



CERTIFICATION

# Référentiel de certification QB : Panneaux sandwich



N° d'identification : QB 42

N° de révision : 00

Date de mise en application : 02/10/2018



---

## **1.0 Préambule**

Au 1<sup>er</sup> juillet 2017, les procédés de panneaux sandwich à deux parements en acier et à âme polyuréthane couverts par les recommandations professionnelles, utilisés en bardage et couverture passent dans le domaine traditionnel. En conséquence les Avis techniques et les Documents Techniques d'Application concernés sont supprimés.

Afin de garantir la performance en œuvre des procédés de panneaux sandwich, le CSTB a décidé de créer le référentiel de certification de la marque « QB Panneaux Sandwich ».

Cette certification est complémentaire avec la certification ACERMI dont le champ d'application est la résistance thermique des panneaux et la norme produit des panneaux sandwich, la NF EN 14509.

Sur le marché européen, seule la présente certification QB42 certifie les tableaux de charges/portées, le domaine d'emploi en zone sismique et le suivi de fabrication des panneaux sandwich pour la France européenne.



---

<b>Partie 1</b>	<b>L'application</b>	<b>5</b>
1.1	Champ d'application	5
1.2	Valeur ajoutée de la certification	5
1.3	Demander une certification	7
1.4	Autres données techniques vérifiées (données à titre indicatif et non certifiées)	7
<b>Partie 2</b>	<b>Le programme de certification</b>	<b>8</b>
2.1	Les réglementations	8
2.2	Les normes et spécifications complémentaires	9
2.3	Évaluation de l'Assistance Technique	11
2.4	Déclaration des modifications	12
2.5	Les dispositions de management de la qualité : référentiel des audits	14
2.6	Le marquage – Dispositions générales	21
2.7	Conditions d'arrêt de marquage ou de démarquage en cas de suspension, de retrait, d'abandon	26
<b>Partie 3</b>	<b>Processus de certification</b>	<b>27</b>
3.1	Généralités	27
3.2	Processus de traitement d'une demande de certification	28
3.3	Les audits	29
3.4	Prélèvements	32
3.5	Essais réalisés dans le laboratoire de la marque	34
<b>Partie 4</b>	<b>Les intervenants</b>	<b>35</b>
4.1	Les intervenants	35
4.2	Organismes d'audit	35
4.3	Organismes d'essais	36
4.4	Comité Particulier	36



**Référentiel de certification QB42**  
**Panneaux sandwich**  
**N° de révision : 00**

---

Le présent référentiel de certification a été approuvé par la Direction Technique du CSTB le 02/10/2018.

Le CSTB, en tant qu'organisme certificateur accrédité par le COFRAC sous le numéro 5-0010, portée d'accréditation disponible sur [www.cofrac.fr](http://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**

<b>Partie modifiée</b>	<b>N° de révision</b>	<b>Date de mise en application</b>	<b>Modification effectuée</b>
-	00	02/10/18	

---

## Partie 1

### L'application

#### 1.1 Champ d'application

Le présent Référentiel de certification concerne à ce jour les panneaux sandwich couverts par la norme NF EN 14509. Il s'applique aux panneaux ci-après :

- Les panneaux sandwich de bardage à fixations traversantes visibles ;
- Les panneaux sandwich de bardage à fixations traversantes cachées ;
- Les panneaux sandwich de couverture ;

Cette certification est complémentaire avec la certification ACERMI dont le champ d'application est la résistance thermique des panneaux et la norme produit des panneaux sandwich, la NF EN 14509.

Le présent référentiel vise les assemblages des panneaux à la structure de l'ouvrage.

**Nota :**

- Les certificats sont délivrés par famille de procédé et par type d'isolant (en laine de roche, en PUR ou PIR selon la norme NF EN 14509).
- La mise en œuvre des produits mentionnés ci-dessus n'est pas visée par le présent Référentiel de certification.
- Les panneaux sandwich sont destinés à être posés en France européenne en respectant :
  - En bardage : les recommandations professionnelles « Bardage en panneaux sandwich à deux parements en acier et à âme polyuréthane – Conception et mise en œuvre » en vigueur ;
  - En couverture : les recommandations professionnelles « Couvertures en panneaux sandwich à deux parements en acier et à âme polyuréthane – Conception et mise en œuvre » en vigueur ;
  - Ou selon 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 panneau sandwich, et compatible avec les autres procédés auxquels ce procédé est combiné pour la réalisation d'un ouvrage.

La marque QB s'attache à contrôler des caractéristiques de sécurité des personnes et des biens, d'aptitude à l'usage et de durabilité des produits, ainsi que des caractéristiques complémentaires éventuelles permettant de se différencier sur le marché.

#### 1.2 Valeur ajoutée de la certification

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

Sur le marché européen, seule la présente certification QB42 certifie conjointement les tableaux de charges/portées, le domaine d'emploi en zone sismique et le suivi de fabrication des panneaux sandwich pour la France européenne.

