simplifié et adapté à un local visé. La certification QB associée au classement UPEC permet d'attribuer au revêtement de sol un classement d'usage selon ses performances. Il indique pour chaque produit l'usage approprié dans le local considéré, avec une durabilité suffisante et raisonnable.

Les produits certifiés sont destinés à l'utilisation dans des locaux tels que définis dans la Notice sur le classement UPEC des locaux (cf. e-cahier du CSTB en vigueur : *Revêtements de sols – Notice sur le classement UPEC et le classement UPEC des locaux*), conformément à la norme de mise en œuvre en vigueur suivante : NF DTU 53.1 P1-1 & P1-2 – Travaux de bâtiment – Revêtements de sol textiles.

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 revêtement de sol textiles.

Les caractéristiques certifiées de l'application QB associée au classement UPEC – Moquettes touffetées et tissées en lés sont les suivantes :

Selon la norme NF EN 1307, Revêtements de sol textiles – Classement d'usage :

- Exigences de base selon le tableau 3 du chapitre 6 de la norme.

Avec un niveau d'évaluation plus exigeant que la norme :

- Exigences d'identification selon le tableau 2 du chapitre 5 de la norme (avec des tolérances plus étroites par rapport à la norme),

Autres caractéristiques :

- Classement d'usage : Classement UPEC :
 - U caractérise l'usure,
 - P caractérise le poinçonnement,
 - E caractérise la présence d'eau sur le sol,
 - C caractérise la tenue aux tâches et agents chimiques.

Le 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.

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

	Admission	Surveillance continue
<p>Réalisation d'un audit de la production par un auditeur technique qualifié :</p> <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. 	Oui	Oui Fréquence : 1 audit tous les 2 ans *
<p>Réalisation d'essais par un laboratoire reconnu par l'organisme certificateur (indépendant et compétent) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Prélèvement des échantillons réalisé par l'organisme certificateur et effectué sur le site du demandeur/titulaire. 	Oui	Oui Fréquence : 1 campagne d'essais annuelle**

* la fréquence d'audit peut être renforcée à 1 audit tous les 12 mois lorsque des non-conformités critiques sont constatées (en fonction de la pertinence des actions correctives proposées).

** l'année où l'audit n'a pas lieu, le fabricant devra envoyer les produits au laboratoire de la marque selon le prélèvement du gestionnaire.

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,
- distribuant 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 Moquettes touffetées et tissées en lés.

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 associée au classement UPEC.

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 Moquettes touffetées et tissées en lés 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) ;
- 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 433-3 et L 433-1 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.

Note : lorsque la preuve documentaire n'est pas gérée ou détenue sur le site où l'audit est réalisé, celle-ci devra être présentée à l'organisme certificateur, par tout moyen adapté, avant que ce dernier ne conclue son évaluation.

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
<p>Article L121-2 du code de la consommation :</p> <p>« Une pratique commerciale est trompeuse si elle est commise dans l'une des circonstances suivantes :</p> <p>2° « Lorsqu'elle repose sur des allégations, indications ou présentations fausses ou de nature à induire en erreur et portant sur l'un ou plusieurs des éléments suivants :</p> <p>b) Les caractéristiques essentielles du bien ou du service, à savoir : ses qualités substantielles, sa composition, ses accessoires, son origine, sa quantité, son mode et sa date de fabrication, les conditions de son utilisation et son aptitude à l'usage, ses propriétés et les résultats attendus de son utilisation, ainsi que les résultats et les principales caractéristiques des tests et contrôles effectués sur le bien ou le service »</p>	<p>Dénomination commerciale du produit</p> <p>Présentation commerciale du produit (brochures, site internet, etc.)</p>
<p>Règlement (UE) n° 305/2011 du Parlement européen et du Conseil du 9 mars 2011.</p> <p>Les produits relevant de la norme NF EN 14041 : 2005 circulant dans l'espace économique européen sont soumis au marquage CE suivant le Règlement (UE) 305/2011 du Parlement Européen et du Conseil du 9 mars 2011 établissant des conditions harmonisées de commercialisation pour les produits de construction et abrogeant la Directive 89/106/CEE du Conseil.</p>	<p>Déclaration des performances</p>
<p>Art. L. 221-10: Les produits de construction et d'ameublement ainsi que les revêtements muraux et de sol, les peintures et vernis [...] sont soumis à une obligation d'étiquetage des polluants volatils à partir du 1^{er} janvier 2012.</p>	<p>Etiquetage</p>

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 de certification doivent répondre aux exigences de la norme suivante :

- NF EN 1307, *Revêtements de sol textiles – Classement d'usage.*

2.2.2. SPECIFICATIONS TECHNIQUES COMPLEMENTAIRES

En complément aux exigences fixées dans les paragraphes précédents, les produits doivent répondre aux spécifications complémentaires définies dans le document technique 99027-01 en vigueur.

