



CERTIFICATION

Référentiel de certification QB : Membranes souples de parois



N° d'identification : QB 38

N° de révision : 02

Date de mise en application : 05/02/2021





Partie 1	L'application	5
1.1	Champ d'application	5
1.2	Valeur ajoutée de la certification	6
1.3	Demander une certification	8
Partie 2	Le programme de certification	9
2.1	Les réglementations	9
2.2	Les normes et spécifications complémentaires	10
2.3	Évaluation de l'Assistance Technique	11
2.4	Déclaration des modifications	11
2.5	Les dispositions de management de la qualité : référentiel des audits	13
2.6	Le marquage – Dispositions générales	20
2.7	Conditions d'arrêt de marquage ou de démarquage en cas de suspension, de retrait, d'abandon	23
Partie 3	Processus de certification	24
3.1	Généralités	24
3.2	Processus de traitement d'une demande de certification	25
3.3	Les audits	26
3.4	Prélèvements	28
3.5	Essais	29
Partie 4	Les intervenants	31
4.1	L'organisme certificateur	31
4.2	Organismes d'audit	31
4.3	Organismes d'essais	32
4.4	Sous-traitance	32
4.5	Comité Particulier	32
Partie 5	Lexique	34

Annexe de gestion administrative de la certification QB

Annexe de gestion technique de la certification QB

Référentiel de certification QB 38
Membranes souples de paroi
N° de révision : 02



Le présent référentiel de certification a été approuvé par la Direction Technique du CSTB le 05/02/2021.

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.

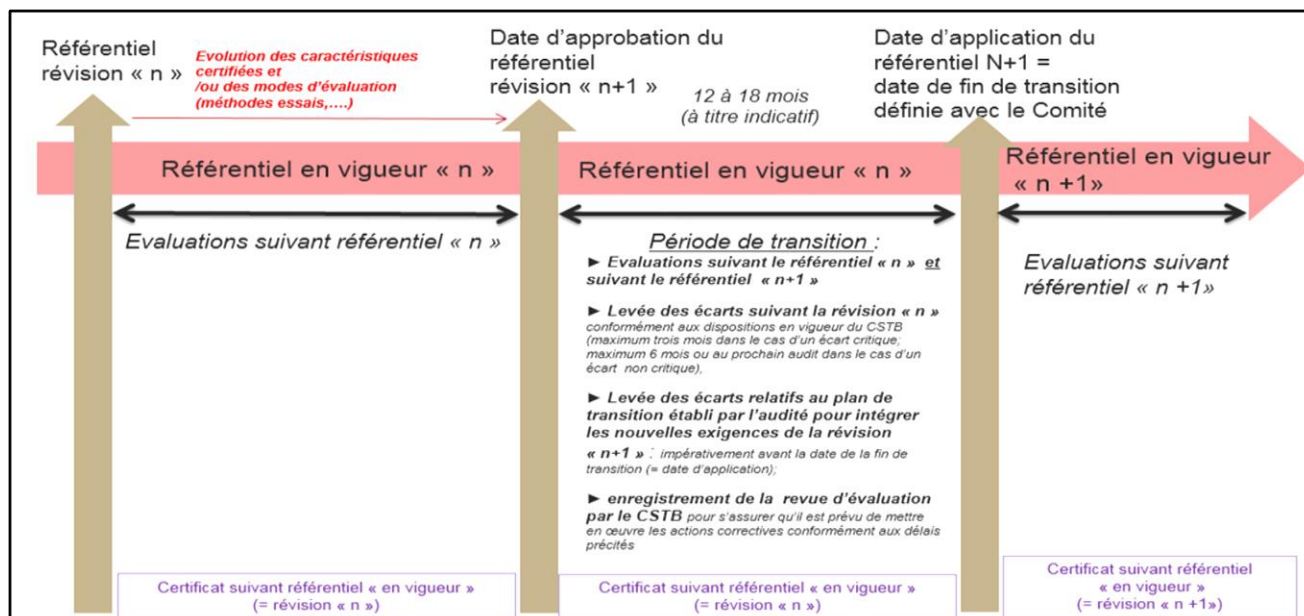
Le présent référentiel de certification peut donc être révisé, en tout ou partie par le CSTB, après consultation des parties intéressées.

HISTORIQUE DES MODIFICATIONS

Partie modifiée	N° de révision	Date de mise en application	Modification effectuée
Tout le document	00	17/11/2017	Création du Référentiel de certification
§1.2 §2.6.2	01	09/10/2018	Actualisation des modalités de marquages Transfert de la description du classement E.J. dans l'Annexe Technique 38-01
Tout le document	02	05/02/2021	Actualisation de la trame du référentiel Réduction du nombre minimal d'intervenants Mise à jour du document technique DT99038-01 rev01 Ajout du classement C

GESTION DES TRANSITIONS DU REFERENTIEL

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



Partie 1 L'application

1.1 Champ d'application

Le présent Référentiel de certification concerne les membranes souples de parois notamment les écrans souples pare-pluie destinés à assurer l'étanchéité à l'eau des parois verticales extérieures.

La marque QB 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 dans le §1.2 ci-après.

Les membranes souples de parois certifiées bénéficient d'une évaluation avérée positive d'aptitude à l'usage, en référence, aux spécifications des NF DTU 31.2 et NF DTU 31.4, à un Avis Technique ou à toute évaluation technique collégiale d'un procédé de construction intégrant les membranes souples de paroi et/ou l'assistance technique, 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.

1.1.1 LES ECRANS SOUPLES PARE-PLUIE

Sont visés les écrans souples pare-pluie pour murs extérieurs conformes à la norme NF EN 13859-2 et répondant aux spécifications des normes NF DTU 31.2 P1-1 (Mai 2019) et NF DTU 31.4 (mai 2020) et de la norme NF DTU 41.2 P1-2 (Août 2015) ou faisant l'objet d'une évaluation spécifique de type Appréciation Technique d'Expérimentation (ATEX) ou Avis Technique. Ils sont nommés « Ecrans Souples Pare-Pluie » dans la suite des documents.

