



CERTIFICATION

Référentiel de certification QB : Service Pose de fenêtres



N° d'identification : QB 48

N° de révision : 01

Date de mise en application : 15/12/2020



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



TABLE DES MATIÈRES

Partie 1	L'application	5
1.1	Champ d'application	5
1.2	Valeur ajoutée de la certification	5
1.3	Demander une certification	7
Partie 2	Le programme de certification	8
2.1	Les spécifications	8
2.2	Déclaration des modifications	10
2.3	Le marquage – Dispositions générales	11
Partie 3	Processus de certification	15
3.1	Généralités	15
3.2	Demande d'admission	16
3.3	Les modalités de suivi	20
Partie 4	Les intervenants	22
4.1	L'organisme certificateur	22
4.2	L'organisme d'évaluation documentaire du dossier technique et d'audit	22
4.3	Les organismes d'audits sous-traitants	22
4.4	Le Comité Particulier	22
Partie 5	Lexique	24

Annexe de gestion administrative de la certification QB "Service pose de fenêtres"

Le présent référentiel de certification a été approuvé par la Direction Technique du CSTB le 14/12/2020.

Il annule et remplace toute version antérieure.

Le CSTB, en tant qu'organisme certificateur accrédité par le COFRAC sous le numéro 5-0010, portée d'accréditation disponible sur www.cofrac.fr, s'engage à élaborer des référentiels de certification garantissant un niveau approprié d'exigences pour la qualité des services, 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
2.2.2	01	15/12/2020	Délai de formation des métreaux à leur prise de fonction Formation des poseurs validée pour les métreaux
2.2.4			Schéma de principe de mise en œuvre demandé pour chaque typologie de mise en œuvre effectuée par l'entreprise
3.2.4			Analyse des réclamations clients relatives à la mise en œuvre sur l'année précédant la demande
Tout le document			Mise à jour selon trame en vigueur



Partie 1

L'application

1.1 Champ d'application

Le présent référentiel de certification concerne le Service « Pose de fenêtre »

La marque QB s'attache à contrôler des caractéristiques certifiées permettant de se différencier sur le marché. Ces caractéristiques sont identifiées dans le § 1.2., ci-après.

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 service de pose de fenêtres.

Les caractéristiques certifiées du Service Pose de fenêtres sont :

- Compétences du personnel de mise en œuvre :
 - o Formation régulière à la mise en œuvre des fenêtres
 - o Compétences évaluées par le CSTB
- Qualité de service :
 - o Organisation de l'entreprise,
 - o Organisation préalable à la pose

Nota : Le CSTB n'intervient aucunement sur le chantier des entreprises certifiées et ne certifie en aucun cas les conditions d'intervention et de mise en œuvre des fenêtres sur chantier.

Référentiel de certification QB 48
N° de révision : 01



Modalités de suivi :

	Admission	Surveillance continue
Pour chaque entreprise de pose :		
Evaluation documentaire : vérifications des compétences du personnel de mise en œuvre, y compris entreprises sous-traitantes	<i>Oui</i>	<i>Oui</i> <i>Fréquence : 1 audit par an</i>
Audit de vérification de la qualité de service : - Compétences du personnel de mis en œuvre : formations et évaluation des compétences - Organisation de l'entreprise : Rôles et responsabilités au sein de l'entreprise - Organisation des chantiers : produits et directives de mise en œuvre, modalités d'autocontrôles... - Suivi des réclamations clients - Organisation de la sous-traitance (le cas échéant)	<i>Oui</i>	<i>Oui</i> <i>Fréquence : 1 audit tous les 2 ans*</i>
Pour chaque site :		
Evaluation documentaire : vérifications des compétences du personnel de mise en œuvre	<i>Oui</i>	<i>Oui</i> <i>Fréquence : 1 audit par an*</i>
Audit de vérification de la qualité de service : - Compétences du personnel de mis en œuvre : formations et évaluation des compétences - Organisation de l'entreprise : Rôles et responsabilités au sein de l'entreprise - Organisation des chantiers : produits et directives de mise en œuvre, modalités d'autocontrôles... - Suivi des réclamations clients - Organisation de la sous-traitance (le cas échéant)	<i>Oui</i>	<i>Oui</i> <i>Fréquence : 1 audit tous les 2 ans*</i>

(*) La fréquence d'audit peut être renforcée à 1 audit par an lorsque des non-satisfactions critiques sont constatées.

*Surveillance renforcé à un audit annuel en fonction des résultats de l'audit précédent



1.3 Demander une certification

Toute entité juridique :

- Ayant pour activité la fourniture et la pose de fenêtres et s'engageant à respecter les exigences techniques décrites dans la partie 1 et 2 du présent document,
- Gérant des sites de fourniture et pose de fenêtres et s'engageant à respecter les exigences techniques décrites dans la partie 1 et 2 du présent document, dont les membres du réseau s'engagent également à respecter les exigences techniques décrites dans la partie 2 du présent document,

peut demander à bénéficier d'un droit d'usage de la marque QB « service pose de fenêtres » dans les conditions définies à l'article 2.3.2.

