CERTIFICATION

Référentiel de certification QB : Carreaux céramiques pour revêtements muraux

N° d'identification : QB 50
N° de révision : 01
Date de mise en application : 04/12/2023

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 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 réglementations 8
2.2 Les normes et spécifications complémentaires 10
2.3 Déclaration des modifications 10
2.4 Les dispositions de management de la qualité : référentiel des audits 13
2.5 Le marquage – Dispositions générales 22
2.6 Conditions d'arrêt de marquage ou de démarquage en cas de suspension, de retrait, d'abandon 25
Partie 3 Processus de certification 26
3.1 Généralités 26
3.2 Processus de traitement d'une demande de certification 27
3.3 Les audits 28
3.4 Prélèvements 30
3.5 Essais 31
Partie 4 Les intervenants 34
4.1 L'organisme certificateur 34
4.2 Organismes d'audit 34
4.3 Organismes d'essais 35
4.4 Sous-traitance 35
4.5 Comité Particulier 35
Partie 5 Lexique 37

Annexe de gestion administrative de la certification QB 50

Le présent référentiel de certification a été approuvé par la Direction Technique du CSTB le 01/12/2023.

Il annule et remplace toute version antérieure.

Le CSTB, en tant qu'organisme certificateur accrédité par le COFRAC sous le numéro 5-0010, portée d'accréditation disponible sur www.cofrac.fr, s'engage à élaborer des référentiels de certification garantissant un niveau approprié d'exigences pour la qualité des produits, leur aptitude à l'emploi et leur durabilité.

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

HISTORIQUE DES MODIFICATIONS

Partie modifiée	N° de révision	Date de mise en application	Modification effectuée
/	00	01/02/2021	1ère version du document
Référentiel	01	04/12/2023	§2.4.2., (3), Mise à jour du tableau 2. Ajout des ** relatif au contrôle « Ligne de choix » §2.4.2., (3), Mise à jour du tableau 3, ajout du contrôle « Luxmètre » et ajout des alinéas relatif à l'étude des paramètres de la machine de triage. §2.4.2., (3), Mise à jour du tableau 4, ajout de la ligne « Dimensions pour les carreaux du groupe d'absorption d'eau « III » et suppression de la ligne « Dilatation à l'humidité ». §3.5.1. Mise à jour du tableau 5, suppression des lignes « Dilatation à l'humidité » et « Choc thermique ». §3.5.2. Mise à jour du tableau 6, ajout de la ligne « Format / Finition / Masse » §3.5.3. Mise à jour du tableau 7, suppression des lignes « Dilatation à l'humidité » et « Choc thermique ». §3.5.3.1. Mise à jour du tableau 8, suppression des lignes « Dilatation à l'humidité »., « Choc thermique », « Tressaillage ». §4.5, Mise à jour des règles de composition du comité particulier.

Partie 1
L'application

1.1 Champ d'application

Le présent référentiel de certification concerne les carreaux céramiques destinés à un usage mural en pose collée.

La marque **QB WallPEC** s'attache à contrôler :

- des caractéristiques de sécurité des personnes, des animaux domestiques et des biens, lorsque requis en considération de l'utilisation normale et courante des produits,
- et/ou d'aptitude à l'usage,
- et/ou de durabilité des produits,
- et/ou des caractéristiques complémentaires éventuelles permettant de se différencier sur le marché.

Les caractéristiques certifiées sont identifiées au § 1.2 ci-après.

Tous les carreaux céramiques doivent se conformer aux exigences de l'Annexe ZA selon la norme NF EN 14411.

Seuls les carreaux se conformant aux exigences des Annexes A à M peuvent être désignés comme carreaux de premier choix et prétendre à la marque **QB WallPEC**.

Les produits certifiés bénéficient d'une évaluation avérée positive d'aptitude à l'usage, en référence, par exemple, à un DTU, à un Avis Technique ou à toute évaluation technique collégiale d'un procédé de construction intégrant le produit, avérée positive et compatible avec les autres procédés auxquels ce procédé est combiné pour la réalisation d'un ouvrage.

Nota : un procédé de construction intègre l'ensemble de la chaîne, conception et réalisation, qui conduit à la transformation d'un produit ou l'utilisation d'un service pour la réalisation d'une partie d'ouvrage.