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 modifications 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 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.

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 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 de la marque QB associée au classement UPEC 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 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.

2.3.7 MODIFICATION CONCERNANT LES NORMES APPLICABLES ET SPÉCIFICATIONS

Dans le cas du retrait d'une norme pour des raisons de sécurité, le CSTB notifie le retrait du droit d'usage de la marque QB associée aux classements UPEC, imposant au fabricant l'arrêt immédiat du marquage QB associé aux classements UPEC de sa fabrication et le retrait de ses produits marqués QB associés aux classements UPEC des circuits de commercialisation.

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 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 9001 version 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 soit examiné lors de l'audit de l'organisme.

Tableau 1 (Exigences applicables)

§ ISO 9001 : 2015	EXIGENCES	PREUVES MINIMALES ATTENDUES	APPLICABLES (NA = non applicable)
4.1.	Compréhension de l'organisme et de son contexte	-	NA
4.2.	Compréhension des besoins et des attentes des parties intéressées	-	NA
4.3.	Détermination du domaine d'application du système de management de la qualité	-	NA
4.4.	Système de management de la qualité et ses processus	-	NA
5.1.	Leadership et engagement	-	NA
5.2.	Politique	-	NA
5.3.	Rôles, responsabilités et autorités au sein de l'organisme	<p>* Organigramme</p> <p>* Description des responsabilités et des autorités (exemples : organigramme, fiches de fonction, ...)</p> <p>* Responsable désigné pour s'assurer de l'organisation et de la mise en œuvre efficace du système de production</p>	<p>■</p> <p>< A retenir pour les personnes chargées du contrôle ou ayant un impact direct sur les points critiques de la réalisation du produit ></p> <p>Tous les items sauf :</p> <p>* ISO 9001 V15 : §5.3 c,d</p>
7.4.	Communication		NA
6.1.	Actions à mettre en œuvre face aux risques et opportunités	-	NA
6.2.	Objectifs qualité et planification des actions pour les atteindre	-	NA
6.3.	Planification des modifications (SMQ)		NA
7.1.1.	Ressources – généralités	-	NA
7.1.3.	Infrastructure	-	NA
7.1.4.	Environnement pour la mise en œuvre des processus	<p>Preuve du maintien de l'environnement de travail.</p> <p>Exemples : stockage du produit et de ses composants à l'abri des intempéries, conditions ambiantes adaptées, etc.</p>	<p>■</p> <p>< A retenir pour les processus liés à la réalisation des produits/services ></p>

§ ISO 9001 : 2015	EXIGENCES	PREUVES MINIMALES ATTENDUES	APPLICABLES (NA = non applicable)
7.1.5.	Ressources pour la surveillance et la mesure	<p>* Liste des équipements de contrôle, mesure et d'essai utilisés sur le site de réalisation du produit/service et/ou dans le laboratoire,</p> <p>* Identification des équipements permettant de déterminer leur validité,</p> <p>* 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),</p> <p>* Preuves des vérifications et/ou d'étalonnages (ex : fiche de vie, PV de vérification ou d'étalonnage, etc.),</p> <p>* Preuve de raccordement à des étalons nationaux ou internationaux (quand cela est possible),</p> <p>* Validation des logiciels utilisés pour la surveillance et la mesure des exigences spécifiées, le cas échéant.</p>	<p>■</p> <p>< A retenir pour les processus liés à la réalisation des produits/services ></p>
7.1.6.	Connaissances organisationnelles	-	NA
7.2.	Compétences	<p>* Respect des méthodes d'essais et des dispositions de contrôle.</p> <p>* Actions planifiées pour acquérir les compétences nécessaires (formation, tutorat...), le cas échéant.</p>	<p>■</p> <p>< A retenir pour les personnes chargées du contrôle ou ayant un impact direct sur les points critiques de la réalisation du produit ></p>
7.3.	Sensibilisation	-	NA
7.5.	Informations documentées	<p>* Liste des informations documentées internes et externes, Exemples : Procédures, modes opératoires, méthodes d'essais, instructions de contrôle, enregistrements qualité,</p> <p>* Preuves de maîtrise des documents internes et externes Exemple : Disponibilité de la version applicable de la méthode d'essai, du référentiel, des dispositions de contrôle,...</p>	<p>■</p> <p>< A retenir pour les processus liés à la réalisation des produits/services ></p> <p>Tous les items sauf :</p> <p>* ISO 9001 v08 : § 4.2.1., 4.2.2</p> <p><i>Note : il n'est plus exigé de Manuel qualité.</i></p>