Les performances certifiées de l'application Panneaux sandwich sont les suivantes (cf. §1.7 du Document Technique 42-01) :

Selon le cahier du CSTB 3731 ou l'Annexe E de la norme NF EN 14509 ou le complément national XP P 34-900/CN,

- Les tableaux de portées en couverture (résistance aux efforts du vent et aux charges de neige)
- Les tableaux de charges en bardage (résistance aux efforts du vent)

Selon le cahier CSTB n ° 3725 :

- La résistance aux actions sismiques

Selon les Règles de calcul Th-U (fascicules 1 à 5) ou NF EN 14509 ;

- Les performances thermiques  $U_c, \psi$

Selon les normes NF P 34-301, NF EN 10169+A1 ou ETPM ;

- Le domaine d'emploi en fonction des atmosphères extérieures et ambiances intérieures

Selon les normes NF EN ISO 10140-2 et NF EN ISO 10140 ;

- Les critères acoustiques (optionnels),

Autre caractéristique vérifiée mais non certifiée,

- Assistance technique

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

	<b>Admission</b>	<b>Surveillance continue</b>
<b>Réalisation d'un audit de la production par un auditeur technique qualifié :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vérification de la réalisation des contrôles et des enregistrements de la production : matières premières, fabrication, produits finis.</li> <li>- Vérification des dispositions de maîtrise de la qualité : métrologie, conditionnement, stockage, traçabilité, marquage du produit, traitement des non-conformités et des réclamations clients.</li> <li>- Supervision d'essais sur petits échantillons (traction, compression et cisaillement),</li> </ul>	<i>Oui</i>	<i>Oui</i>  <i>Fréquence : 2 audits annuels (*)</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Questionnaire sur la qualité de service de l'Assistance Technique (Usine et distributeur, le cas échéant)</li> </ul>	<i>Oui</i>	<i>Oui (**)</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Prélèvement des échantillons réalisé par l'organisme certificateur et effectué sur le site du demandeur/titulaire, et supervision d'essais de cisaillement sur prélèvement suivant l'annexe A3 de la norme NF EN 14509.</li> </ul>	<i>Oui</i>	<i>Oui</i> <i>Fréquence : 1 campagne d'essais annuelle</i>

(\*) La fréquence d'audit peut être allégée à 1 annuel (surveillance réduite) à condition 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).

Nota : La fréquence d'audit est de 2 audits annuels dans le cas de perte du certificat ISO 9001 ou lorsque des non-conformités critiques sont constatées.



(\*\*) La capacité à assurer le service d'Assistance Technique sera évaluée conformément au paragraphe 2.3 du présent Référentiel de certification. A chaque changement du référent de la structure d'Assistance technique un questionnaire sera soumis au nouveau référent.

### **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 Panneaux sandwich.

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.

### **1.4 Autres données techniques vérifiées (données à titre indicatif et non certifiées).**

Les caractéristiques ci-dessous sont vérifiées dans le cadre de la présente certification mais elles ne seront pas certifiées.

- Article AM8 : issu de la réglementation incendie dans les ERP, il permet d'utiliser les panneaux sandwich à âme polyuréthane (PUR et PIR) sans écran thermique, sous réserve que leur domaine d'application ait été validé via des fiches de domaine d'emploi selon le guide d'emploi des isolants combustibles dans les ERP, établies par un organisme (ou un groupement d'organismes) tiers indépendant, agréés en réaction et résistance au feu par le Ministère de l'Intérieur (cf. § 2.1).
- Le niveau EVCP 1 : vaut la preuve de la conformité du produit aux exigences de performances de réaction au feu. Le niveau d'EVCP1 implique le strict respect de la norme NF EN 14509 (cf. § 2.1).
- Certificat ACERMI : vaut certification de la conductivité thermique et de la résistance thermique du panneau ;
- Données environnementales : indiquer l'existence d'une Déclaration Environnementale (DE) vérifiée par tierce partie indépendante pour le procédé visé par la certification, cette dernière doit être déposée sur le site internet [www.declaration-environnementale.gouv.fr](http://www.declaration-environnementale.gouv.fr) (cf. § 2.1).



## Partie 2

# Le programme de certification

Le programme de certification de l'application Panneaux sandwich 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.

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.

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 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 NF EN 14509 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>Règlement (UE) n° 2016/364 du Parlement européen et du Conseil du 1 juillet 2015.</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>
<p>Décret 2013-1264 du 23 décembre 2013 relatif à la déclaration environnementale de certains produits de construction destinés à un usage dans les ouvrages de bâtiments.</p>	<p>Déclaration(s) Environnementale(s) individuelle(s) ou collective(s) vérifiée(s), dans le cas d'une allégation environnementale sur le territoire français (Obligatoire si le titulaire communique sur la performance environnementale du procédé).</p>
<p>Article AM8 issu de la réglementation incendie dans les ERP</p>	<p>(Obligatoire si le titulaire communique sur cette performance du procédé).</p>
<p>Niveau EVCP 1</p>	<p>(Obligatoire si le titulaire communique sur cette performance du procédé).</p> <p>Le niveau EVCP 1 : vaut la preuve de la conformité du produit aux exigences de performances de réaction au feu. Le niveau d'EVCP1 implique le strict respect de la norme NF EN 14509</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).