Les écrans souples pare-pluie sont mis en œuvre conformément aux normes NF DTU 31.2 P1-1 (Mai 2019) et NF DTU 41.2 P1-1 (Août 2015). Les jonctions de lés sont réalisées par recouvrement soit à sec, soit avec des adhésifs intégrés ou des adhésifs rapportés.

L'écran souple pare-pluie mis en œuvre côté froid (extérieur), est destiné à protéger une façade ou un mur avec isolation thermique vis-à-vis de la pénétration d'eau. Il est mis en œuvre derrière le revêtement extérieur et peut être fixé directement sur un panneau de contreventement ou sur les montants d'ossature, directement au contact de l'isolant thermique. Il doit être résistant à la pénétration de l'eau et perméable à la vapeur d'eau.

Le présent référentiel s'applique aux kits composés d'un écran souple pare-pluie et des adhésifs intégrés et/ou des bandes adhésives rapportées fournies avec l'écran.

1.2 Valeur ajoutée de la certification

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

Les caractéristiques certifiées de l'application « Membranes souples de paroi – Ecrans souples pare-pluie » sont les suivantes :

- i. Selon la norme NF DTU 31.2 (► performances attendues du produit conformes à la norme) :
 - La résistance à la pénétration de l'eau* ;
 - La valeur Sd (propriété de transmission à la vapeur d'eau)* ;
 - La stabilité dimensionnelle* ;
 - La souplesse à basse température*.
- ii. Avec un niveau de performance plus exigeant que la norme NF DTU 31.2 :
 - La résistance en traction (sens longitudinal et transversal) ;
 - La résistance à la déchirure au clou (sens longitudinal et transversal) ;
 - La résistance des jonctions au pelage et en cisaillement (*) et (**).
- iii. Autres caractéristiques :
 - La composition ;
 - Le Service d'Assistance technique ;
 - Le classement E. J. C.

La marque QB 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 collective effectué en son nom à l'INPI.

Le classement EJC, associée à la marque QB, définie dans le présent référentiel et dans le Document Technique n°99038-01 est la propriété du CSTB.

Les caractéristiques certifiées identifiées par un (*) correspondent aux caractéristiques définies dans le DTU 31.2 ; le niveau de performance certifié respecte celui spécifié dans le DTU pour l'usage défini.

La propriété identifiée par un (**) ne s'applique que pour les membranes ayant des accessoires intégrés ou rapportés.

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 clients. - Supervision d'essais de caractéristiques certifiées réalisés par le demandeur, le cas échéant. 	<i>Oui</i>	<p>Oui</p> <p>Fréquence : 1 audit tous les ans (*)</p>
<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. 	<i>Oui</i>	<p>Oui</p> <p>Fréquence : 1 campagne d'essais annuelle (**)</p>
<p>Réalisation d'une évaluation de l'assistance technique de la société :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Evaluation de l'assistance technique par le biais de réponses à un QCM 	<i>Oui</i>	<p>Oui</p> <p>Fréquence : A chaque changement de personne au sein de l'entreprise</p>

(*) La fréquence peut être allégée à 1 audit tous les 3 ans, sous réserve que :

- le titulaire soit certifié ISO 9001 par un organisme certificateur accrédité par un membre de l'E.A (European cooperation for Accreditation) ou par un membre de l'I.A.F. (International Accreditation Forum) ;
- les résultats des évaluations précédentes sont très satisfaisants (audit sans écarts).

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

(**) Dans le cas d'une surveillance réduite, les années pour lesquelles il n'est pas planifié d'audit, le titulaire doit communiquer annuellement :

- Au laboratoire de la marque, des produits choisis par le gestionnaire sur la base des quantités de la production ;
- Au gestionnaire, des autocontrôles de la production.

1.3 Demander une certification

Toute entité juridique :

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

peut demander à bénéficier d'un droit d'usage de la marque QB « Membranes souples de parois - Écrans souples pare-pluie ».

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

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

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

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

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

Dans ce cas, il s'engage à être :

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

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



Partie 2

Le programme de certification

Le programme de certification de l'application Membranes souples de paroi - Écrans souples pare-pluie est composé du présent référentiel de certification, qui référence :

- les Exigences Générales de la marque QB, qui fixent l'organisation et les conditions d'usage de la marque ;
- les normes et les spécifications complémentaires ;
- les spécifications techniques complémentaires mentionnées dans le § 2.2.2.

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

2.1 Les réglementations

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

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

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

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

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

L'organisme certificateur n'a pas pour mission de démontrer de 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>Règlement (UE) n° 305/2011 du Parlement européen et du Conseil du 9 mars 2011.</p> <p>Les produits relevant de la norme EN 13859-2 en vigueur 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>Décret n°2011-321 du 23 mars 2011 relatif à l'étiquetage des produits de construction et de décoration sur leurs émissions en polluants volatils.</p>	<p>Etiquetage des produits</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 doivent être conformes aux normes produit et aux spécifications complémentaires en vigueur pour les classes d'usage visées :

ECRANS SOUPLES PARE-PLUIE

- La norme EN 13859-2 en vigueur ;
- Les Règles de construction de maisons et bâtiments à ossature en bois suivant la norme NF DTU 31.2 en vigueur et des façades à ossature bois suivant la norme NF DTU 31.4 en vigueur ;
- Les règles de mise en œuvre bardages en bois suivant la norme NF DTU 41.2.

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 DT 99038-01.