§ ISO 9001 : 2015	EXIGENCES	PREUVES MINIMALES ATTENDUES	APPLICABLES (NA = non applicable)
8.1.	Planification et maîtrise opérationnelles	-	NA
8.2.2.	Détermination des exigences relatives aux produits et services	-	NA
8.3.	Conception et développement de produits et services	-	NA
8.4.	Maîtrise des processus, produits et services fournis par des prestataires externes	<p>* Liste des prestataires</p> <p>* Contrat / commande définissant les exigences du demandeur / titulaire de la certification</p> <p>* Preuves de vérification des matières premières, composants (1), services achetés</p> <p>* Preuves de vérification des conditions de sous-traitance : transport, manutention, essais (2), etc.</p>	<p>■</p> <p>< A retenir pour les matières premières, les composants achetés et pour les prestations externes ayant une incidence sur la qualité du produit/service ></p> <p>Prestataires externes :</p> <p>* fournisseur de matières premières, composants, services intégrés dans le produit/service</p> <p>* sous-traitant de prestations externes (ex : essais, manutention, transport,...)</p> <p><i>(*) Cas particulier des demandeurs/titulaires sous-traitant une partie de leur production</i></p> <p><i>Le CSTB audite les sous-traitants (prévu dans le référentiel de certification)</i></p> <p>Tous les items sauf :</p> <p>* ISO 9001 v08 : § 7.4.1.</p> <p>* ISO 9001 v15 : § 8.4.1.</p>
8.5.1.	Maîtrise de la production et de la prestation de service	<p>* Informations définissant les caractéristiques des produits et services. Exemples : plan produit / description du service, rtc.</p> <p>* Informations définissant les activités à réaliser et les résultats à obtenir.</p> <p>Exemples : mode(s) opératoire(s), instruction(s) de travail, méthode(s) d'essais, référentiel de certification (performance attendue)</p> <p>* Activités de surveillance et de mesure</p> <p>Exemples : Plan de surveillance, procédures et instruction(s) de contrôle, méthodes d'essais, etc.</p> <p>* Conservation des informations documentées démontrant la conformité des produits/services aux critères d'acceptation (Idem § 8.2.4. ISO 9001 v08 et § 8.6. ISO 9001 v14)</p>	<p>■</p>

§ ISO 9001 : 2015	EXIGENCES	PREUVES MINIMALES ATTENDUES	APPLICABLES (NA = non applicable)
8.5.2.	Identification et traçabilité	* Identification / Marquage du produit conformément aux exigences du présent référentiel de Certification *Marquage des documents commerciaux conforme aux exigences du présent référentiel de Certification.	■ < A retenir dans tous les cas pour l'identification (et pour la traçabilité si pertinent) >
8.5.3.	Propriété des clients ou des prestataires externes	-	NA
8.5.4.	Préservation	Vérification que le produit est préservé tout au long de la chaîne de production (identification, manutention, stockage, conditionnement, transport, ...)	■
8.5.5.	Activités après livraison	-	NA
8.5.6.	Maîtrise des modifications (<i>de la production / prestation de service</i>)	* Preuve de maîtrise des modifications du process de fabrication / de la prestation de service, notamment l'incidence des modifications sur la performance du produit (3) : - revue des modifications, - personne autorisant la modification et toutes les actions nécessaires.	■
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 (4) * 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 (5) *Aucune dérogation autorisée sur une performance d'une caractéristique certifiée	■
9.1.	Surveillance, mesure, analyse et évaluation	-	NA
9.2.	Audit interne	-	NA
9.3.	Revue de direction	Compte-rendu de Revue de direction	NA
10.1.	Généralités		NA
10.2.	Non-conformité et action corrective	* Mise en œuvre d'actions correctives pour traiter les non conformités sur le produit certifié et les réclamations client (6) * Efficacité des actions mises en œuvre.	■
10.3.	Amélioration continue		NA

(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. Les contrôles et essais sur produits finis réalisés par le demandeur/titulaire sont effectués selon les fréquences et suivant les normes et les spécifications complémentaires citées dans le tableau 2 du présent référentiel de certification.