Les produits faisant l'objet du présent référentiel doivent être conformes aux normes produits et aux spécifications complémentaires en vigueur pour les classes d'usage visées :

- La norme NF EN 14509 (2013) ;
- La norme XP P 34-900/CN ;

**Référentiel de certification QB42**  
**Panneaux sandwich**  
**N° de révision : 00**



- 
- La norme NF EN 10346 (2015) ;
  - La norme NF EN 10169+A1 ;
  - La norme NF P34-301 ;
  - Le Document Technique CSTB 42-01 ;
  - Les recommandations professionnelles « Bardage en panneaux sandwich à deux parements en acier et à âme polyuréthane – Conception et mise en œuvre en vigueur »;
  - Les recommandations professionnelles « Couvertures en panneaux sandwich à deux parements en acier et à âme polyuréthane – Conception et mise en œuvre en vigueur ».
  - Cahier CSTB 3731: Les méthodes de dimensionnement aux états limites des ouvrages de bardage et de couverture en panneaux sandwich ;
  - Cahier CSTB 3725 : Stabilité en zone sismique ;
  - Cahier CSTB 3501: Conditions générales de conception et fabrication.

## 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 » par produit devra être fournie ainsi que les brochures commerciales, guide de mise en œuvre, fiches techniques, note de calcul 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 la construction des Bardages/Couvertures panneaux sandwich à deux parements en acier et à âme polyuréthane en France Européenne conformément aux recommandations professionnelles Bardages et Couvertures ou selon un Avis Technique, Document Technique d'Application ou d'une Appréciation d'Expérimentation de cas a et ou Appréciation Technique de Transition.

Dans le cas d'une première demande des distributeurs/demandeurs non titulaires d'une certification une liste de référence chantier par produit sera exigée. Cette exigence est aussi applicable pour les distributeurs/demandeurs titulaire d'une certification lors des suivis (audits et maintien de droit d'usage).

L'évaluation de l'assistance technique se fera à travers la qualité de service mise en place par les distributeurs/demandeurs auprès de l'utilisateur final sur différentes thématiques (mécaniques, feu, mise en œuvre etc....) aux personnes en charge de cette mission et désignées par le titulaire. Un questionnaire leur sera soumis.

La note minimum de validation de l'assistance technique est de 12/20.

Si cette note n'est pas obtenue, un plan d'action avec une mise à niveau du référent de l'assistance technique au contexte technico-règlementaire ainsi qu'au référentiel doit être fourni au CSTB. Un second (questionnaire) sera effectué dans les 2 mois par l'intermédiaire d'un nouveau questionnaire.

Dans le cas d'un Maintien de droit d'usage l'assistance technique peut être assurée par l'usine titulaire. Le distributeur doit précisément indiquer sur ces supports de communication les coordonnées de l'entité assurant l'assistance technique.

À chaque changement du référent de la structure d'assistance technique, le CSTB doit être averti. Un questionnaire sera soumis au nouveau référent.

Dans le cas où le fabricant n'est pas titulaire de certification, l'assistance technique doit être assurée par le demandeur d'un maintien de droit d'usage.

Pour les distributeurs/demandeurs déjà titulaires d'un certificat QB 42, le questionnaire n'est pas obligatoire sauf changement dans la structure qui assure l'assistance technique.



---

## **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 et ses composants.

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 déterminera si les modifications remettent en cause la certification et s'il y a lieu de procéder à une évaluation 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 suivie par le CSTB pour le même référentiel.

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 peut entraîner une cessation immédiate du marquage QB de celui-ci par le titulaire qui doit en informer le CSTB.

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

#### **2.4.4 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 par le titulaire, le CSTB détermina s'il s'agit d'une demande d'extension de la certification ou d'une nouvelle demande d'admission complémentaire.

Nota :

Une nouvelle demande d'admission complémentaire est obligatoire en cas de modification du produit, de la matière première (mousse, colle, laine, agent d'expansion, nuance d'acier du fournisseur, d'un élément constitutif ou du procédé de fabrication (lié à la définition d'une famille), susceptible de modifier de manière significative une ou plusieurs caractéristiques.

Une extension est possible en cas de simple modification du matériau d'âme ou de la colle pour une famille de panneaux sous réserve que l'ensemble des valeurs caractéristiques du nouveau matériau d'âme soient supérieures ou égales aux valeurs déclarées à la suite des essais de type initiaux d'origine conformément au § 6.2 de la norme NF EN 14509 les valeurs déclarées existantes pour les performances mécaniques du panneau peuvent être conservées sans qu'il soit nécessaire de procéder à des essais de type initiaux supplémentaires.

#### **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 de sa fabrication sous marque QB 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 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 :

- NF EN ISO 9001 révision 2008 (applicable jusqu'au 15 Septembre 2018) et
- NF EN ISO 9001 révision 2015 (applicable à partir du 15 Septembre 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.