2.3 Évaluation de l'Assistance Technique

Le titulaire du certificat devra justifier de sa capacité d'Assistance Technique et des moyens mis en œuvre afin de l'assurer. Pour cela une liste de « Références Chantiers » devra être fournie ainsi que les brochures commerciales, notice de pose ou tout document technique, marquage du produit ainsi que les étiquettes mises à jour distribuées ou mises à disposition sur un site internet.

Le CSTB vérifiera que ces documents respectent les règles de mise en œuvre des produits visés par la certification, pour les constructions à ossatures bois conformes aux normes NF DTU 31.2 et NF DTU 31.4 et pour les bardages bois conformes à la norme DTU 41.2.

Dans le cas d'une première demande des demandeurs non titulaires d'une certification, l'évaluation de l'assistance technique se fera à travers un questionnaire à choix multiples soumis aux référents en charge de cette mission et désignées par le titulaire.

Dans le cas où les réponses apportées ne sont pas satisfaisantes (note en dessous 07/12), un plan d'action sera exigé. Ce plan devra démontrer la formation du référent de l'assistance technique au contexte technico-règlementaire. Une seconde évaluation sera effectuée dans les 2 mois par l'intermédiaire d'un nouveau QCM avec éventuellement la planification d'une visite de chantier.

A chaque changement de référents de la structure d'assistance technique, le CSTB doit être averti.

Dans le cas d'une nouvelle demande d'un demandeur déjà titulaires d'un certificat QB38 il n'est pas requis une nouvelle évaluation de l'assistance technique sauf changement dans la structure qui assure l'assistance technique.

Nota : dans le cadre d'une demande d'admission d'un demandeur les références de chantiers seront à fournir sous un délai de 5 mois. En cas de non-respect de la période accordée, le certificat sera suspendu.

2.4 Déclaration des modifications

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

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.

2.4.1 MODIFICATION CONCERNANT LE TITULAIRE

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

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

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

2.4.2 MODIFICATION CONCERNANT L'UNITE 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

2.4.3 MODIFICATION CONCERNANT L'ORGANISATION QUALITE DE L'UNITE 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 de celui-ci par le titulaire qui doit en informer le CSTB.

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

Cas particulier d'une modification majeure du système de contrôle production usine :

La demande sera traitée comme une demande extension.

Des essais complémentaires devront être réalisés par le CSTB, laboratoire de la marque.

2.4.4 MODIFICATION CONCERNANT LE PRODUIT CERTIFIE

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.

2.4.5 CESSATION TEMPORAIRE OU DEFINITIVE 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. La suspension ou le retrait du droit d'usage de la marque QB est notifié au titulaire de la marque QB par le CSTB. A l'expiration du délai indiqué par le titulaire, 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 pour une durée maximale de 6 mois, reconductible une seule fois, le cas échéant. La durée totale de la suspension du droit d'usage de la marque QB pour ces produits ne doit pas excéder un an. La levée de la suspension ne peut être prononcée qu'à l'issue d'un audit de vérification.

2.4.6 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, ce qui en conséquence fait cesser ce maintien du droit d'usage de la marque QB.

Le distributeur, titulaire d'un maintien de droit d'usage de la marque QB, 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. Le droit d'usage de la marque QB par le distributeur ne pourra être validé qu'après nouvel examen conformément à la partie 3 du présent référentiel de certification.

2.4.7 MODIFICATION CONCERNANT LES NORMES APPLICABLES ET SPECIFICATIONS

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, imposant au fabricant l'arrêt immédiat du marquage QB de sa fabrication et le retrait de ses produits marqués QB des circuits de commercialisation.

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

2.5.1 OBJET

Les demandeurs/titulaires et leurs distributeurs titulaires d'un maintien de droit d'usage sont responsables chacun en ce qui les concerne de satisfaire à l'ensemble des exigences de la certification permettant l'attribution du droit d'usage de la marque QB 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 qui 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 2.5.2 suivant.

2.5.2 EXIGENCES MINIMALES EN MATIERE DE MANAGEMENT DE LA QUALITE

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

Si l'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 du demandeur/titulaire soit transmis au CSTB préalablement à l'audit ou examiné lors de l'audit.

Tableau 1 (Exigences applicables)

§ ISO 9001 : 2015	EXIGENCES	PREUVES MINIMALES ATTENDUES	APPLICABLES (NA = non applicable)
5. Leadership			
5.3.	Rôles, responsabilités et autorités au sein de l'organisme	* Organigramme * Description des responsabilités et des autorités <i>Exemples : organigramme, fiches de fonction, etc.</i> * Responsable désigné pour s'assurer de l'organisation et de la mise en œuvre efficace du système de production	■ < A retenir pour les personnes chargées du contrôle ou ayant un impact direct sur les points critiques de la réalisation du produit > Tous les items sauf : * ISO 9001 V15 : §5.3 c,d
7. Support			
7.1.4.	Environnement pour la mise en œuvre des processus	Preuve du maintien de l'environnement de travail. <i>Exemples : stockage du produit et de ses composants à l'abri des intempéries, conditions ambiantes adaptées, etc.</i>	■ < A retenir pour les processus liés à la réalisation des produits/services >
§ ISO 9001 : 2015	EXIGENCES	PREUVES MINIMALES ATTENDUES	APPLICABLES (NA = non applicable)
7.1.5.	Ressources pour la surveillance et la mesure	* Liste des équipements de contrôle, mesure et d'essai utilisés sur le site de réalisation du produit/service et/ou dans le laboratoire, * Identification des équipements permettant de déterminer leur validité, * Planning de vérification ou d'étalonnage des équipements impactant la validité des résultats (notamment les équipements permettant de réaliser les essais sur les caractéristiques certifiées), * Preuves des vérifications et/ou d'étalonnage <i>Exemples : fiche de vie, PV de vérification ou d'étalonnage, etc.</i> * Preuve de raccordement à des étalons nationaux ou internationaux (quand cela est possible), * Validation des logiciels utilisés pour la surveillance et la mesure des exigences spécifiées, le cas échéant.	■ < A retenir pour les processus liés à la réalisation des produits/services >
7.2.	Compétences	* Respect des méthodes d'essais et des dispositions de contrôle.	■ < A retenir pour les personnes chargées du contrôle ou ayant un impact direct sur les points