Les résultats d'essais doivent faire l'objet d'une exploitation par l'opérateur ou le responsable pour vérification de la conformité aux spécifications internes et aux spécifications du présent référentiel.

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 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.

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 porter remède en complétant, si nécessaire, les contrôles de fabrication.

Tableau 2
ESSAIS À REALISER PAR LE FABRICANT AVEC LA FRÉQUENCE DE CONTRÔLE

Propriétés contrôlées	Fréquence
Détermination de l'épaisseur totale	①
Détermination de l'épaisseur du velours au-dessus du soubassement	①
Détermination de la masse volumique de la sous couche mousse	①
Détermination du nombre de touffes et de boucles par unité de longueur et par unité de surface	①
Détermination de la masse totale par unité de surface	①
Détermination de la masse de velours par unité de surface au-dessus du soubassement	①
Détermination de l'épaisseur apparente des sous-couches	①
Solidité des teintures à la lumière artificielle	②
Solidité des teintures au frottement	②
Solidité des teintures à l'eau	②
Essais utilisant la machine Lisson Défibrage en coupé (Lisson 2000 cycles) en bouclé (Lisson 400 cycles)	②+③ ②+③
Production de changement d'aspect au moyen du tambour Vettermann ou du tambour d'essai pour hexapode	②+③
Essai à l'appareil à roulettes	* ②+③
Détermination de la résistance des joints par l'essai au tambour Vettermann modifié	* ②
Comportement à l'encrassement pour les produits classés U3s	* ④

Légende :

- ①** = toutes les qualités fabriquées dans le mois doivent être contrôlées au moins une fois,
- ②** = à chaque modification ayant une incidence sur la caractéristique,
- ③** = annuel,
- ④** = à chaque nouveau coloris.

* = selon le classement ou les caractéristiques complémentaires revendiquées.

Nota : Les contrôles de fréquence **①** doivent être réalisés en interne.

Pour les fréquences **②**, **③** et **④**, les contrôles peuvent être sous-traités.

Les essais seront réalisés conformément aux modalités décrites dans les normes de référence ou selon une méthode interne.

Lorsqu'une méthode interne est utilisée, celle-ci devra être formalisée avec indication des dérogations par rapport à la norme et justifications de celles-ci.

La méthode interne devra faire l'objet d'une approbation par le CSTB.

Le fabricant peut sous-traiter certains essais, excepté les essais réalisés à forte fréquence (fréquence **①** du tableau 5).

(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.

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 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 du droit d'usage de la marque QB et les modalités de sanction lors d'usage abusif.

Sans préjudice des sanctions prévues dans les Exigences Générales de la marque QB, toute annonce erronée des caractéristiques certifiées ou tout usage frauduleux du logo QB 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 pourra 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 115-2 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 :

Moquettes touffetées et tissées en lés **OU** QB 27



<http://evaluation.cstb.fr>

Caractéristique certifiée1:

Caractéristique certifiée 2 :

Caractéristique certifiée 3 :

Le nom de l'application est recommandé. Dans le cas d'une impossibilité d'afficher le nom complet de l'application, la mention « QB 27 » peut être autorisée.

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).

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, peuvent 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, avec les indications suivantes :

- le logo de la marque,
- le classement UPEC correspondant,
- le numéro de certificat.

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 peuvent intégrer les éléments de marquage suivants :

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

Moquettes touffetées et tissées en lés **OU** QB 27



<http://evaluation.cstb.fr>

- identification du titulaire (fabricant ou distributeur),
- désignation commerciale du système,
- numéro du lot de fabrication.
- 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 aux classements UPEC par la reproduction de la marque dans les correspondances du titulaire, est interdite, sauf si le titulaire bénéficie de la marque QB associée aux classements 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

Moquettes touffetées et tissées en lés **OU** QB 27



<http://evaluation.cstb.fr>

-
- Identification du titulaire,
 - Désignation du produit (dénomination commerciale),
 - Numéro de certificat UPEC,
 - Classement UPEC correspondant (exemple : U_xP_yE₁C₀),
 - Composition fibreuse de la couche d'usage,
 - Masse surfacique totale,
 - Épaisseur totale.