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.

Il est de la responsabilité du Demandeur de s'assurer que les réglementations applicables au service sont respectées.

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

Nota : Dans le cas d'un groupe ou réseau composé de plusieurs entreprises disposant chacune d'une personnalité juridique propre, chaque entreprise peut formuler une demande de certification spécifique.



Partie 2

Le programme de certification

Le programme de certification de l'application Service pose de fenêtres est composé :

- du présent référentiel de certification,
- des Exigences Générales de la marque QB qui fixent l'organisation et les conditions d'usage de la marque.

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 au service défini dans la partie 1.

L'attribution du droit d'usage de la marque QB n'a pas pour conséquence d'exonérer le Titulaire de sa responsabilité au titre de son activité de pose de fenêtres.

2.1 Les spécifications

Dans le cas où le demandeur dispose de plusieurs sites, chaque site doit respecter l'ensemble des spécifications du présent référentiel.

2.1.1 ORGANISATION DE L'ENTREPRISE

Le Demandeur/Titulaire doit avoir mis en œuvre une organisation de l'entreprise qui précise les rôles et responsabilités de son personnel.

La liste de son personnel précisant leurs fonctions doit être tenue à jour.

Le Demandeur/Titulaire atteste sur l'honneur qu'il respecte les dispositions légales en matière de réglementation du travail et qu'il est en situation régulière au regard de ses obligations fiscales et sociales.

Le Demandeur/Titulaire atteste avoir souscrit des assurances responsabilité décennale et responsabilité civile auprès de compagnies notoirement solvables pour des montants de garantie suffisants pour couvrir tous les dommages dont il pourrait avoir à répondre dans le cadre de l'exécution de son activité de pose de fenêtres. Il s'engage à communiquer au CSTB les attestations d'assurance correspondantes au moment de la demande puis chaque année.

2.1.2 FORMATION DU PERSONNEL DE POSE

Le Demandeur/Titulaire doit apporter les preuves que **100 % de son Personnel de pose (poseurs et métreurs, y compris intérimaires)** est formé à la pose des fenêtres dans les conditions définies ci-dessous :

- Poseurs :
 - o L'année précédant l'obtention de la certification : suivi d'une formation pratique à la mise en œuvre des fenêtres, d'une durée minimum de deux jours,
 - o Puis tous les deux ans : suivi d'une formation pratique 'de recyclage' à la mise en œuvre des fenêtres, d'une durée minimum de un jour,
- Métreurs :
 - o L'année précédant l'obtention de la certification : suivi d'une formation pratique au métrage des fenêtres, d'une durée minimum de un jour,
 - o puis tous les deux ans : suivi d'une formation pratique « de recyclage » au métrage des fenêtres, d'une durée minimum de un jour.

Cas particulier où la formation initiale a été réalisée antérieurement à l'année précédant l'obtention de certification :

Le demandeur doit apporter la preuve que les conditions suivantes sont remplies :

- suivi de la formation initiale au plus tard dans les 4 ans précédant l'obtention de la certification
- suivi de la formation de recyclage dans l'année suivant l'obtention de la certification.

Le Personnel de pose devra être formé sur les plateformes de formation par le geste du CSTB ou par des organismes de formation indépendant du Demandeur et de son(ses) fournisseur(s) de fenêtre(s) ; ces organismes de formation disposent d'un numéro de déclaration d'activité et proposent des programmes de formation dont les objectifs pédagogiques, le contenu, les moyens matériels sont équivalents aux programmes de formations proposés par le CSTB.

Le Demandeur/Titulaire s'engage à communiquer au CSTB l'ensemble des informations permettant au CSTB de vérifier que les formations suivies répondent aux critères précités. Ces informations seront présentées au Comité Particulier, pour avis, préalablement à la revue administrative de la demande.

La formation pratique mise en œuvre des fenêtres de deux jours délivrée sur les « plateformes de formation par le geste du CSTB » comportant des éléments relatifs au métrage, est de ce fait, reconnue comme équivalente à la formation des métreurs.

Nota :

- Les intérimaires sont soumis aux mêmes conditions que le personnel de l'entreprise.
- Par exception, le personnel en apprentissage n'a pas l'obligation d'être formé mais ne peut poser des fenêtres qu'avec un binôme déjà formé dans les conditions précitées.
- En cas de changement de personnel ou de nouvel embauché, le Demandeur/Titulaire dispose :
 - d'un délai de 6 mois pour former les nouveaux poseurs à compter de leur date d'entrée dans l'entreprise.
 - d'un délai de 2 mois pour former les nouveaux métreurs à compter de leur date de prise de fonction dans l'entreprise.
- Dans l'attente d'être formé :
 - les poseurs ne peuvent poser des fenêtres qu'avec un binôme déjà formé dans les conditions précitées.
 - Les métreurs devront réaliser le métré des fenêtres sous la supervision d'un métreur déjà formé dans les conditions précitées pour un minimum de 5 chantiers.