§ ISO 9001 : 2015	EXIGENCES	PREUVES MINIMALES ATTENDUES	APPLICABLES (NA = non applicable)
		* Actions planifiées pour acquérir les compétences nécessaires (formation, tutorat etc.), le cas échéant.	critiques de la réalisation du produit >
7.5.	Informations documentées	* Liste des informations documentées internes et externes, <i>Exemples</i> : Procédures, modes opératoires, méthodes d'essais, instructions de contrôle, enregistrements qualité, etc. * Preuves de maîtrise des documents internes et externes, <i>Exemple</i> : Disponibilité de la version applicable de la méthode d'essai, du référentiel, des dispositions de contrôle, etc.	■ < A retenir pour les processus liés à la réalisation des produits/services > <i>Note</i> : il n'est plus exigé de Manuel qualité.
§ ISO 9001 : 2015	EXIGENCES	PREUVES MINIMALES ATTENDUES	APPLICABLES (NA = non applicable)

8. Réalisation des activités opérationnelles

8.4.	Maîtrise des processus, produits et services fournis par des prestataires externes	* Liste des prestataires * Contrat / commande définissant les exigences du demandeur / titulaire de la certification * Preuves de vérification des matières premières, composants (1), services achetés * Preuves de vérification des conditions de sous-traitance : transport, manutention, essais (2), etc.	■ < A retenir pour les matières premières, les composants achetés et pour les prestations externes ayant une incidence sur la qualité du produit/service > <i>Prestataires externes</i> : * fournisseur de matières premières, composants, services intégrés dans le produit/service * sous-traitant de prestations externes (ex : essais, manutention, transport, etc.) <i>(*) Cas particulier des demandeurs/titulaires sous-traitant une partie de leur production</i> <i>Le CSTB audite les sous-traitants (prévu dans le référentiel de certification)</i> Tous les items sauf : * ISO 9001 v15 : § 8.4.1.
8.5.1.	Maîtrise de la production et de la prestation de service	* Informations définissant les caractéristiques des produits et services. <i>Exemples</i> : plan produit / description du service. * Informations définissant les activités à réaliser et les résultats à obtenir. <i>Exemples</i> : mode(s) opératoire(s), instruction(s) de travail, méthode(s) d'essais, référentiel de certification (performance attendue) * Activités de surveillance et de mesure <i>Exemples</i> : Plan de surveillance, procédures et instruction(s) de contrôle, méthodes d'essais, etc.	■

§ ISO 9001 : 2015	EXIGENCES	PREUVES MINIMALES ATTENDUES	APPLICABLES (NA = non applicable)
		* Conservation des informations documentées démontrant la conformité des produits/services aux critères d'acceptation (<i>Idem</i> § 8.6.ISO 9001 v15)	
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) >
8.5.4.	Préservation	Vérification que le produit est préservé tout au long de la chaîne de production (identification, manutention, stockage, conditionnement, transport, etc.)	■
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 : - 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 (3) *Nom des personnes ayant autorisé la libération des produits finis / services	■
8.7.	Maîtrise des éléments de sortie non conformes	* Dispositions de traitement des non-conformités, y compris des réclamations client, et mise en œuvre de ces dispositions (4) *Aucune dérogation autorisée sur une performance d'une caractéristique certifiée	■
10. Amélioration			
10.2.	Non-conformité et action corrective	* Mise en œuvre d'actions correctives pour traiter les non conformités sur le produit certifié et les réclamations client (5) * Efficacité des actions mises en œuvre	■

(1) Contrôle sur les constituants du produit

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

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

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

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

(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 suivant les normes et les spécifications complémentaires citées dans le présent référentiel de certification.

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. Les échantillons prélevés doivent refléter la variété des dimensions des produits faisant l'objet du présent référentiel de certification.

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

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

(4) Dispositions de traitement des non-conformités

Elles intègrent notamment :

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



2.6 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, seul ou associé au classement E.J.C pour les écrans souples de pare-pluie assure une meilleure protection des utilisateurs et permet la défense des titulaires contre les usages abusifs et les contrefaçons.

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

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

Par ailleurs, la mention des principales caractéristiques certifiées a pour objectif de rendre transparente pour les consommateurs et les utilisateurs, les caractéristiques techniques sur lesquelles porte la certification matérialisée par la marque QB, ou associée au classement E.J.C. Elle valorise ainsi la certification et son contenu.

Les règles de marquage ci-après ont pour but de guider le titulaire dans le respect des exigences réglementaires, et des exigences de la certification. Les Exigences Générales de la marque QB précisent les conditions d'usage, les conditions de validité et les modalités de sanction lors d'usage abusif de la marque QB seule ou associée au classement E.J.C.

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

2.6.1 LE LOGO QB

Le logo QB seul, ou associé au classement E.J.C pour les écrans souples de pare-pluie, doit assurer l'identification de tout produit certifié.

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

Le produit certifié fait l'objet d'une désignation et d'une identification distinctes de celles des produits non certifiés.

Le titulaire ne devra faire usage du logo QB seul, ou associé au classement E.J.C pour les écrans souples de pare-pluie 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 (par exemple : « Prod+ » pour un produit certifié et « Prod » pour un produit non certifié).

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

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

2.6.2 LES MODALITES DE MARQUAGE

Ce paragraphe décrit à la fois les modalités d'apposition du logo QB, du classement EJ et le marquage des caractéristiques certifiées. Des exemples de marquage sont donnés dans la partie 4 de l'annexe technique.