Tableau 1 (Exigences applicables)

§ ISO 9001 : 2008	§ ISO 9001 : 2015	EXIGENCES	PREUVES MINIMALES ATTENDUES	APPLICABLES (NA = non applicable)
<b>5. Leadership</b>				
5.5.1 / 5.5.2.	5.3.	Rôles, responsabilités et autorités au sein de l'organisme	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Organigramme</li> <li>* Description des responsabilités et des autorités (exemples : organigramme, fiches de fonction, ...)</li> <li>* Responsable désigné pour s'assurer de l'organisation et de la mise en œuvre efficace du système de production</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■</li> <li>&lt; À retenir pour les personnes chargées du contrôle ou ayant un impact direct sur les points critiques de la réalisation du produit &gt;</li> <li>Tous les items sauf :</li> <li>* ISO 9001 V15 : §5.3 c,d</li> </ul>
<b>7. Support</b>				
6.1.	7.1.4.	Environnement pour la mise en œuvre des processus	<ul style="list-style-type: none"> <li>Preuve du maintien de l'environnement de travail.</li> <li>Exemples : stockage du produit et de ses composants à l'abri des intempéries, conditions ambiantes adaptées,...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■</li> <li>&lt; À retenir pour les processus liés à la réalisation des produits/services &gt;</li> </ul>
7.6.	7.1.5.	Ressources pour la surveillance et la mesure	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Liste des équipements de contrôle, mesure et d'essai utilisés sur le site de réalisation du produit/service et/ou dans le laboratoire,</li> <li>* Identification des équipements permettant de déterminer leur validité,</li> <li>* 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)</li> <li>* Preuves des vérifications et/ou d'étalonnages (ex : fiche de vie, PV de vérification ou d'étalonnage,..),</li> <li>* Preuve de raccordement à des étalons nationaux ou internationaux (quand cela est possible)</li> <li>* Validation des logiciels utilisés pour la surveillance et la mesure des exigences spécifiées, le cas échéant.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■</li> <li>&lt; À retenir pour les processus liés à la réalisation des produits/services &gt;</li> </ul>
6.2.	7.2.	Compétence	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Respect des méthodes d'essais et des dispositions de contrôle.</li> <li>* Actions planifiées pour acquérir les compétences (formation, tutorat...), le cas échéant.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■</li> <li>&lt; À retenir pour les personnes chargées du contrôle ou ayant un impact direct sur les points critiques de la réalisation du produit &gt;</li> </ul>
4.2.	7.5.	Informations documentées	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Liste des informations documentées internes et externes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■</li> <li>&lt; A retenir pour les processus liés à la réalisation des produits/services &gt;</li> </ul>





§ ISO 9001 : 2008	§ ISO 9001 : 2015	EXIGENCES	PREUVES MINIMALES ATTENDUES	APPLICABLES (NA = non applicable)
			<p>Exemples : Procédures, mode opératoires, méthode d'essai, instructions de contrôle, enregistrements qualité</p> <p>* Preuves de maîtrise des documents internes et externes</p> <p>Exemple : Disponibilité de la version applicable de la méthode d'essai, du référentiel, des dispositions de contrôle,...</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>
<b>8. Réalisation des activités opérationnelles</b>				
7.4.	8.4.	Maîtrise des produits et des 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 <sup>(1)</sup>, services achetés</p> <p>* Preuves vérification des conditions de sous-traitance : transport, manutention, essais <sup>(2)</sup> ....etc</p>	<p>■</p> <p>&lt; À retenir pour les matières premières, les composants achetés et pour les prestations externes ayant une incidence sur la qualité du produit/service &gt;</p> <p><u>Prestataires externes :</u></p> <p>* fournisseur de matières premières, composants, services intégré dans le produit/service</p> <p>* sous-traitant de prestations externes (ex : essais, manutention, transport,...)</p> <p><i><sup>(1)</sup> 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>
7.5.1 / 7.5.2.	8.5.1.	Maîtrise de la production et de la prestation de service	<p>* Informations définissant les caractéristiques des produits et services. Exemples : plan produit / description du service,...</p> <p>* Informations définissant les activités à réaliser et les résultats à obtenir.</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,...</p> <p>* Conservation des informations documentées démontrant la conformité des produits/service</p>	<p>■</p>

**Référentiel de certification QB42**  
**Panneaux sandwich**  
**N° de révision : 00**



§ ISO 9001 : 2008	§ ISO 9001 : 2015	EXIGENCES	PREUVES MINIMALES ATTENDUES	APPLICABLES (NA = non applicable)
			aux critères d'acceptation ( <i>idem</i> § 8.2.4. ISO 9001 v08 et § 8.6. ISO 9001 v14)	
7.5.3.	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.	▪ < À retenir dans tous les cas pour l'identification (et pour la traçabilité si pertinent) >
7.5.5.	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	Prestation d'assistance technique	▪
-	8.5.6.	Maîtrise des modifications de la production / prestation de service	* Preuve de maîtrise des modifications du process de fabrication / de la prestation de service, notamment l'incidence des modifications sur la performance du produit <sup>(3)</sup> : - revue des modifications, - personne autorisant la modification et toutes les actions nécessaires.	▪
§ ISO 9001 : 2008	§ ISO 9001 : 2015	EXIGENCES	PREUVES MINIMALES ATTENDUES	APPLICABLES (NA = non applicable)
8.2.4.	8.6.	Libération des produits et des services	* Dispositions de contrôle des produits /; enregistrement des résultats des contrôles et de la conformité aux critères d'acceptation <sup>(4)</sup>  * Nom des personnes ayant autorisé la libération des produits finis / services	▪
8.3.	8.7.	Maîtrise des éléments non conformes	*Dispositions de traitement des non-conformités, y compris des réclamations client, et mise en œuvre de ces dispositions <sup>(5)</sup>  *Aucune dérogation autorisée sur une performance d'une caractéristique certifiée	▪
<b>10. Amélioration</b>				
8.5.2.	10.2.	Non conformités et actions correctives	* Mise en œuvre d'actions correctives pour traiter les non conformités sur le produit certifié et les réclamations client <sup>(6)</sup>  * 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 conformément à la norme NF EN 14509 et dans tous les 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) Cas d'une 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) Approche d'évaluation de l'exigence complémentaire de la norme ISO 9001 version 2015 par rapport à la norme ISO 9001 version 2008 :**

Dans le cadre de l'audit de Certification produit, l'unique exigence complémentaire concerne les exigences du § 8.5.6 dans le tableau 1 : « Maîtrise des modifications de la production / prestation de service ».

