CERTIFICATION

Annexe de gestion administrative de la certification QB : Carreaux céramiques pour revêtements muraux

N° d'identification : QB50
N° de révision : 01
Date de mise en application : 04/12/2023

Trame_Référentiel_QB_Annexe_VF_DT_R3_rev07

CENTRE SCIENTIFIQUE ET TECHNIQUE DU BATIMENT – ORGANISME CERTIFICATEUR
84 avenue Jean Jaurès – Champs-sur-Marne – 77447 Marne-la-Vallée Cedex 2
Tél. (33) 01 64 68 82 82 – Fax (33) 01 64 68 89 94 – www.cstb.fr
MARNE-LA-VALLÉE / PARIS / GRENOBLE / NANTES / SOPHIA-ANTIPOLIS

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. Toute reproduction ou représentation intégrale ou partielle du présent document ainsi que toute exploitation de tout ou partie du présent document aux fins d'évaluation, de certification et d'essais, réalisées sans l'accord préalable et écrit du CSTB ne sont pas autorisées.

TABLE DES MATIÈRES

Partie 1 Obtenir la certification 4
1.1 Dépôt d'une première demande d'admission 4
1.2 Demande d'extension 6
1.3 Demande de maintien 6
Partie 2 Faire vivre la certification : les modalités de suivi 7
2.1 Modalités de contrôles du suivi 7
2.2 Revue de l'évaluation et décision 8
Partie 3 Dossiers de certification 9
3.1 Cas d'une première demande d'admission 9
3.2 Cas d'une demande d'extension 10
3.3 Cas d'une demande de maintien 10
3.4 Cas d'une nouvelle demande d'admission suite à une sanction de retrait du droit d'usage de la marque QB WallPEC 10
3.5 Lettres type 11
Partie 4 Les tarifs 12
3.6 Prestations afférentes à la certification QB 12
3.7 Recouvrement des prestations 13
3.8 Annulation d'un audit ou d'un essai par le demandeur / titulaire 14
3.9 Les tarifs 14

Partie 1
Obtenir la certification

1.1 Dépôt d'une première demande d'admission

1.1.1 PRESENTATION DU DOSSIER DE DEMANDE

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

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

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

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

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

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

1.1.2 REVUE ADMINISTRATIVE ET TECHNIQUE DE LA DEMANDE

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

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

La demande n'est recevable que si :

- la lettre de demande est complétée, signée et, le cas échéant, accompagnée du devis signé ;
- le demandeur maîtrise et assume la responsabilité des étapes suivantes : conception, fabrication, assemblage, contrôle qualité, marquage, conditionnement ainsi que la mise sur le marché, et précise les points critiques des différentes étapes ;
- tout aspect non effectué par le demandeur fait l'objet d'un contrat définissant les responsabilités respectives avec son prestataire. Le demandeur reste responsable de l'ensemble des opérations et de leur cohérence ;
- les produits objets de la demande respectent les normes de référence et les spécifications techniques fixées dans la partie 2 du présent référentiel de certification ;

- les contrôles et essais concernant les produits objets de la demande, prévus dans le présent référentiel de certification et le Document Technique 99050-01, sont mis en place ;
- l'ensemble des documents demandés est joint à la demande, notamment les éléments contractuels de la relation demandeur/mandataire et demandeur/distributeur, le cas échéant.

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

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

1.1.3 MODALITES DE L'EVALUATION

Les contrôles exercés dans le cadre de la marque **QB WallPEC** sont :

- les audits de l'unité de fabrication ;
- les essais sur les produits dans le laboratoire de la marque.

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

En cas d'écart, le demandeur doit :

1 - proposer un plan d'action au CSTB dans un délai de 15 jours suivant la notification de l'écart,

2 - mettre en œuvre un plan d'action dans un délai de :

- ➔ 3 mois lorsqu'il s'agit d'un écart critique,
- ➔ 6 à 12 mois lorsqu'il s'agit d'un écart non-critique.

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

1.1.4 REVUE DE L'EVALUATION ET DECISION

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

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

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

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

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

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

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

En cas de décision positive de certification, CSTB accorde le droit d'usage de la marque QB au titulaire.

Les certificats mentionnent une date de validité.

Les produits QB Wall PEC sont rassemblés dans un seul et même certificat par site de production.

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

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

Le titulaire peut alors communiquer sur sa certification conformément aux modalités définies en partie 2 du référentiel de certification.

1.2 Demande d'extension

Les étapes décrites dans le paragraphe 1.1 précédent sont applicables. La demande doit être présentée conformément aux conditions et modèles donnés en partie 3 (paragraphe 3.3).

Dans le cadre des demandes d'extensions, il n'y a pas d'audit.

1.3 Demande de maintien

La demande doit être présentée conformément aux conditions et modèles donnés en partie 3 (paragraphe 3.4).

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

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

La société distributrice des produits certifiés doit fournir au CSTB tous les documents commerciaux (catalogues, plaquettes, sites internet, etc.) qui font référence à ces produits et ce pour chaque nouvelle version de ces documents.