Le marquage du classement E.J.C., associé à la marque QB doit se conformer à la charte graphique QB, (cf. Page 9 – Autres classements) disponible : <https://evaluation.cstb.fr/doc/certification/charte-graphique-qb.pdf>

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

Exemple de marquage sur étiquette pour un écran souple pare-pluie :

ÉCRANS SOUPLES PARE-PLUIE



<http://evaluation.cstb.fr>

Caractéristique certifiée 1 :

Caractéristique certifiée 2 :

Caractéristique certifiée 3 :

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

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

2.6.2.1 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 (par la procédure d'admission ou d'extension) et conformes aux exigences du présent référentiel de certification, doivent être marqués, au minimum, avec le logo de la marque (sauf impossibilité technique).

Seul le marquage du logo de la marque QB, ou associé au classement E.J.C. pour les écrans souples de pare-pluie est autorisé sur les produits certifiés.

Le marquage doit apparaître de façon permanente, lisible et indélébile sur les écrans souples de pare-pluie (impression directe ou étiquette collée), avec les indications suivantes :

- identification du titulaire fabricant,
- identification de l'unité de fabrication,
- dénomination et/ou référence commerciale,
- numéro du lot de fabrication,
- les caractéristiques et leur niveau de performance certifiés,
- référence de la norme produit à considérer,
- le logo de la marque seul ou associé avec le classement E.J.C.,
- numéro de certificat,
- etc.>

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

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

Tous les emballages de produits certifiés ou documents d'accompagnement doivent intégrer tous les éléments de marquage suivants :

- Identification du titulaire fabricant/Distributeur ;
- Identification de l'unité de fabrication ;
- Dénomination et/ou référence commerciale ;
- Numéro du lot de fabrication ;
- Logo de la marque QB seul ou associé au classement E.J.C. ;
- Usage « ECRAN SOUPLE DE PARE-PLUIE » ;
- Numéro de certificat ;
- Classement E.J.C ;
- Référence de/des norme(s) produit à considérer.
- Site internet du CSTB ;

Note : Si une codification est établie pour permettre l'identification du produit, elle doit être communiquée au CSTB. D'autres informations peuvent être indiquées à l'initiative de l'usine).

2.6.2.3 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 par la reproduction de la marque dans les correspondances du titulaire, est interdite, sauf si le titulaire bénéficie de la marque QB pour l'ensemble de ses fabrications.

Les références à la marque QB dans les supports de communication ou documentation doivent être effectuées de façon à ce qu'il n'existe aucun risque de confusion entre les produits certifiés et les autres. Elles doivent intégrer tous les éléments de marquage définis au paragraphe 2.6.2 : logo de la marque, nom de l'application, référence au site internet et si possible, liste des caractéristiques certifiées

Les supports de communication et la documentation doivent intégrer tous les éléments de marquage suivants :

- Logo de la marque QB ;
- Nom de l'application ;
- Référence au site internet ;
- Liste des caractéristiques certifiées ;



- Nom et adresse de l'organisme certificateur (CSTB, 84 avenue Jean Jaurès - Champs sur Marne - F - 77447 Marne-la-Vallée) ;
- Nom et adresse du titulaire (nom et adresse du mandataire dans l'Espace Économique Européen, le cas échéant) ;
- Désignation du produit (dénomination commerciale) ;
- Caractéristiques certifiées essentielles (désignations et valeurs) ;
- Numéro de certificat ;
- Classement. E.J.C ;

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 documentation où il entend faire état de la certification.

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

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

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

→ L'industriel est responsable de :

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

→ Le CSTB est responsable de :

- ❖ Définir le moyen de contrôle du démarquage (engagement du client...) ;
- ❖ Estimer les risques de mauvais usage de la marque, notamment dans le cas où la certification porte sur des produits/services à risque :
- ❖ En fonction de ces risques, déclenchement éventuel d'un contrôle sur site (entreprise ou commerce) ou information des pouvoirs publics ;
- ❖ Engager le titulaire à mener des actions correctives et/ou contrôle sur site avant la décision de retrait éventuelle.