Dans le cas du non-respect de cette exigence par le demandeur / titulaire, l'auditeur notifiera :

- une piste de progrès (si le constat est antérieur au 15/09/18)
- un écart (si le constat est postérieur au 15/09/18).

**(4) Systeme de controle de production**

Le fabricant doit apporter la preuve de la mise en place et de l'application d'un système de contrôle de production lui permettant de s'assurer que les panneaux sandwich sont fabriqués en permanence dans le respect des caractéristiques annoncées dans les fiches techniques.

### **Vérification du contrôle interne par l'organisme d'inspection**

L'organisme d'inspection (le CSTB) s'assure de la mise en place d'un système qualité et de la conformité des contrôles sur produits finis définies dans le référentiel de suivi.

L'inspecteur chargé de la vérification procède comme suit :

- Il s'informe de la façon dont ont été prises en compte les observations faites par l'organisme d'inspection dans son courrier d'accompagnement du dernier rapport de visite,
- Il fait réaliser un essai sur les caractéristiques des produits finis par le laboratoire de l'usine,
- Il examine les registres de contrôles ainsi que toutes les procédures s'y rapportant,
- Il constate l'existence de la vérification et/ou de l'étalonnage des matériels d'essais,
- Il s'assure de la compétence du personnel chargé de réaliser les contrôles dans le laboratoire de l'usine,
- Il s'assure que les essais sont effectués suivant les procédures décrites dans le plan qualité,
- Il prélève une fiche d'exploitation des résultats des contrôles effectués sur produits finis depuis la dernière visite accompagnée si nécessaire d'un double des fiches de contrôles sur une période minimale de trois mois pour un examen détaillé ultérieur,
- Il examine le stockage et le marquage des produits prêts à être livrés,
- En cas de modification de formulation non signalée à l'organisme d'inspection, il peut effectuer un prélèvement du produit pour essais en laboratoire extérieur,
- Au retour de la visite, il établit un rapport de visite en tenant compte du dépouillement des résultats.

L'organisme d'inspection (le CSTB) transmet au fabricant le rapport de visite accompagné d'un courrier comprenant les remarques éventuelles.

### **Opérations de contrôle**

Les opérations du contrôle de la production en conformité avec ceux définis dans la norme NF EN 14509 comprennent les opérations suivantes :

- a) La spécification et la vérification des matières premières selon la fréquence définie dans la norme NF EN 14509
- b) Les contrôles et les essais à effectuer pendant la fabrication selon la fréquence définie dans la norme NF EN 14509,
- c) Les vérifications et les essais à effectuer sur les produits finis selon une fréquence définie dans la NF EN 14509.

### **Enregistrement des opérations de contrôle**

Les résultats des contrôles de la production en usine doivent être convenablement enregistrés dans le registre du fabricant. La description du produit, sa date de fabrication, la méthode d'essai adoptée, les résultats d'essai, les critères d'acceptation doivent être consignés dans le registre sous la signature de la personne responsable du contrôle qui a procédé à la vérification.



Pour tout résultat de contrôle ne répondant pas aux exigences de la spécification technique, les mesures correctives prises pour remédier à la situation (par exemple, réalisation d'un nouvel essai, modification du procédé de fabrication, mise au rebut ou rectification du produit) doivent être indiquées dans le registre.

**(5) Traitement des produits non conformes**

Si des résultats de contrôle ou d'essai montrent que le produit ne satisfait pas aux exigences, les actions correctives nécessaires doivent être immédiatement mises en œuvre. Les produits non conformes doivent être isolés et identifiés de façon adéquate. Une fois la défaillance corrigée, l'essai ou la vérification concernée doit être aussitôt répétée, si cela est techniquement possible et nécessaire pour prouver la remise en conformité du produit.

**(6) Réclamations**

Le fabricant doit relever et traiter toutes les réclamations et tous les recours portant sur les produits couverts par la 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 de la marque collective de certification assure une meilleure protection des utilisateurs et permet la défense des titulaires contre les usages abusifs et les contrefaçons.

Il n'est en aucun cas possible de faire référence à la marque QB avant l'obtention du droit d'usage de ladite marque de certification, 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 transparentes pour les consommateurs et les utilisateurs, les caractéristiques techniques sur lesquelles porte la marque. Elle valorise ainsi la certification et son contenu.

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

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

### **2.6.1 LE LOGO QB**

Le logo QB doit assurer l'identification de tout produit certifié.