2.1.3 COMPETENCES DU PERSONNEL DE POSE

Le Personnel de pose doit disposer des compétences suffisantes et nécessaires pour mettre en œuvre les fenêtres.

Les compétences du Personnel de pose sont évaluées tous les deux ans par le CSTB par le biais d'une évaluation des compétences, matérialisé par un questionnaire à choix multiple. Le QCM est renseigné sous la surveillance :

- d'un collaborateur du CSTB, ou
- d'une personne d'une entité externe mandatée par le CSTB dont le CSTB garantit l'indépendance et l'impartialité.

Pour satisfaire les exigences du présent référentiel, le personnel évalué doit obtenir un minimum de 80% bonnes réponses pour obtenir l'attestation de réussite à l'évaluation des compétences.

Le Demandeur/Titulaire doit tenir à jour une liste de son Personnel de pose précisant, pour chaque personne, sa date d'entrée dans les effectifs de l'entreprise, les dates de sa formation initiale et de ses formations de « recyclage » (suivi), ainsi que les résultats des évaluations des compétences.

2.1.4 ORGANISATION DES CHANTIERS

Le Demandeur/Titulaire doit apporter la preuve qu'il met à disposition de son Personnel de pose : le matériel, les produits et les accessoires de pose, les équipements et des conditions de travail nécessaires à leur sécurité, la documentation à jour et les moyens de contrôle adaptés.

Pour chaque chantier, il doit fournir à son Personnel de pose un dossier technique de pose, comprenant à minima :

- fiches de métré,
- informations sur le produit à poser (gamme et fournisseur),

- repérage des fenêtres,
- directives de mise en œuvre (schéma de principe de mise en œuvre, emplacement et nature des calfeutremments, nature et positionnement des fixations),
- PV de réception,
- fiche d'entretien,
- Modalités des autocontrôles sur chantier, documents d'autocontrôles,...

Pour chaque typologie de mise en œuvre effectuée par l'entreprise, le Demandeur/Titulaire doit disposer d'un schéma de principe de mise en œuvre spécifiant a minima l'emplacement et la nature des calfeutremments, et le positionnement et la nature des fixations.

Il doit assurer la traçabilité de ses chantiers en disposant de documents précisant :

- la date du chantier
- les produits mis en œuvre (gamme + fournisseur)
- le personnel affecté à la pose
- les autocontrôles réalisés sur chantier

2.1.5 SUIVI DES RECLAMATIONS CLIENTS

Le Demandeur/Titulaire doit avoir mis en œuvre les moyens qui lui sont propres pour assurer le suivi, le traitement et l'enregistrement des réclamations clients relatives à des problématiques relatives à la mise en œuvre des fenêtres.

2.1.6 MAITRISE DE LA SOUS-TRAITANCE (LE CAS ECHEANT)

Le Demandeur/Titulaire doit apporter la preuve qu'il a imposé et vérifié que le personnel de pose de son ou ses sous-traitants intervenant sur ses chantiers est formé de façon régulière par le CSTB et dispose des attestations de réussite à l'évaluation des compétences à la mise en œuvre des fenêtres par le CSTB, suivant les conditions fixées dans le référentiel.

Le Demandeur/Titulaire doit tenir à jour la liste du Personnel de pose des sous-traitants intervenant sur ses chantiers précisant pour chaque personne, sa date d'entrée dans les effectifs du sous-traitant, les dates de sa formation initiale et de ses formations de suivi et l'attestation de réussite à l'évaluation des compétences à la mise en œuvre par le CSTB.

La sous-traitance en chaîne n'est pas autorisée.

2.1.7 SUIVI DU RATIO DE PRODUITS CERTIFIES OU EVALUES MIS EN ŒUVRE

Le Titulaire/Demandeur s'engage à ce que 80% minimum des produits entrant dans le champ de la certification qu'il pose bénéficient :

- d'une évaluation technique collégiale reconnue et positive en cours de validité prenant en compte les dispositions de mise en œuvre pour l'utilisation du système de fenêtres pour les domaines d'emploi concernés sur le territoire français (exemple : avis technique, document technique d'application ou équivalent),
- et /ou d'une certification de produit délivrée par un organisme certificateur accrédité par le COFRAC ou par un membre EA ou d'I.A.F..

Dans les autres cas, le Titulaire/Demandeur doit mentionner dans le devis et la facture, ou le cas échéant dans les conditions générales de vente, que certains produits entrant dans le champ de la certification ne bénéficient pas d'une évaluation technique collégiale (avis technique...) ou d'une certification.