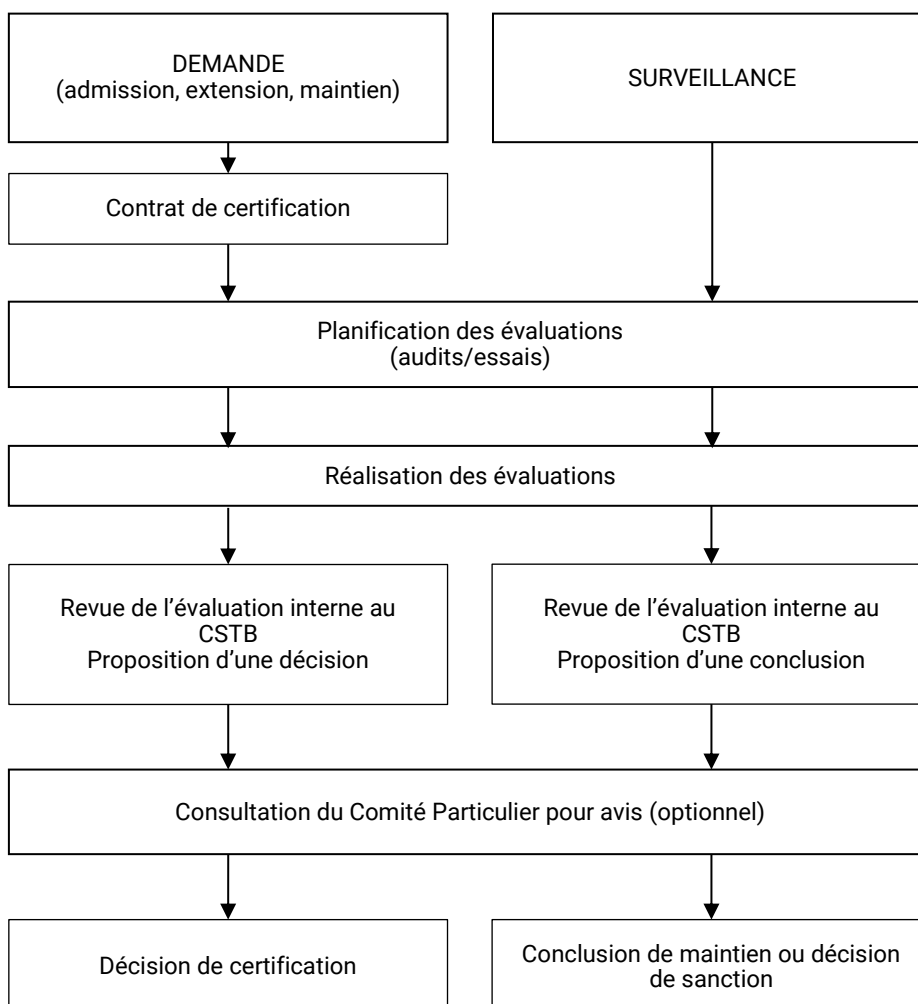
Partie 3

Processus de certification

3.1 Généralités

- Définition du demandeur (voir partie 5) ;
- Définitions des différents types de demande (demande d'admission / demande d'admission complémentaire / demande d'extension / demande de maintien) :
 - o Une demande d'admission émane d'un demandeur n'ayant pas de droit d'usage de la marque QB seule pour l'application Membranes souples de paroi - Écrans souples pare-pluie.
Elle correspond à un produit (ou une gamme de produits) provenant d'un processus de conception et/ou d'un site de fabrication déterminée et/ou un site de commercialisation déterminé, défini par une marque commerciale et/ou ayant une référence spécifique au produit présenté et des caractéristiques techniques ;
 - o Une demande d'admission complémentaire / d'extension émane d'un titulaire et concerne un nouveau produit / un produit modifié sur un même site de production ;
 - o Une demande de maintien émane d'un titulaire et concerne un produit certifié QB seul ou associé au classement E.J.C, destiné à être commercialisé sous une autre marque commerciale et/ou ayant une référence spécifique au produit sans modification des caractéristiques certifiées ;
 - o Une nouvelle demande d'admission d'un produit (ou d'une gamme de produits) suite à une sanction de retrait du droit d'usage de la marque QB est engagée dans le cas d'un acte de pratique commerciale trompeuse en application des articles L121-2 à L121-5 du Code de la consommation.

3.2 Processus de traitement d'une demande de certification



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

3.3 Les audits

3.3.1 LES AUDITS D'ADMISSION

Les audits ont pour objet de s'assurer que les dispositions définies et mises en œuvre par le demandeur dans l'unité de fabrication répondent aux exigences de la partie 2 du présent référentiel de certification et de du document technique DT 99038-01.

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.

Cas particulier de l'audit à blanc :

Au préalable à un audit d'admission, un audit à blanc peut être proposé pour réaliser un état des lieux. Il respecte les exigences de la doctrine n°10 du CERT REF 04 du COFRAC. L'audit à blanc ne peut en aucun cas dispenser de conseil.

Les conditions d'intervention sont les suivantes :

- l'audit à blanc est limité à une seule intervention par site avant l'audit d'admission,
- l'audit à blanc a uniquement pour but d'évaluer de façon factuelle l'état de préparation d'une entité au regard des critères de certification, décelant des écarts éventuels sans préconiser de solutions pour les résoudre,
- l'audit à blanc ne constitue pas une évaluation exhaustive du système qualité du demandeur;
- l'audit à blanc fait l'objet d'un rapport d'audit écrit adressé au demandeur. En cas de constat d'écart, le rapport d'audit n'est pas complété par des fiches d'écarts. Le gestionnaire ne se prononce pas sur la pertinence des actions correctives.
- la durée de l'audit à blanc doit être nettement inférieure à la durée prévue pour un audit d'admission, elle est de 0,5 jours,
- l'audit à blanc n'est pas assimilable à un audit d'admission.

Par la suite, si la certification est demandée, un audit d'admission sera intégralement réalisé.

3.3.1.1 Cas d'une première demande d'admission

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

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

3.3.1.2 *Cas d'une demande d'admission complémentaire*

Les étapes décrites dans le paragraphe 3.3.1 précédent sont applicables avec la spécificité que l'audit peut être adapté ou conjoint avec un audit de suivi.

3.3.1.3 *Cas d'une demande d'extension*

Les étapes décrites dans le paragraphe 3.3.1 précédent sont applicables avec les spécificités suivantes :

- dans le cadre d'une demande d'extension pour un produit certifié modifié, les essais sont définis en fonction de la modification envisagée ;
- l'audit peut être adapté ou conjoint avec un audit de suivi.

3.3.2 LES AUDITS DE SUIVI

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

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

Contrôles

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

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

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

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

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

Surveillance normale :

La fréquence normale est de 1 audit annuel par unité de fabrication bénéficiant d'un droit d'usage de marque QB.

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.

Surveillance réduite :

Dans le cas où l'unité de fabrication n'a fait l'objet d'aucune non-conformité, d'aucun avertissement, ni d'aucune sanction durant les 3 dernières années, une surveillance réduite peut être appliquée.

Si le titulaire dispose d'un certificat ISO 9001 en cours de validité, le CSTB peut aussi appliquer une surveillance réduite, conformément à la partie 2.

La fréquence des audits est réduite à 1 audit tous les trois ans.