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.

Dans le cadre limité du présent référentiel de certification, sous réserve que la traçabilité du produit soit totalement assurée, il est toléré que seuls les documents commerciaux portent le logo QB associé aux classements UPEC.

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

Dans les cas suivants, le produit et son emballage ne doivent pas être marqués du logo QB associé aux classements UPEC ou celui-ci doit être rayé ou occulté de façon à ce qu'il n'existe aucun risque de confusion :

- lorsqu'un produit est accidentellement non conforme,
- lorsque le produit ou le titulaire fait l'objet d'une suspension ou un retrait de droit d'usage de la marque,
- lorsque le titulaire abandonne la certification.

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...);
- ❖ Estimer les risques de mauvais usage de la marque, par exemples :
 - certification preuve ou non du respect de la réglementation,
 - certification sur des produits à risque,
 - marché très concurrentiel avec « auto-surveillance » ;
- ❖ En fonction de ces risques, déclenchement éventuel d'un contrôle sur site (entreprise ou commerce) ou information des pouvoirs publics ;
- ❖ Engagement du titulaire à mener des actions correctives et/ou contrôle sur site avant la décision de retrait éventuelle

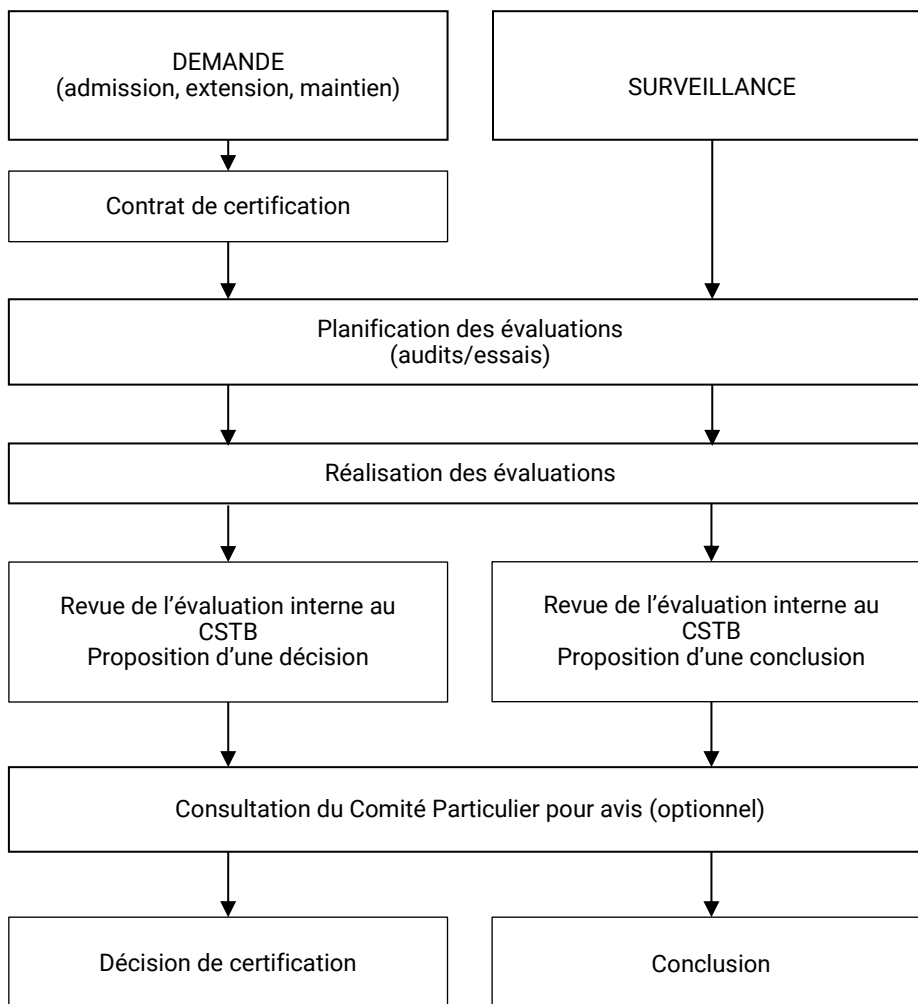
Partie 3

Processus de certification

3.1 Généralités

- Définition du demandeur (voir partie 5) ;
- Définitions des différents types de demande (demande d'admission / demande d'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 Moquettes touffetées et tissées en lés.
Elle correspond à un produit (ou une gamme de produits) provenant d'un processus de conception et/ou d'un site de fabrication déterminée ;
 - Une demande d'extension émane d'un titulaire et concerne un nouveau produit ou un produit modifié sur un site de production déjà certifié (cette demande doit être conforme à la partie 3 de l'annexe administrative) ;
 - Une demande de maintien de droit d'usage 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 (cette demande doit être conforme à la partie 3 de l'annexe administrative) ;
 - 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 associée au classement UPEC dans le cas d'un acte de pratique commerciale trompeuse en application des articles L 121-2 à L-121-5.

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 administrative 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 et de l'annexe administrative.

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).

Dans le cas d'un audit combiné avec l'application de marquage CE 31 - NF EN 14041, la durée d'audit est d'un jour pour les deux applications.

Dans le cas d'un audit combiné avec l'application QB 31 « Revêtements de sol textiles », la durée d'audit est étendue à 1,5 jours pour les deux applications.

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.
- Pour une gamme U3s, il vérifie :
 - que les nouvelles références (coloris/dessins) répondent à la spécification retenue pour l'essai d'encrassement en vue du classement U3s,