Des contrôles dans le commerce (négoces, GSB, etc.) des produits objets d'une demande de maintien de droit d'usage peuvent être effectués par le CSTB.

Partie 2
Faire vivre la certification : les modalités de suivi

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

- respecter les exigences et les modalités de marquage décrites dans la partie 2 du référentiel de certification ;
- mettre à jour son dossier de certification en utilisant les modèles fournis en partie 3 de la présente Annexe ;
- informer systématiquement le CSTB de tout changement d'une des caractéristiques du produit certifié, et/ou de son organisation susceptible d'avoir une incidence sur la certification.

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

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

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

2.1 Modalités de contrôles du suivi

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

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

Les rapports sont accompagnés, le cas échéant, de fiches d'écarts, avec demande, dans un délai prescrit, de proposition d'action corrective par le titulaire. Les écarts sont traités conformément aux dispositions définies dans le § 1.1.3.

Les modalités de suivi sont fonction :

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

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

2.2 Revue de l'évaluation et décision

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

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

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

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

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

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

- décision de renouvellement du certificat, avec notification du titulaire ou
- décision de sanction conformément aux Exigences Générales de la marque QB, avec notification du titulaire

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

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

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

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

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

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

Partie 3
Dossiers de certification

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

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

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

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

3.1 Cas d'une première demande d'admission

Le demandeur établit un dossier contenant :

- une lettre de demande et d'engagement du demandeur selon la lettre-type 1 ;
- une fiche de renseignements généraux concernant le demandeur selon la fiche-type 3 ;
- 1 carreau découpé au format 10 x 10 cm pour une demande de certification **QB WallPEC** par coloris faisant l'objet de la demande ;
- Un dossier technique précisant les informations suivantes :

  a) L'indication des autres productions de l'usine et des autres sites de production de la Société ou du Groupe,

  b) L'organisation générale de la production, les moyens de production, une description synoptique des chaînes de production

  c) Les dispositions de management de la qualité mises en place (copie du plan de contrôle) concernant l'unité de fabrication et les sous-traitances le cas échéant,

  d) Les moyens de contrôle et l'organisation des contrôles en usine,

  e) Les critères de triage pour le 1er choix des formats objets de la demande,

  f) Le cas échéant, les rapports d'essais de moins de trois mois émanant d'un laboratoire extérieur, indépendant de l'usine, relatifs aux carreaux concernés,

  g) Une documentation commerciale relative aux carreaux objets de la demande,

  h) Une maquette d'emballage des produits qui respecte toutes les règles de marquage.

  i) La DOP couvrant les produits demandés à la certification.
- une fiche technique par produit selon la fiche-type 4.

3.2 Cas d'une demande d'extension

Le titulaire établit un dossier contenant :

- une lettre de demande et d'engagement du titulaire selon la lettre-type 2A ;
- 1 carreau découpé au format 10 x 10 cm pour une demande de certification **QB WallPEC** par coloris faisant l'objet de la demande ;
- une fiche technique par produit selon la fiche-type 4.

Dans le cas d'une demande d'extension comprenant de nouveaux formats, le titulaire complète le dossier par :

- - Les critères de 1er choix (dimensions et planéité) des formats objets de la demande ;
- - La photo de la (es) plaque(s) de vérification du triage ;
- - Le certificat de calibration de cette (s) plaque(s).

3.3 Cas d'une demande de maintien

Le titulaire établit un dossier contenant :

- une lettre de demande et d'engagement du titulaire selon la lettre-type 2B ;
- une fiche d'engagement du distributeur (visa) sur papier à en-tête de sa Société, selon la lettre-type 2B (suite).Le projet de l'emballage avec le code de l'usine productrice.
- La DOP couvrant les produits demandés à la certification.

3.4 Cas d'une nouvelle demande d'admission suite à une sanction de retrait du droit d'usage de la marque QB WallPEC

Le titulaire établit un dossier contenant :

- une lettre de demande et d'engagement du demandeur selon la lettre-type 1 ;
- une fiche de renseignements généraux concernant le demandeur selon la fiche-type 3 ;
- une fiche technique par produit selon la fiche-type 4 ;
- les éléments spécifiques à fournir dans le cadre d'une nouvelle demande d'admission par tout demandeur dont le droit d'usage a été retiré suite à une sanction selon la fiche-type 5.