2.2 Déclaration des modifications

Ce paragraphe précise les informations que le Titulaire doit fournir au CSTB et les démarches qu'il doit suivre en cas de :

- modification juridique impactant sa personne ;



-
- modification de l'organisation de son entreprise ;
 - cessation de son activité ;
 - modification du ratio de produits évalués ou certifiés mis en œuvre.

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.

2.2.1 MODIFICATION JURIDIQUE IMPACTANT LA PERSONNE DU TITULAIRE

Le Titulaire doit signaler par écrit au CSTB toute modification juridique de son entreprise notamment tout changement de raison sociale.

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

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

2.2.2 MODIFICATION CONCERNANT L'ORGANISATION DE L'ENTREPRISE

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

2.2.3 MODIFICATION DU RATIO DE PRODUITS EVALUES OU CERTIFIES MIS EN OEUVRE

Le Titulaire doit déclarer par écrit au CSTB toute modification relative au ratio de produits évalués ou certifiés mis en œuvre susceptible d'avoir une incidence sur la conformité du service aux exigences du présent référentiel de certification.

2.2.4 CESSATION TEMPORAIRE OU DEFINITIVE D'ACTIVITE

L'entreprise ou le site doit déclarer par écrit au CSTB, toute cessation définitive ou temporaire, ou tout abandon du droit d'usage de la marque QB. Il doit indiquer le délai nécessaire à l'achèvement des chantiers dont le devis a été accepté par le client.

La suspension ou le retrait du droit d'usage de la marque QB est notifié par le CSTB à l'entreprises de pose ou au site ayant déclarée la cessation temporaire ou définitive des activités. A l'expiration du délai indiqué par l'entreprise ou le site, le certificat de l'entreprise de pose ou du site est retiré.

Le retrait du droit d'usage de la marque QB est notifié au Titulaire par le CSTB.

2.3 Le marquage – Dispositions générales

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

Au-delà de l'identification d'un service certifié et de sa traçabilité, le marquage d'un service 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.

Référentiel de certification QB 48

N° de révision : 01



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.

A ce titre, le Titulaire s'interdit de laisser croire par quelque moyen que ce soit que la certification objet du présent référentiel est une certification sur chantier, le CSTB ne certifiant aucunement les conditions de pose des fenêtres par le Titulaire sur ses chantiers.

2.3.1 LE LOGO QB

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 service certifié fait l'objet d'une désignation et d'une identification distinctes de celles des services non certifiés.

Le Titulaire ne devra faire usage du logo QB que pour distinguer le service certifié et ceci sans qu'il existe un quelconque risque de confusion avec d'autres services et en particulier des services non certifiés.

Pour éviter toute confusion entre le service certifié et les services non certifiés, le demandeur/titulaire veillera à ne pas utiliser des désignations commerciales identiques ou similaires (par exemple : « Serv+ » pour un service certifié et « Serv » pour un service 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 service pour des raisons techniques, il sera nécessaire de se rapprocher du CSTB qui déterminera une règle commune de marquage.

2.3.2 LES MODALITES D’AFFICHAGE DU SERVICE CERTIFIE

Ce paragraphe décrit à la fois les modalités d'apposition du logo QB et le marquage des caractéristiques certifiées.

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



SERVICE
POSE DE FENÊTRES



QUALITÉ POUR
LE BÂTIMENT

La marque de certification du

CSTB

LE BÂTIMENT

00-000

<http://evaluation.cstb.fr>

Adresse du site certifié

- Compétences du personnel de mise en œuvre :
 - o Formation régulière à la mise en œuvre des fenêtres
 - o Compétences évaluées par le CSTB
- Qualité de service :
 - o Organisation de l'entreprise,
 - o Organisation préalable à la pose

Il est recommandé d'informer le consommateur sur les principales raisons et avantages d'utiliser un service certifié. Les caractéristiques certifiées doivent apparaître sur au moins l'un des 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* ».

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

La reproduction de la marque QB n'est autorisée que pour identifier le service certifié.

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 le service certifié et les autres.

Les supports de communication possibles peuvent être les suivants :

- Locaux du Titulaire (affichage du certificat QB de façon visible et lisible pour le client/consommateur),
- Les documents d'information ou commerciaux que le Titulaire peut mettre à disposition des clients et prospects,
- Le site internet du Titulaire,
- Le papier en tête, les contrats, les encarts publicitaires,
- Les véhicules,
- Les vêtements de travail et les EPI,...

Les indications suivantes doivent apparaître sur le marquage :

- dénomination et/ou nom commercial,
- le logo de la marque tel qu'il figure à l'article 2.3.2 ci-dessus, incluant les caractéristiques certifiées,
- numéro de certificat (si possible).

Il est autorisé de ne pas mentionner les caractéristiques certifiées sur les supports suivants : « papiers en tête », « contrats », « encarts publicitaires », « véhicules », et « vêtements de travail, EPI ».