 - que la nouvelle gamme ne comporte pas plus de 20 % de ses références classées seulement U3.

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).

Dans le cas d'un audit combiné avec l'application de marquage CE 31 - NF EN 14041, la durée d'audit est d'un jour pour les deux applications.

Dans le cas d'un audit combiné avec l'application QB 31 « Revêtements de sol textiles », la durée d'audit est étendue à 1,5 jours pour les deux applications.

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

L'auditeur fait prélever dans le stock et dans l'unité de fabrication les échantillons nécessaires à la réalisation des essais.

L'année où l'audit n'a pas lieu, le fabricant devra envoyer les produits au laboratoire de la marque selon le prélèvement du gestionnaire.

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 demandeur envoie les échantillons demandés par le CSTB, dans les délais prescrits, au laboratoire de la marque. Si le demandeur n'envoie pas l'échantillon 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 admission :

L'auditeur fait prélever dans le stock et dans l'unité de fabrication les échantillons nécessaires à la réalisation des essais : **2m x 4m (ou largeur de fabrication) dans deux coloris.**

Cas des prélèvements en suivi :

L'auditeur fait prélever dans le stock et dans l'unité de fabrication les échantillons nécessaires à la réalisation des essais : **2m x 4m (ou largeur de fabrication) dans deux coloris.**

Pour 1 à 5 produits certifiés, 1 produit dans deux coloris sera prélevé.

A partir de 6 produits certifiés, 2 produits dans deux coloris seront prélevés.

3.5 Essais

3.5.1 LES ESSAIS EN ADMISSION / EXTENSION

Les essais 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 laboratoire de la marque.

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

Si les résultats restent non conformes, un deuxième contre-essai sera effectué sur deux autres lots du produit concerné.

Si les résultats non-conformes font suite à un essai de stabilité dimensionnelle, un essai à la machine Lisson, un essai au tambour Vettermann ou un essai à l'appareil à roulettes, alors des contre-essais d'identification seront systématiquement réalisés.

L'envoi des nouveaux lots après un délai de 6 mois (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 sont réalisés conformément aux normes et spécifications complémentaires fixées dans le tableau 4 ci-dessous.

Les rapports d'essais correspondants sont établis et adressés au titulaire. Dans le cas où les résultats obtenus font apparaître certaines non-conformités par rapport à la norme ou aux spécifications particulières du présent référentiel, 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 deux nouveaux lots du produit concerné.

Si les résultats non-conformes font suite à un essai de stabilité dimensionnelle, un essai à la machine Lisson, un essai au tambour Vettermann ou un essai à l'appareil à roulettes, alors des contre-essais d'identification seront systématiquement réalisés.