3.5 Lettres type

Les versions électroniques des modèles de lettres et fiches indiquées ci-dessous sont disponibles auprès du CSTB ou sur le site de l'application Carreaux céramiques pour revêtements de sol disponible sur le site http://evaluation.cstb.fr/ :

LETTRE-TYPE 1

MARQUE QB WallPEC – Carreaux céramiques pour revêtements muraux

FORMULAIRE DE DEMANDE DE DROIT D'USAGE DE LA MARQUE QB WallPEC

LETTRE-TYPE 2A

MARQUE QB WallPEC – Carreaux céramiques pour revêtements muraux

FORMULAIRE DE DEMANDE D'EXTENSION DU DROIT D'USAGE DE LA MARQUE QB WallPEC

LETTRE-TYPE 2B

MARQUE QB WallPEC – Carreaux céramiques pour revêtements muraux

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

FICHE-TYPE 3

MARQUE QB WallPEC – Carreaux céramiques pour revêtements muraux

FICHE DE RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX CONCERNANT LE DEMANDEUR

FICHE-TYPE 4

MARQUE QB WallPEC – Carreaux céramiques pour revêtements muraux

FICHE PRODUITS

FICHE-TYPE 5

MARQUE QB WallPEC – Carreaux céramiques pour revêtements muraux

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

Partie 4
Les tarifs

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

La certification QB comprend les prestations suivantes :

- Gestion (développement et mise en place d'une application, instruction de la demande, fonctionnement d'application de certification, droit d'inscription) ;
- Essais ;
- Audits ;
- Contrôles complémentaires ou supplémentaires ;
- Frais de déplacement

3.6 Prestations afférentes à la certification QB

Nature de la prestation	Définition de la prestation	Recouvrement des prestations
Gestion : Développement et mise en place d'une application, instruction de la demande de certification	Participation à la mise en place de la marque **QB WallPEC** dont l'élaboration du référentiel de certification. Prestations comprenant l'examen des dossiers de demande, les relations avec les demandeurs, les laboratoires, les auditeurs et l'évaluation des résultats de contrôles.	➢ *Demande initiale / demande extension : Cf § 4.2.1.*
Gestion : Fonctionnement de l'application de certification	Prestations comprenant la gestion des dossiers des produits certifiés, les relations avec les titulaires, les laboratoires, les auditeurs, la publication des données certifiées, certificats, l'évaluation des résultats de contrôle, les actions de communication sectorielle.	➢ *Surveillance : Cf § 4.2.2.*
Droit d'usage de la marque QB	Ce droit d'usage contribue : - à la défense de la marque QB : ➔ dépôt et protection de la marque, conseil juridique, traitement des appels et usages abusifs (prestations de justice) ; - à la promotion générique de la marque QB ; - au fonctionnement général de la marque QB (gouvernance, etc.)	➢ *Demande initiale / demande extension : Cf § 4.2.1.* ➢ *Surveillance : Cf § 4.2.2* ➢

Nature de la prestation	Définition de la prestation	Conditions générales
Essais	Prestations d'essais des laboratoires	Les tarifs des laboratoires sont diffusés sur demande. Le demandeur/titulaire fournit à titre gracieux les échantillons et les met à disposition à l'adresse du laboratoire. Les frais relatifs aux droits et taxes à l'importation sont à la charge du demandeur de l'essai ; le demandeur acquitte tous droits et taxes avant l'expédition des échantillons. ➢ *Demande initiale / demande extension : Cf § 4.2.1.* ➢ *Surveillance : Cf § 4.2.2.*
Audit	Prestations comprenant la préparation de l'audit, l'audit lui-même, le rapport, et, le cas échéant, le suivi des actions correctives mentionnées dans les fiches d'écarts.	➢ *Demande initiale / demande extension : Cf § 4.2.1.* ➢ *Surveillance : Cf § 4.2.2.*
Contrôles complémentaires / supplémentaires	Prestations entraînées par les contrôles supplémentaires (audit ou essais de vérification complémentaires) qui peuvent s'avérer nécessaires à la suite d'insuffisances ou d'anomalies décelées par les contrôles courants.	Ces prestations sont à la charge du demandeur/titulaire selon les tarifs en vigueur, diffusés à la demande. Les frais des contrôles complémentaires / supplémentaires sont facturés et payés avant réalisation des prestations.
Frais de déplacement		S'ils ne sont pas intégrés dans la prestation « audit », les frais de déplacement sont facturés après la réalisation de chaque audit.

3.7 Recouvrement des prestations

3.7.1 DEMANDE INITIALE / DEMANDE D'EXTENSION

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

Ces frais restent acquis même au cas où le droit d'usage de la marque **QB WallPEC** ne serait pas accordé, étendu ou au cas où la demande serait abandonnée en cours d'instruction.

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

3.7.2 SURVEILLANCE

Les frais relatifs aux prestations annuelles de gestion, d'audit, d'essais, sont facturés au cours du premier trimestre de chaque année et restent acquis en cas de non-reconduction, de retrait, d'annulation ou de suspension du droit d'usage de la marque **QB WallPEC** en cours d'année.

S'ils ne sont pas intégrés dans la prestation « audit », les frais de déplacement sont facturés après la réalisation de chaque audit.

3.7.3 NON PAIEMENT DES SOMMES DUES

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

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

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

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

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

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

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

3.9 Les tarifs

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

Le refus par un titulaire de la révision annuelle des tarifs entraîne, de fait, un arrêt volontaire de sa part du contrat de certification et du droit d'usage de la marque **QB WallPEC** pour ses produits certifiés.