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

Le produit certifié QB 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 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**

Afin de répondre aux exigences de l'article R 433-2 du Code de la Consommation, le marquage doit se conformer aux dispositions définies dans les paragraphes 2.6.2.1, 2.6.2.2 et 2.6.2.3 et à chaque fois que cela est possible, intégrer les éléments suivants :

### **PANNEAUX SANDWICH**



**N° 00 d'usine - N° 00 du produit**

**Bardage ou Couverture**

<http://evaluation.cstb.fr>

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

#### **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, peuvent être marqués, au minimum, avec le logo de la marque.

Si le produit fait l'objet d'un marquage, ce dernier doit apparaître de façon permanente, lisible et indélébile sur les produits, parmi les indications suivantes au minimum :

- identification du titulaire fabricant,
- identification de l'unité de fabrication,
- dénomination et/ou référence commerciale,
- Code interne d'identification de l'isolant,
- identification de l'épaisseur du panneau,
- identification de l'épaisseur et nuance des parements,
- identification du revêtement des parements
- numéro du lot de fabrication,
- numéro de certificat,
- référence de la norme produit NF EN 14509,
- la longueur du panneau


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)**

Le marquage doit apparaître de façon permanente, lisible et indélébile sur les emballages du produit et sur le document d'accompagnement du produit, avec les indications suivantes :

- identification du titulaire fabricant,
- identification de l'unité de fabrication,
- dénomination et/ou référence commerciale,
- Code interne d'identification de l'isolant,
- identification de l'épaisseur du panneau,
- identification de l'épaisseur et nuance des parements,
- identification du revêtement des parements
- numéro du lot de fabrication,
- numéro de certificat,
- référence de la norme produit NF EN 14509,
- le logo de la marque, et le numéro du certificat
- marquage COV
- la longueur de chaque panneau et leur nombre ;
- le poids du colis ;
- ACERMI le cas échéant ;

<p><b>PANNEAUX SANDWICH</b></p>  <p><b>N° 00 d'usine - N° 00 du produit</b></p> <p><b>Bardage ou Couverture</b></p> <p><a href="http://evaluation.cstb.fr">http://evaluation.cstb.fr</a></p>	<p><b>Identification du titulaire fabricant/distributeur :</b></p>  <p><b>Désignation /ou référence commercial du produit :</b></p>
---	---





---

**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.

**PANNEAUX SANDWICH**



**N° 00 d'usine - N° 00 du produit**

**Bardage ou Couverture**

<http://evaluation.cstb.fr>

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 à minima :

- Le logo
- Le numéro de certificat.

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 toute documentation où il entend faire état de la marque de 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 doit pas être marqué du logo QB 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 dans le commerce

Le CSTB est responsable de :

- Définir le moyen de contrôle du démarquage (engagement du client...);
- Estimer les risques de mauvais usage de la marque;
- En fonction des risques, déclencher éventuellement un contrôle sur site de production (entreprise ou commerce) ou informer les pouvoirs publics ;
- Engager le titulaire à mener des actions correctives et/ou contrôle sur site avant la décision de retrait éventuelle.