Référentiel de certification QB 48
N° de révision : 01



Pour le marché français, ces informations doivent obligatoirement être données en langue française (loi n° 94-665 du 4 août 1994 relative à l'emploi de la langue française). Si nécessaire, elles peuvent également être données dans une ou plusieurs autres langues.

Pour une bonne interprétation du présent paragraphe, il est recommandé au Titulaire de soumettre préalablement au CSTB tout support de communication ou documentation où il entend faire état de la marque de certification.



Partie 3

Processus de certification

3.1 Généralités

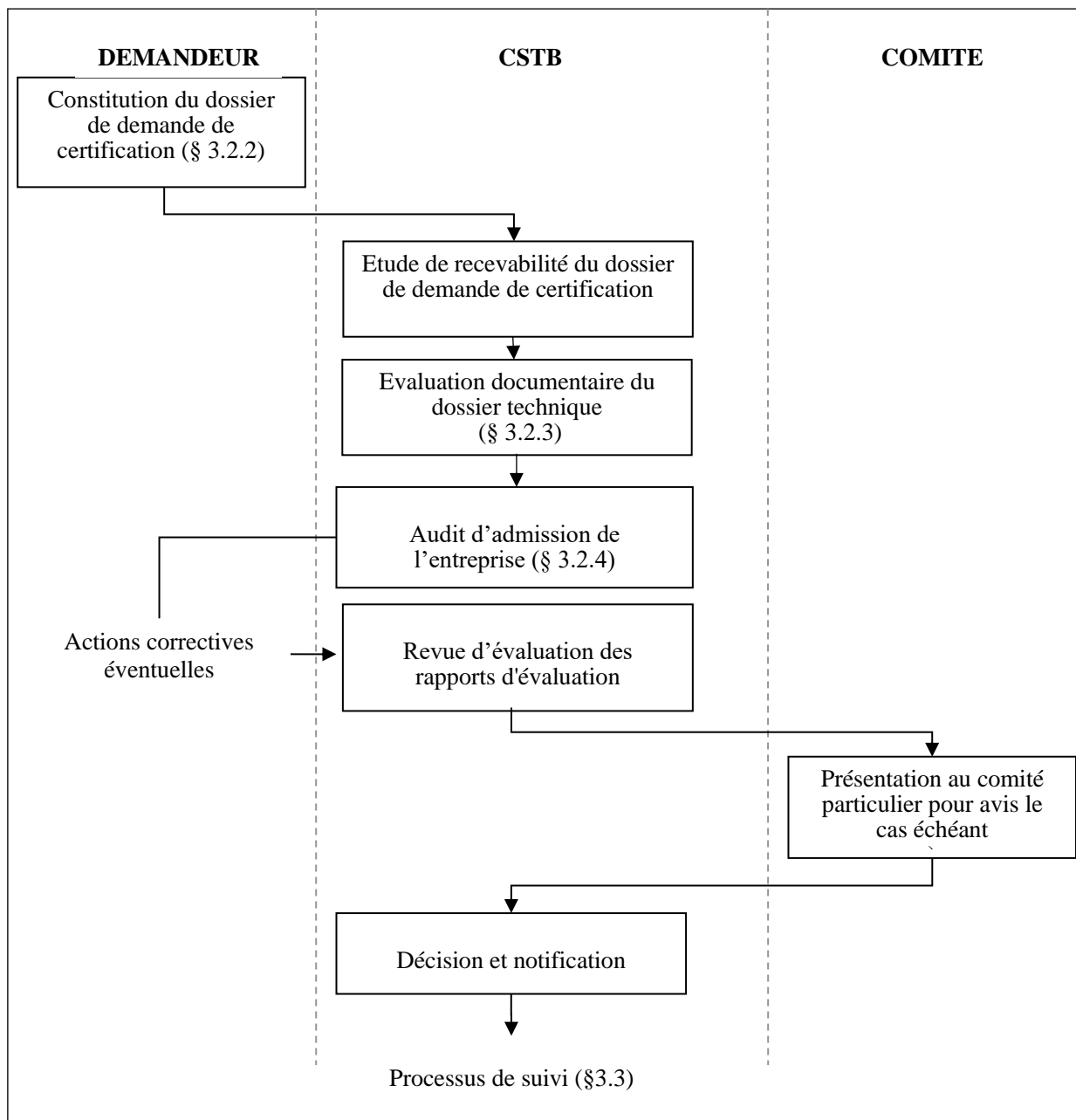
Une demande du droit d'usage peut être :

- Une demande d'admission émanant d'un Demandeur n'ayant pas de droit d'usage de la marque QB pour l'application concernée par le présent référentiel.
- Une demande d'admission complémentaire émanant d'un Demandeur ayant le droit d'usage de la marque QB et concerne un nouveau site.
- Une nouvelle demande d'admission 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.

Le Titulaire du droit d'usage de la marque QB doit respecter les modalités de suivi définies dans le présent référentiel.