En cas de perte du certificat ISO 9001 ou si l'usine fait l'objet d'une sanction, la fréquence des audits redevient automatiquement celle de la surveillance normale et ce pour une durée minimale de 1 an.

3.4 Prélèvements

Cas des prélèvements en admission / extension :

L'auditeur fait prélever dans le stock et/ou dans l'unité de fabrication les échantillons nécessaires à la réalisation des essais (1 rouleau par produit certifié). Il est possible, pour certains essais destructifs, de prélever des produits éliminés pour des défauts d'aspect mineurs n'engendrant pas la non-conformité des produits certifiés.

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

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

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

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

Cas des prélèvements en suivi :

L'année où l'audit de suivi n'a pas lieu, le fabricant doit envoyer les produits au laboratoire de la marque dans le délai mentionné dans la fiche de prélèvement sur la base d'un choix du gestionnaire.

Si le demandeur n'envoie pas les échantillons au laboratoire de la marque dans les délais prescrits par le CSTB, des sanctions pourront être prises à son encontre (sanction, suspension).

Lorsque des modifications déclarées mineures ont été apportées aux produits ou que des changements également déclarés mineurs sont intervenus dans le processus de production des produits et que le titulaire ne peut faire la preuve de la non-incidence sur les

caractéristiques certifiées, des prélèvements sont systématiquement effectués et des essais sont réalisés dans le laboratoire de la marque notamment en vue de vérifier les caractéristiques impliquées.

Dans le cas d'un audit supplémentaire, les essais induits par la non-conformité relevée sont réalisés par le laboratoire de la marque.

En cas de non-conformité aux essais au laboratoire de la marque, sur ce prélèvement, toutes les références du produit bénéficiant de certificats seront prélevées et contrôlées.

Contrôles dans le commerce :

Dans le cas des distributeurs titulaires d'un maintien de droit d'usage, il est éventuellement procédé à des vérifications à l'initiative du CSTB.

Des contrôles dans le commerce sont réalisés <x> fois par an pour les produits commercialisés par les distributeurs titulaires d'un maintien de droit d'usage de la marque NF. Le CSTB procède sur ces produits à un contrôle de marquage, d'aspect et dimensionnel. Le CSTB se réserve le droit de prélever, si besoin, ces produits pour des essais au laboratoire de la marque.

Les frais de ces contrôles sont à la charge du distributeur, conformément à la partie 4 de l'Annexe au présent référentiel de certification.

3.5 Essais

3.5.1 LES ESSAIS EN ADMISSION/EXTENSION

Les essais en admission sont réalisés conformément aux normes et spécifications complémentaires fixées dans le document technique DT 99038-01.

Les essais de cisaillement et de pelage sur les jonctions peuvent être réalisés par le laboratoire du FCBA, celui-ci ayant signé avec le CSTB un contrat de reconnaissance. Cet accord définit précisément les critères de cette reconnaissance d'un laboratoire accrédité ISO 17025.

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

Les essais sont effectués sous la responsabilité du laboratoire de la marque (cf. tableau 8 de l'Annexe Technique - §2.3) ou par un laboratoire indépendant et compétent reconnu par l'organisme certificateur ou sous la supervision d'un auditeur qualifié de l'organisme certificateur. Une fiche de supervision d'essai est jointe dans le rapport d'audit.

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

3.5.2 LES ESSAIS SUR LE PRODUIT CERTIFIÉ (SUIVI)

Les essais en suivi sont réalisés conformément aux normes et spécifications complémentaires fixées dans l'annexe technique du présent référentiel de certification.

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

Ces essais sur des caractéristiques certifiées sont réalisés :

- Soit dans le laboratoire de la marque (cf. tableau 8 de l'Annexe Technique) ;

- Soit dans le laboratoire de l'unité de fabrication sous la supervision d'un auditeur qualifié du CSTB (cf. tableaux 7 de l'Annexe Technique).

Dans le cadre de l'audit, des essais sur des caractéristiques certifiées sont réalisés dans le laboratoire de l'unité de fabrication sous la supervision d'un auditeur qualifié du CSTB. Ce laboratoire doit disposer d'équipement permettant de réaliser l'essai dans les conditions requises par la norme (ou les méthodes d'essais de référence).

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

Dans le cas où des résultats non conformes seraient détectés suite aux prélèvements du suivi, un contre essai sera effectué au laboratoire de la marque sur un nouveau lot. Le certificat du produit concerné devra faire l'objet d'une sanction (suspension /retrait).

L'envoi des rouleaux du même lot ou d'un nouveau lot (à la décision du gestionnaire) après un délai de 2 mois qui suivent la notification de la non-conformité ou des résultats de contre essais non conformes mèneront à une suspension du droit d'usage du produit. Un audit supplémentaire sera réalisé afin de lever la suspension.

Dans le cas d'un audit supplémentaire, les essais induits par la non-conformité relevée sont réalisés par le laboratoire de la marque.



Partie 4

Les intervenants

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

4.1 L'organisme certificateur

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

Centre Scientifique et Technique du Bâtiment (CSTB)

Direction Enveloppe du Bâtiment
Division Façades, Couvertures et Toitures (FaCeT)
84, avenue Jean Jaurès
Champs sur Marne
F-77447 Marne La Vallée Cedex 2
☎ : 01 64 68 82 74

<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 Enveloppe du Bâtiment
Division Façades, Couvertures et Toitures (FaCeT)
84, avenue Jean Jaurès
Champs sur Marne
F-77447 Marne La Vallée Cedex 2

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

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

4.3 Organismes d'essais

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

Centre Scientifique et Technique du Bâtiment (CSTB)

Direction Enveloppe du Bâtiment
Division Façades, Couvertures et Toitures (FaCeT)
84, avenue Jean Jaurès
Champs sur Marne
F-77447 Marne La Vallée Cedex 2

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

Les essais de cisaillement et de pelage sur les jonctions peuvent être réalisés par le laboratoire désigné ci-après, celui-ci ayant signé avec le CSTB un contrat de reconnaissance. Cet accord définit précisément les critères de cette reconnaissance laboratoire accrédité ISO 17025.