1.2 Valeur ajoutée de la certification

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

Les caractéristiques certifiées de l'application **QB WallPEC** Carreaux céramiques pour revêtements muraux sont les suivantes :

1) Selon la norme NF EN 14411 (► performances attendues du produit conformes à la norme) :

   Caractéristiques dimensionnelles
   Groupe d'absorption d'eau
   Résistance mécanique à la flexion

2) Avec un niveau de performance plus exigeant que la norme NF EN 14411 :

   Caractéristiques dimensionnelles
   Résistance mécanique à la flexion

3) Autres caractéristiques selon document technique DT 99050-01 :

Résistance à la perméabilité
Résistance aux chocs
Résistance aux produits chimiques et agents tachants

Les marques QB et **QB WallPEC** sont la propriété exclusive du CSTB, dont le siège social se situe au 84 avenue Jean-Jaurès, 77 420 CHAMPS-SUR-MARNE, en vertu du dépôt à titre de marque de classement simple effectué en son nom à l'INPI.

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

	Admission	**Surveillance continue**
Réalisation d'un audit de la production par un auditeur technique qualifié : - Vérification de la réalisation des contrôles et des enregistrements de la production : matières premières, fabrication, produits finis, - Vérification des dispositions de maîtrise de la qualité : métrologie, conditionnement, stockage, traçabilité, marquage du produit, traitement des non-conformités et des réclamations client, - Supervision d'essais de caractéristiques certifiées réalisés par le demandeur le cas échéant	***Oui***	***Oui*** ***Fréquence :*** ***1 audit annuel (*)***
Réalisation d'essais par un laboratoire reconnu par l'organisme certificateur (indépendant et compétent) : - Prélèvement des échantillons réalisé par l'organisme certificateur, et effectué sur le site du demandeur/titulaire.	***Oui***	***Oui*** ***Fréquence :*** ***1 campagne d'essais annuelle***

(*) Lorsque des non-conformités critiques sont constatées, un audit complémentaire « contre-visite » peut être nécessaire.

1.3 Demander une certification

Toute entité juridique :

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

peut demander à bénéficier d'un droit d'usage de la marque QB WallPEC Carreaux céramiques pour revêtements muraux.

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 WallPEC**.

<u>Note : Cas d'une sous-traitance de la production par un demandeur</u>

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

Dans ce cas, il s'engage à être :

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

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

Partie 2
Le programme de certification

Le programme de certification de l'application **QB WallPEC** Carreaux céramiques pour revêtements muraux 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 mentionnées dans le § 2.2.1,
- les spécifications techniques complémentaires mentionnées dans le § 2.2.2.
- Les textes de mise en œuvre mentionnés dans le § 2.2.3.

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 WallPEC** 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**.

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

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

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

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

L'organisme certificateur n'a pas pour mission de démontrer la conformité du produit aux exigences réglementaires listées au présent document : cette mission incombe exclusivement aux organismes agréés par les autorités compétentes pour l'application de chacune des réglementations concernées.

Les principales réglementations applicables pour la mise sur le marché français et pour lesquelles le demandeur/titulaire doit présenter à l'organisme certificateur un document attestant de la conformité de son produit aux réglementations, sont listées ci-dessous.

Réglementation	Preuve documentaire requise
Article L121-2 du code de la consommation : « Une pratique commerciale est trompeuse si elle est commise dans l'une des circonstances suivantes : 2° « Lorsqu'elle repose sur des allégations, indications ou présentations fausses ou de nature à induire en erreur et portant sur l'un ou plusieurs des éléments suivants : b) Les caractéristiques essentielles du bien ou du service, à savoir : ses qualités substantielles, sa composition, ses accessoires, son origine, sa quantité, son mode et sa date de fabrication, les conditions de son utilisation et son aptitude à l'usage, ses propriétés et les résultats attendus de son utilisation, ainsi que les résultats et les principales caractéristiques des tests et contrôles effectués sur le bien ou le service »	Dénomination commerciale du produit Présentation commerciale du produit (brochures, site internet, etc.)
Règlement (UE) n° 305/2011 du Parlement européen et du Conseil du 9 mars 2011.	Déclaration des performances conforme à la norme NF EN14411 – Annexe ZA intégrant toutes les caractéristiques essentielles mentionnées en tant que caractéristiques certifiées dans le certificat produit
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.	Etiquetage des produits A+

2.2 Les normes et spécifications complémentaires

Pour les références mentionnant une date d'application ou un indice, seule l'édition citée s'applique. Pour les références ne mentionnant pas de date d'application ou d'indice, la dernière édition du document de référence s'applique (y compris les éventuels amendements).