3.2 Demande d'admission

3.2.1 PROCESSUS DE DEMANDE



La demande doit être présentée conformément aux conditions et modèles donnés dans l'annexe de gestion administrative.

3.2.2 CONTENU DU DOSSIER DE DEMANDE DE CERTIFICATION

Le dossier de demande de certification est composé des éléments suivants :

- Lettre type de demande du droit d'usage (fiche type 1, annexe de gestion administrative)
- Fiche de renseignements généraux de l'entreprise (fiche type 2, annexe de gestion administrative)

3.2.3 EVALUATION DOCUMENTAIRE DU DOSSIER TECHNIQUE

Les critères évalués sont les suivants :

Critère	Contenu du dossier technique
Assurance	Attestation assurance décennale pour l'activité « pose de fenêtre », et attestation assurance responsabilité civile de l'entreprise, en cours de validité
Attestation sur l'honneur du dirigeant de l'entreprise	Respect des dispositions légales en matière de réglementation du travail et situation régulière au regard des obligations fiscales et sociales.
Formation du personnel de pose y compris, intérimaires le cas échéant	Liste du personnel de pose (poseurs et métreurs), date d'entrée dans l'entreprise, Formation initiale, dates et modalités des formations à la pose de fenêtres (lieux, certificats de formations, diplômes, attestations de formation,...).
Compétences du personnel de pose y compris, intérimaires et apprentis le cas échéant	Pour le personnel de pose (poseurs et métreurs), Attestation de réussite à l'évaluation des compétences par le CSTB datant de moins de deux ans
Produits mis en œuvre	Produits et gammes évalués utilisés et évaluations de ces produits % de ces gammes évaluées sur l'année précédant la demande Pour chaque typologie de mise en œuvre réalisée par l'entreprise : schéma de principe de mise en œuvre spécifiant a minima l'emplacement et la nature des calfeutremments, et le positionnement et la nature des fixations Exemple d'un dossier technique de pose
En cas de sous-traitance de la mise en œuvre	
Organisation de la sous-traitance (le cas échéant)	Liste des sous-traitants intervenant pour la mise en œuvre des fenêtres Communication des conditions contractuelles applicables aux sous-traitants pour permettre leur contrôle par le Demandeur/Titulaire
Formation du personnel de pose de la sous-traitance, y compris intérimaires et apprentis le cas échéant	Liste du personnel de pose (poseurs et métreurs), date d'entrée, Formation initiale, dates et modalités des formations pose
Compétences du personnel de pose de la sous-traitance y compris, intérimaires le cas échéant	Pour le personnel de pose sous-traitant (poseurs et métreurs), Attestation de réussite à l'évaluation des compétences par le CSTB datant de moins de deux ans

Un rapport d'évaluation documentaire du dossier technique est établi et adressé au demandeur.

3.2.4 AUDITS D'ADMISSION

L'audit d'admission a pour objet de s'assurer que les dispositions définies et mises en œuvre dans l'entreprise par le Demandeur répondent aux exigences de la partie 1 et 2 du présent référentiel de certification.

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

Les critères évalués sont les suivants :



Critère	Points vus lors de l'audit
Organisation de l'entreprise : Rôles et responsabilités au sein de l'entreprise	Organigramme de l'entreprise Liste du personnel et fonctions
Formation du personnel de pose y compris, intérimaires le cas échéant	Vérification in situ du dossier technique
Compétences du personnel de pose y compris, intérimaires le cas échéant	Vérification in situ du dossier technique
Organisation des chantiers	<p>Organisation de la mise en œuvre : modes de pose, méthodes et organisation des chantiers</p> <p>Pour un ou plusieurs chantiers choisis par le CSTB aléatoirement parmi la liste de chantiers fournis par l'entreprise, le Demandeur fournit le dossier technique comprenant l'ensemble des documents remis au poseur :</p> <p>Pour chaque chantier désigné, il doit fournir à son Personnel de pose un dossier technique de pose, comprenant à minima :</p> <ul style="list-style-type: none"> • fiches de métré, • informations sur le produit à poser (gamme et fournisseur), • repérage des fenêtres, • directives de mise en œuvre (schéma de principe de mise en œuvre, emplacement et nature des calfeutrements, nature et positionnement des fixations), • PV de réception, • fiche d'entretien, • Modalités des autocontrôles sur le chantier, documents d'autocontrôles,...
Produits mis en œuvre	Vérification in situ du dossier technique Devis et factures % estimatif produits posés non évalués
Suivi des réclamations clients	Modalités de suivi, traitement et enregistrement des réclamations clients Analyse des réclamations clients relatives à la mise en œuvre sur l'année précédant la demande

En cas de sous-traitance de la mise en œuvre	
Organisation de la sous-traitance (le cas échéant)	Vérification in situ du dossier technique
Formation du personnel de pose de la sous-traitance, y compris intérimaires le cas échéant	Vérification in situ du dossier technique
Compétences du personnel de pose de la sous-traitance, y compris, intérimaires le cas échéant	Vérification in situ du dossier technique

Référentiel de certification QB 48
N° de révision : 01



Dans le cas où le Demandeur sous-traite une partie de la mise en œuvre du service, 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, factures...) 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.