L'envoi des nouveaux lots après un délai de 6 semaines ou des résultats de contre-essai non conformes mèneront à une suspension du droit d'usage du produit.

Tableau 3 – Liste des essais à réaliser dans le cadre d'une admission et d'une extension

Caractéristiques	Méthodes d'essai	Nombre d'essais minimum <u>Admission</u>	Nombre d'essais minimum <u>Extension</u>
Epaisseur totale en mm	NF ISO 1765 ⁽¹⁾	2 coloris / produit prélevé	1 coloris / produit prélevé
Epaisseur de velours au-dessus du soubassement en mm	ISO 1766 ⁽¹⁾		
Masse volumique de la sous-couche mousse (si nécessaire) g/cm ³	ISO 845		
Nombre de touffes ou de boucles au dm ²	ISO 1763		
Masse totale par unité de surface en g/m ²	ISO 8543		
Masse de velours par unité de surface au-dessus du soubassement en g/m ²	ISO 8543		
Epaisseur apparente de la sous-couche mousse en mm (si nécessaire)	EN 1318		
Essais utilisant la machine Lisson - défibrage En coupé - Méthode a - 2000 cycles En bouclé - Méthode c - 400 cycles	NF EN ISO 12951		
Production de changement d'aspect au moyen du tambour Vettermann ou du tambour d'essai pour hexapode	ISO 10361		2 coloris / produit prélevé ⁽²⁾
Essai à l'appareil à roulettes	NF EN 985		1 coloris / produit prélevé
Détermination de la résistance des joints par l'essai au tambour Vettermann modifié (bouclé)	NF EN 1814		
Comportement à l'encrassement pour les produits classés (U _{3s})	NF EN 1269 méthode A (évaluation selon NF EN ISO 9405)	20 % des coloris de la gamme	20 % des coloris de la gamme

(1) dans le cas de produits structurés, les résultats d'épaisseur totale et d'épaisseur utile sont uniquement donnés sous forme de moyenne, comme pour les produits uniformes, et non pas par zone comme indiqué dans la norme.

(2) 2 coloris/ produit sont prélevés pour la réalisation de l'essai du tambour Vettermann.
A l'issue de cet essai, le coloris le plus sensible subit la batterie d'essais complète.

L'ensemble des échantillons prélevés est adressé au CSTB qui réalise lui-même les essais ou les sous-traite.

Tableau 4 – Liste des essais à réaliser dans le cadre du suivi

Caractéristiques	Méthodes d'essai	Nombre d'essais minimum
Epaisseur totale en mm	NF ISO 1765 (1)	2 coloris / produit prélevé
Production de changement d'aspect au moyen du tambour Vettermann ou du tambour d'essai pour hexapode	ISO 10361	
Aptitude à l'emploi sous la chaise à roulettes chargée pour les qualités certifiées avec classement P3	NF EN 985 (essai A)	
Nombre de touffes ou de boucles au dm ²	ISO 1763	
Masse totale par unité de surface en g/m ²	ISO 8543	
Masse de velours par unité de surface au-dessus du soubassement en g/m ²	ISO 8543	
Epaisseur de velours au-dessus du soubassement en mm	ISO 1766 (1)	
Comportement à l'encrassement pour les produits classés (U _{3s})	NF EN 1269 méthode A (évaluation selon NF EN ISO 9405)	
Perte de matière à l'essai LISSON	NF EN 12951 (essai A)	
Défibrage à l'essai LISSON pour les qualités à velours bouclé	NF EN 12951 (essai C)	

(1) dans le cas de produits structurés, les résultats d'épaisseur totale et d'épaisseur utile sont uniquement donnés sous forme de moyenne, comme pour les produits uniformes, et non pas par zone comme indiqué dans la norme.

L'ensemble des échantillons prélevés est adressé au CSTB qui réalise lui-même les essais ou les sous-traite.

3.5.3 ATTRIBUTION DU CLASSEMENT UPEC

En fonction des résultats des essais, un classement UPEC est attribué au produit selon les spécifications définies dans le document technique 99027-01 en vigueur.

Nota 1 : le classement U_{3s} sera attribué à un revêtement pour l'ensemble des références (dessins et coloris) de sa gamme ; c'est à dire que toutes les références devront satisfaire aux exigences retenues pour l'essai d'encrassement en vue du classement U_{3s}.