---

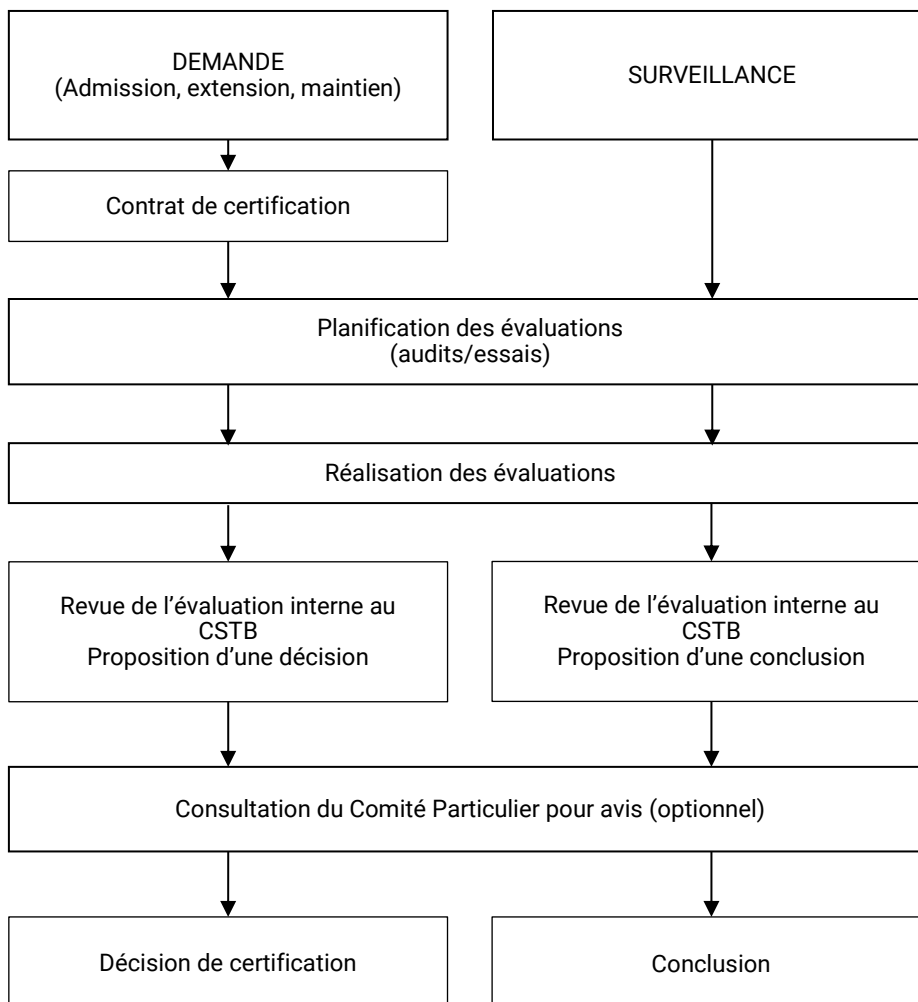
## Partie 3

# Processus de certification

### 3.1 Généralités

- Définition du demandeur
- Définitions des différents types de demande (demande d'admission / demande d'admission complémentaire / demande d'extension / demande de maintien) :
  - Une demande d'admission émane d'un demandeur n'ayant pas de droit d'usage de la marque QB pour l'application Panneaux Sandwich.  
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 ;
  - 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;
  - Une demande de maintien émane d'un titulaire et concerne un produit certifié QB destiné à être commercialisé sous une autre marque commerciale et/ou ayant une référence spécifique au produit sans modification des caractéristiques certifiées ;  
Une nouvelle demande d'admission d'un produit (ou d'une gamme de produits) est faite suite à une sanction de retrait du droit d'usage de la marque QB dans le cas d'un acte de pratique commerciale trompeuse en application des articles L 121-2 à L121-5 du Code de la consommation.

### 3.2 Processus de traitement d'une demande de certification



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

---

### **3.3 Les audits**

#### **3.3.1 LES AUDITS D'ADMISSION**

Les audits ont pour objet de s'assurer que les dispositions définies et mises en œuvre par le demandeur dans l'unité de fabrication répondent aux exigences de la partie 2 du présent référentiel de certification et du Document Technique 42-01.

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).

Dans le cas d'un audit combiné avec une autre application (ACERMI et ou Marquage CE niveau 1), la durée d'audit est d'une journée et demi.

### **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).

Dans le cas d'un audit combiné avec une autre application (ACERMI et ou Marquage CE niveau 1), la durée d'audit est d'une journée et demi.

**Référentiel de certification QB42**  
**Panneaux sandwich**  
**N° de révision : 00**



---

Nota : Les audits de la marque QB Panneau sandwich peuvent être coordonnés avec les audits dans le cadre de la certification ACERMI et éventuellement du marquage CE de niveau EVCP 1 (cf. §1.4 du Référentiel de certification QB Panneau sandwich).

---

Surveillance normale :

La fréquence normale est de 2 audits annuel par unité de fabrication bénéficiant d'un droit d'usage de marque QB. Dans le cas où le titulaire a un système de management de la qualité certifié conforme à la norme NF EN ISO 9001, la procédure de surveillance réduite est déclenchée. Celle-ci est mise en œuvre pour les usines ayant prouvé leur adéquation au système de certification QB et abaisse la fréquence des audits à un audit annuel.

Surveillance renforcée :

En cas de manquement aux exigences du présent référentiel de certification, ou sur demande motivée du Comité d'Évaluation, la procédure de surveillance renforcée peut être déclenchée pour une durée définie. Cette surveillance peut être modulée jusqu'au doublement de la fréquence d'audit, 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, après avis du Comité d'Évaluation, pour une durée définie avec ou sans renforcement des contrôles du titulaire et des prélèvements pour essais.

Surveillance réduite :

Si le titulaire dispose d'un certificat ISO 9001 en cours de validité et que les résultats de l'évaluation précédente sont sans écart critiques, le CSTB peut aussi appliquer une surveillance réduite, conformément au tableau du §1.2.

La fréquence des audits est réduite à 1 audit annuel.

En cas de perte du certificat ISO 9001 ou si l'usine fait l'objet d'une sanction, la fréquence des audits est de 2 audits pour une durée minimale de 1 an.

Note : Dans le cas d'un audit combiné avec une autre application (ACERMI et ou Marquage CE niveau 1, la durée d'audit est d'une journée et demi.

### **3.4 Prélèvements**

L'auditeur fait prélever dans le stock et/ou dans l'unité de fabrication les échantillons nécessaires à la réalisation des essais. Il est possible, pour certains essais destructifs, de prélever des produits éliminés pour des défauts d'aspect mineurs n'engendrant pas la non-conformité des produits certifiés. Les essais sur les prélèvements dans le cadre des audits de suivi et d'admission sont à réaliser conformément au Document Technique 42-01 § 1.73 et 1.74.

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 fixés dans le §1.74 du Document Technique 42-01 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 les échantillons demandés par le CSTB, dans les délais prescrits, au laboratoire de la marque. 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).



Cas des prélèvements en admission / extension :

L'auditeur fait prélever dans le stock et dans l'usine les échantillons nécessaires aux essais à réaliser au laboratoire de la marque.

Cas des prélèvements en suivi :

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.

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.

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.

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 réalisés dans le laboratoire de la marque**

### **3.5.1 LES ESSAIS EN ADMISSION/EXTENSION**

Les essais sont réalisés conformément aux normes et spécifications complémentaires fixées dans le Document Technique 42-01 § 1.73 de la marque QB du présent référentiel de certification.