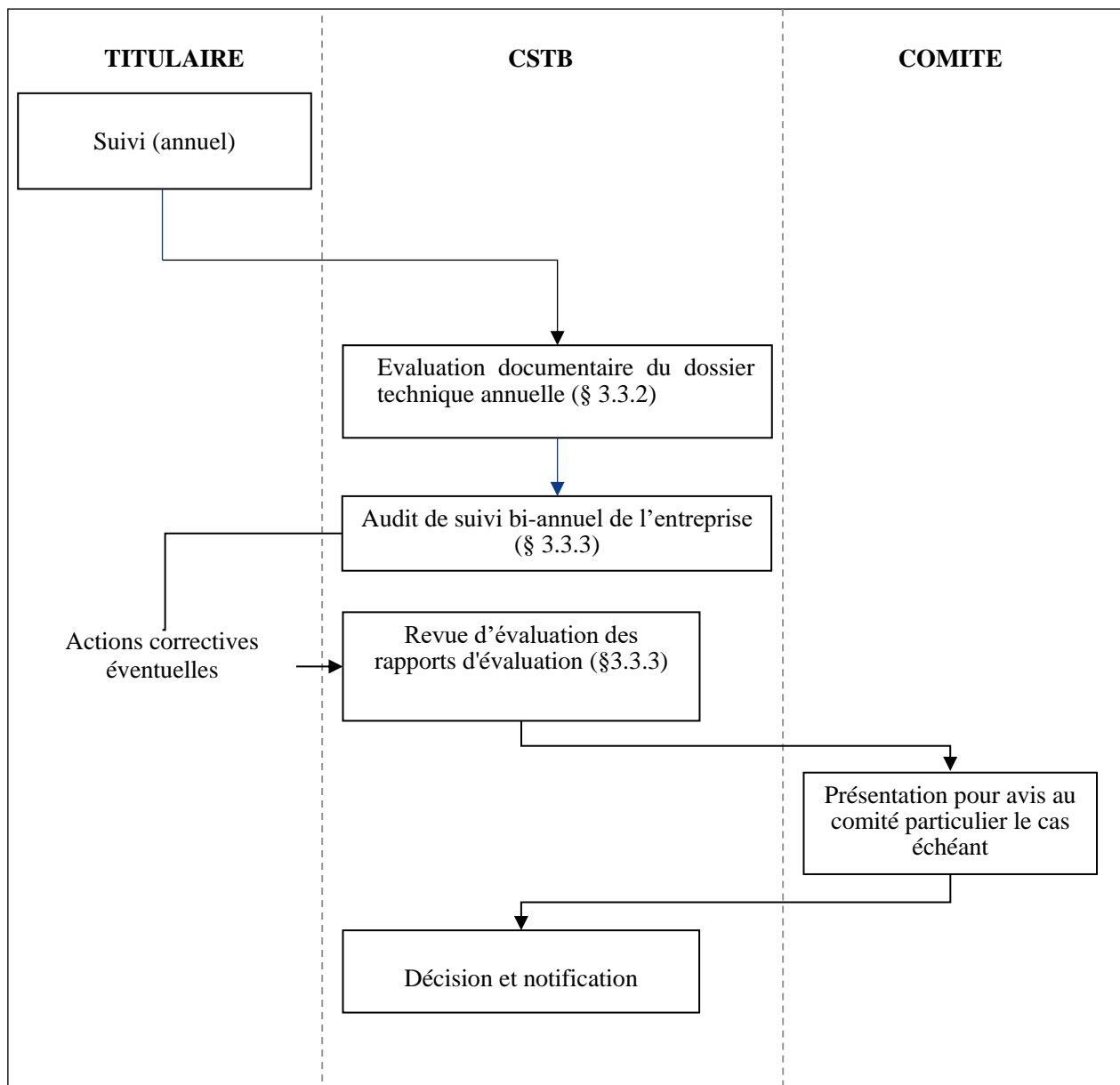
La durée d'audit est normalement de 0.5 jour par site.

La durée d'audit est modulable en fonction de la taille de l'entreprise et de son organisation : niveau de développement du système qualité, organisation de l'entreprise, existence de plusieurs établissements, nombre de gammes posées, nombre de sous-traitants....

Un rapport d'audit d'admission est établi et adressé au Demandeur.

3.3 Les modalités de suivi

3.3.1 PROCESSUS DE SUIVI



3.3.2 EVALUATION DOCUMENTAIRE DU DOSSIER TECHNIQUE ANNUELLE

Les critères sont identiques à ceux vérifiés lors de l'admission, voir paragraphe 3.2.3.