Toutefois dans la gamme de coloris il sera éventuellement possible de conserver, en les distinguant clairement (par exemple par un astérisque), quelques coloris qui, ne répondant pas à ces exigences, ne peuvent être classés que U₃, mais en aucun cas leur nombre ne devra dépasser 20% de la totalité des références de la gamme.

De nouvelles références pourront être ajoutées ultérieurement à la gamme sous la responsabilité du titulaire qui devra toutefois impérativement le signaler au CSTB sous réserve de respecter les conditions ci avant.

Partie 4

Les intervenants

Les organismes intervenant au cours de la procédure d'accord du droit d'usage de la marque QB associée au classement UPEC 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 associée au classement UPEC. Il définit les règles de gouvernance et les modalités de fonctionnement des marques et assume la responsabilité de l'application du référentiel de certification et les décisions prises dans le cadre de celui-ci.

Centre Scientifique et Technique du Bâtiment (CSTB)

Direction DEIS
Division REEM
84, avenue Jean Jaurès
Champs sur Marne
F-77447 Marne La Vallée Cedex 2
☎ : 01 64 68 85 44

<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 l'organisme suivant, dit organisme d'audit :

Centre Scientifique et Technique du Bâtiment (CSTB)

Direction DEIS
Division REEM
84, avenue Jean Jaurès
Champs sur Marne
F-77447 Marne La Vallée Cedex 2
☎ : 01 64 68 85 44

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

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

Dans le cadre d'un contrat de sous-traitance que le CSTB a établi avec lui, l'organisme suivant peut effectuer les audits de suivi, à la demande du CSTB.

ORGANISME D'AUDITS SOUS-TRAITANT :

Centre de Recherche et d'Etudes Techniques du Tapis (CRET)

3, rue du Vert Bois – B.P. 30

59531 Neuville-en Ferrain Cedex

4.3 Organismes d'essais

Hors demande initiale de certification (admission), pour tout nouveau produit, les essais de type sont réalisés par le Centre Scientifique et Technique du Bâtiment (CSTB) ou par le laboratoire suivant, dans le cadre des accords de reconnaissance des essais établis entre eux:

Centre de Recherche et d'Etudes Techniques du Tapis (CRET)

3, rue du Vert Bois – B.P. 30
59531 Neuville-en Ferrain Cedex

Les essais effectués sur les produits dans le cadre du suivi sont réalisés à la demande du CSTB par le laboratoire suivant, dit laboratoire de la marque :

Centre Scientifique et Technique du Bâtiment (CSTB)

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

Dans le cadre du contrat de sous-traitance que le CSTB a établi avec lui : le laboratoire suivant peut effectuer les essais de suivi de la marque UPEC, à la demande du CSTB.

Centre de Recherche et d'Etudes Techniques du Tapis (CRET)

3, rue du Vert Bois – B.P. 30
59531 Neuville-en Ferrain Cedex

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.

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 choisi parmi les membres des collèges définis ci-après ;
- Un Vice-Président : un représentant du CSTB.
- 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.

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

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.
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 considéré comme un distributeur. A ce titre, cette personne doit faire une demande d'admission du droit d'usage.</p>
Distributeur :	<p>Personne 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.- 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 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 :	Demande par laquelle un titulaire sollicite l'extension du droit d'usage de la marque QB associée au classement UPEC pour un nouveau produit ou un produit certifié dont les caractéristiques ont été modifiées.
Lot bain/coloris	Dans une même fabrication, sous-ensemble uniforme d'aspect et de nuance.
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 associée au classement UPEC 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 :	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.
Observation :	Remarque permettant d'attirer l'attention d'un titulaire sur une non-conformité mineure afin d'éviter une dérive qui aboutirait à un avertissement.
Produit :	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.
Programme de certification :	Système de certification spécifique pour des produits déterminés, auxquels s'appliquent les mêmes exigences spécifiées, des règles et des procédures spécifiques.
Recevabilité :	Etude d'un dossier qui permet de procéder à l'instruction de la demande. La recevabilité porte sur les parties administrative et technique du dossier.
Reconduction :	Demande par laquelle le titulaire sollicite la reconduction du droit d'usage de la marque QB 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 associée au classement UPEC 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. La suspension peut être notifiée à titre de sanction ou en cas d'abandon provisoire du droit d'usage de la marque QB par le titulaire.</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 associée au classement UPEC 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>