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

Les essais de types définis par la norme NF EN 14509 sont effectués, soit dans le laboratoire de la marque, soit dans tout autre laboratoire extérieur accrédité EN/CEI ISO 17025 avec lequel le CSTB a établi un contrat de reconnaissance. Ce contrat définit précisément les critères de cette reconnaissance (laboratoire accrédité ISO 17025, participation du laboratoire à des essais inter-laboratoires pour les essais objets de la présente certification, etc.).

Dans le cas où des résultats non conformes seraient détectés, un contre essai sera effectué au laboratoire de la marque sur un nouveau lot envoyé au plus tard 1 mois après le 1<sup>er</sup> essai du produit concerné.

Si les résultats restent non conformes, un deuxième contre-essai complémentaire sera réalisé au laboratoire de la marque.

### **3.5.2 LES ESSAIS SUR LE PRODUIT CERTIFIÉ (SUIVI)**

Les essais sont réalisés conformément aux normes et spécifications complémentaires fixées dans le Document Technique 42-01 § 1.73.

Un rapport d'essais est établi et adressé au titulaire en premier lieu. Dans le cas où les résultats obtenus font apparaître certaines non-conformités par rapport aux normes 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.

Ces essais sur des caractéristiques certifiées (définis au § 1.74) sont réalisés dans le laboratoire de la marque.

Des essais sur des caractéristiques certifiées sont réalisés dans le laboratoire de l'unité de fabrication sous la supervision d'un auditeur qualifié conformément aux normes et spécifications techniques fixées dans le Document Technique 42-01 §1.73. 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, le rapport d'essais est adressé au fabricant par le CSTB qui se chargera de communiquer ou pas le rapport à son distributeur.

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 prélevé. Un nouvel audit sera réalisé dans les 2 mois qui suivent la notification de la non-conformité. Si les résultats sur le(s) nouveau(x) lot(s)prélevé(s) par l'auditeur sont conformes, pas de suspension/retrait du certificat. Si les résultats ne sont pas conformes le certificat du produit concerné devra faire l'objet d'une sanction (suspension /retrait).

---

## 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 Les intervenants

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

**Centre Scientifique et Technique du Bâtiment (CSTB)**

Direction Enveloppe, Isolation et Sols  
Division 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, Isolation et Sols  
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.

Nota : Les intervenants potentiels sont ACERMI.

---

### 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, Isolation et Sols  
Division Façades, Couvertures et toitures (FaCeT)  
84, avenue Jean Jaurès  
Champs sur Marne  
F-77447 Marne La Vallée Cedex 2

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

### 4.4 Comité Particulier

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

Le Comité Particulier est chargé de donner son avis sur :

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

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

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

Sa composition est la suivante :

- Un Président choisi parmi les membres des collèges définis ci-après ;
- Un Vice-Président : un représentant du CSTB ;
- Collège Fabricants (Titulaires) : de 2 à 5 représentants ;
- Collège Utilisateurs / Prescripteurs : de 2 à 5 représentants ;
- Collège Organismes Techniques et Administrations : de 2 à 5 représentants.

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

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

La durée du mandat des membres est de trois ans. Ce mandat est renouvelable par tacite reconduction pour des périodes successives de 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

**Référentiel de certification QB42**  
**Panneaux sandwich**  
**N° de révision : 00**



---

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.  
Lexique.



---

<b>Accord du droit d'usage de la marque QB :</b>	Autorisation accordée par le CSTB à un demandeur d'apposer la marque QB sur le produit pour lequel la demande a été effectuée.
<b>Admission :</b>	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.
<b>Admission complémentaire :</b>	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.
<b>Audit :</b>	Voir norme NF EN ISO 9001.
<b>Avertissement :</b>	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.
<b>Demandeur / titulaire :</b>	<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>
<b>Distributeur :</b>	<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"><li>- 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.</li><li>- distributeurs qui distribuent le produit avec changement de marque commerciale. Le demandeur/titulaire doit formuler une demande de maintien de droit d'usage.</li></ul> <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>
<b>Extension :</b>	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.



---

<b>Mandataire :</b>	<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>
<b>Maintien :</b>	<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>
<b>Observation :</b>	<p>Remarque permettant d'attirer l'attention d'un titulaire sur une non-conformité mineure afin d'éviter une dérive qui aboutirait à un avertissement.</p>
<b>Produit :</b>	<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>
<b>Programme de certification :</b>	<p>Système de certification spécifique pour des produits déterminés, auxquels s'appliquent les mêmes exigences spécifiées, des règles et des procédures spécifiques.</p>
<b>Recevabilité :</b>	<p>Étude d'un dossier qui permet de procéder à l'instruction de la demande. La recevabilité porte sur les parties administrative et technique du dossier.</p>
<b>Reconduction :</b>	<p>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.</p>
<b>Référentiel de certification :</b>	<p>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).</p>
<b>Retrait du droit d'usage :</b>	<p>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.</p>
<b>Sous-traitance :</b>	<p>Entreprise effectuant une partie des étapes de production du produit certifié, sous contrôle du titulaire de la marque QB.</p>



**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.