LABORATOIRES D'ESSAIS SOUS-TRAITANTS :

Institut Technologique FCBA,

Institut Technologique Forêt Cellulose Bois-construction Ameublement
Allée de Boutaut
BP 227
33 028 BORDEAUX Cedex

Règles de prélèvement :

- ❖ Le prélèvement doit être conforme aux dispositions définies dans le référentiel de certification du CSTB :
 - Prélèvement par le demandeur ou par un auditeur intervenant dans le cadre d'un schéma 17 020 ou 17 065,
 - Respect des règles d'échantillonnage, de traçabilité, de préservation des échantillons, ...
- ❖ L'Organisation doit communiquer au CSTB, en annexe au rapport, la fiche de prélèvement renseignée et communiquée à l'Organisation par le demandeur de l'essai, ...)

4.4 Sous-traitance

Les différentes fonctions décrites dans les paragraphes 3.9 et 3.10 pourront être réalisées, après avis éventuel du Comité Particulier, par d'autres organismes d'audit ou laboratoires reconnus avec lesquels le CSTB aura établi un contrat de sous-traitance.

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

4.5 Comité Particulier

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

Le Comité Particulier est chargé de donner son avis sur :

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

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

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

Sa composition est la suivante :

- Un Président choisi parmi les membres des collèges définis ci-après ;
- Un vice-président : un représentant du CSTB.
- Collège Fabricants (Titulaires) : de 3 à 7 représentants ;
- Collège Utilisateurs / Prescripteurs : de 3 à 7 représentants ;
- Collège Organismes Techniques et Administrations : de 3 à 7 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.

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 :	Autorisation accordée par le CSTB à un demandeur d'apposer la marque QB sur le produit pour lequel la demande a été effectuée.
Admission :	Demande par laquelle un demandeur sollicite pour la première fois le droit d'usage de la marque QB pour un produit ; il déclare connaître le présent référentiel de certification et s'engage à le respecter.
Admission complémentaire :	Demande par laquelle un titulaire souhaite bénéficier du droit d'usage de la marque QB pour un nouveau produit ou une nouvelle entité de production.
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. 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 n'intervient pas sur le produit pour modifier la conformité aux exigences de la marque QB.</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 :	<p>Demande par laquelle un titulaire sollicite l'extension du droit d'usage de la marque QB qu'il possède pour un produit certifié dont les caractéristiques ont été modifiées.</p>
Mandataire :	<p>Personne Morale ou physique implantée dans l'E.E.E qui a une fonction de représentation du demandeur/titulaire hors E.E.E et dispose d'un mandat écrit de celui-ci lui signifiant qu'il peut agir en son nom et précisant dans quel cadre (missions et responsabilités associées et aspects financiers, réclamations, interlocuteur de l'organisme certificateur, entre autres) dans le processus de certification de la marque QB suivant les dispositions du référentiel de certification.</p> <p>Le mandataire peut être le distributeur ou l'importateur, ses différentes fonctions sont clairement identifiées.</p> <p>La notion de mandataire est indispensable dès lors que des demandeurs se trouvent hors de l'E.E.E. la notion de distributeur peut selon les marchés, ne pas être pertinente.</p>
Maintien :	<p>Demande par laquelle un titulaire sollicite le maintien du droit d'usage de la marque QB pour un produit destiné à être commercialisé par un distributeur sous une autre marque et/ou référence commerciale mais sans modification des caractéristiques certifiées.</p>
Produit :	<p>Élément résultant d'un process ou d'un processus de fabrication, provenant d'une unité de fabrication déterminée, défini par une marque commerciale et/ou une référence commerciale spécifique avec des caractéristiques techniques spécifiques.</p>
Programme de certification :	<p>Système de certification spécifique pour des produits déterminés, auxquels s'appliquent les mêmes exigences spécifiées, des règles et des procédures spécifiques.</p>



Recevabilité :	Etude d'un dossier qui permet de procéder à l'instruction de la demande. La recevabilité porte sur les parties administrative et technique du dossier.
Reconduction :	Demande par laquelle le titulaire sollicite la reconduction du droit d'usage de la marque QB avant la fin de la validité de son certificat QB.
Référentiel de certification :	Document technique définissant les caractéristiques que doit présenter un produit, un service ou une combinaison de produits et de services, et les modalités de contrôle de la conformité à ces caractéristiques, ainsi que les modalités de communication sur la certification (y compris le contenu des informations).
Retrait du droit d'usage :	Décision notifiée par le CSTB qui annule le droit d'usage de la marque QB. Le retrait peut être prononcé à titre de sanction ou en cas d'abandon du droit d'usage de la marque QB par le titulaire.
Sous-traitance :	Entreprise effectuant une partie des étapes de production du produit certifié, sous contrôle du titulaire de la marque QB.
Suspension :	Décision notifiée par le CSTB qui annule provisoirement et pour une durée déterminée l'autorisation de droit d'usage de la marque QB. La suspension peut être notifiée à titre de sanction ou en cas d'abandon provisoire du droit d'usage de la marque QB par le titulaire. La suspension est accompagnée de l'interdiction d'apposer la marque sur la production à venir. Elle doit être d'une durée maximale de 6 mois, renouvelable une fois, à l'issue de laquelle un retrait du droit d'usage de la marque QB doit être prononcé si aucune action n'a été engagée par le titulaire. Les notifications de sanction touchant au droit d'usage (suspension/retrait) sont signées par la Direction du CSTB.