Un rapport d'évaluation documentaire du dossier technique est établi et adressé au demandeur.

3.3.3 AUDIT DE SUIVI BI-ANNUEL DE L'ENTREPRISE

Les critères vérifiés dans le cadre de l'audit de suivi bi-annuel sont identiques à ceux vus lors de l'audit d'admission, auxquels s'ajoute la vérification du critère supplémentaire suivant :



Critère	Points vus lors de l'audit
Marquage QB (site internet, documents commerciaux, véhicules...)	Analyse des documents commerciaux faisant référence à la marque QB service (tous documents de communication)

Dans le cas où le Demandeur sous-traite une partie de la mise en œuvre du service, 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, factures...) 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.

La durée d'audit de suivi est normalement de 0.5 jour par site.

La durée d'audit est modulable en fonction de la taille de l'entreprise et de son organisation : niveau de développement du système qualité, organisation de l'entreprise, existence de plusieurs établissements, nombre de gammes posées, nombre de sous-traitants....

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

3.3.4 MODALITES DE SURVEILLANCE

Surveillance normale :

La fréquence normale est d'une évaluation documentaire annuelle et un audit in situ tous les deux ans.

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 évaluations ou réalisation d'un audit complémentaire.

De même, tout écart critique survenu lors d'une évaluation, 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.



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 du service certifié 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 Baies et Vitrages
24 avenue Joseph Fourier
38 400 Saint Martin d'Hères
☎ : 04 76 76 25 41

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

4.2 L'organisme d'évaluation documentaire du dossier technique et d'audit

Les fonctions d'audit du Demandeur/Titulaire sont assurées par le(s) organisme(s) suivant(s), dit organisme d'audit :

Centre Scientifique et Technique du Bâtiment (CSTB)
Direction Baies et Vitrages
24 avenue Joseph Fourier
38 400 Saint Martin d'Hères

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

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

4.3 Les organismes d'audits sous-traitants

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

Le Demandeur/Titulaire est informé de la sous-traitance d'un audit lorsque le programme des activités d'évaluation est établi. Le cas échéant, il est informé formellement avant l'audit.

4.4 Le Comité Particulier

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

Référentiel de certification QB 48

N° de révision : 01



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,

Il peut être consulté sur toute autre question intéressant l’application 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 Entreprises (Titulaires) : de 1 à 5 représentants ;
- Collège fabricants/Utilisateurs / Prescripteurs : de 1 à 5 représentants ;
- Collège Organismes Techniques et Administrations : de 1 à 4 représentants.

Participent de droit aux réunions du Comité Particulier, les représentants des organismes d’audit 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

La présidence du Comité Particulier peut changer tous les ans.

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

Le Comité Particulier peut, le cas échéant, décider de créer des groupes de travail ou sous-comités dont il définit les missions et les responsabilités. La composition de ces groupes de travail est validée par le Comité Particulier, ces groupes de travail étant composés au minimum d’un représentant du collège « Entreprises », 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 service.
Admission :	Demande par laquelle un demandeur sollicite pour la première fois le droit d'usage de la marque QB pour un service ; il déclare connaître le présent référentiel de certification et s'engage à le respecter.
Admission complémentaire	Demande d'admission d'un site complémentaire par le demandeur.
Audit :	Voir norme NF EN ISO 9001.
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 : fourniture et mise en œuvre des fenêtres.</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>
Fenêtre	Composant de bâtiment destiné à fermer une ouverture dans un mur ou un toit en pente ; permettant le passage de la lumière et éventuellement l'aération (suivant EN 12519)
Personnel de pose	Désigne les poseurs, les chefs de pose, les métreurs (ou fonctions équivalentes).
Poseur	Personnel effectuant la mise en œuvre de la fenêtre sur chantier
Métreur	Personnel effectuant le métrage de la fenêtre sur chantier
Service :	Application concernée par le présent référentiel
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 de la mise en œuvre du service certifié, sous contrôle du titulaire de la marque QB.
Site / in situ :	Désigne les locaux de l'entreprise ou de l'agence.
Suspension :	<p>Décision notifiée par le CSTB qui annule provisoirement et pour une durée déterminée l'autorisation de droit d'usage de la marque QB. La suspension peut être notifiée à titre de sanction ou en cas d'abandon provisoire du droit d'usage de la marque QB par le titulaire.</p> <p>La suspension est accompagnée de l'interdiction d'apposer la marque sur les documents concernant le service. Elle doit être d'une durée maximale de 6 mois, renouvelable une fois, à l'issue de laquelle un retrait du droit d'usage de la marque QB doit être prononcé si aucune action n'a été engagée par le titulaire.</p> <p>Les notifications de sanction touchant au droit d'usage (suspension/retrait) sont signées par la Direction du CSTB.</p>