2.2.1. NORMES APPLICABLES

NF EN 14411 : Carreaux céramiques - Définitions, classification, caractéristiques, évaluation et vérification de la constance de performance et marquage.

2.2.2. SPECIFICATIONS TECHNIQUES COMPLEMENTAIRES

En complément aux exigences fixées dans les paragraphes précédents, les produits doivent répondre aux spécifications complémentaires définies dans les documents suivants :

Document Technique 99050-01

e-cahiers du CSTB en vigueur - Spécifications techniques pour le classement UPEC

2.2.3. TEXTES DE MISE EN ŒUVRE EN VIGUEUR

Les textes de mise en œuvre en vigueur suivants sont :

NF DTU 52.2 : Travaux de bâtiment – Pose collée des revêtements céramiques et assimilés - Pierres naturelles

e-Cahiers du CSTB 3528 V3 de mai 2011, Cahier des Prescriptions Techniques d'exécution - CPT Murs intérieurs - Rénovation

Règles Professionnelles pour la pose collée des revêtements céramiques grand format, très grand format, et format oblong en murs intérieurs en travaux neufs, édition FFB.

2.3 Déclaration des modifications

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

- le titulaire ;
- l'unité de fabrication ;
- l'organisation qualité de l'unité de fabrication ;
- le produit.

Le non-respect de cette obligation constaté par le CSTB, peut conduire à une suspension, voire à un retrait du droit d'usage de la marque **QB WallPEC**.

Dans les cas non prévus précédemment, le CSTB détermine si les modifications remettent en cause la certification et s'il y a lieu de procéder à un contrôle complémentaire.

En fonction des résultats de l'instruction, le CSTB notifie la décision adéquate.

2.3.1 MODIFICATION CONCERNANT LE TITULAIRE

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

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

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

2.3.2 MODIFICATION CONCERNANT L'UNITE DE FABRICATION

- <u>Cas d'un transfert de production</u> :

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 WallPEC** par le titulaire sur les produits concernés.

Le titulaire doit déclarer ce transfert par écrit au CSTB qui organisera un audit de la nouvelle unité de fabrication et, le cas échéant, fera procéder à la réalisation d'essais.

La visite peut être allégée, voire supprimée, lorsque la nouvelle unité de fabrication est déjà connue du CSTB.

Les modalités d'évaluation et de décision de la certification sont identiques à celles de l'admission, décrites en partie 3 du présent référentiel de certification.

- <u>Cas d'une modification du processus de production</u> :

Le titulaire doit démontrer que la modification du processus de production n'impacte pas les performances des caractéristiques certifiées du produit (Cf § 2.4.2. / § 8.5.6. 9001 V15) ; il en informe le CSTB.

2.3.3 MODIFICATION CONCERNANT L'ORGANISATION QUALITE DE L'UNITE DE FABRICATION

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

Il doit notamment déclarer toute modification de certification de son système de management de la qualité. Le cas échéant, si la distribution est réalisée par un tiers, le titulaire doit s'engager à informer immédiatement le CSTB de toute modification apportée dans la distribution de ses produits et, en particulier, toute cessation d'approvisionnement par le tiers désigné.

Toute cessation temporaire de contrôle interne d'un produit certifié entraîne une cessation immédiate du marquage QB de celui-ci par le titulaire qui doit en informer le CSTB.

Le CSTB notifie alors au titulaire une décision de suspension de droit d'usage de la marque **QB WallPEC** 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 WallPEC**.

2.3.4 MODIFICATION CONCERNANT LE PRODUIT CERTIFIE

Toute modification du produit certifié par rapport au dossier de demande, susceptible d'avoir une incidence sur la conformité du produit avec les exigences du présent référentiel de certification, doit faire l'objet d'une déclaration écrite au CSTB.

Selon la modification déclarée, le CSTB détermine s'il s'agit d'une demande d'extension de la certification.

2.3.5 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 WallPEC** 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 WallPEC** est notifié au titulaire de la marque **QB WallPEC** 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 WallPEC** 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 WallPEC** pour ces produits ne doit pas excéder un an. La levée de la suspension ne peut être prononcée qu'à l'issue d'une (des) évaluation(s). Un audit ou/et des essais peuvent être nécessaires selon la raison de la suspension..

2.3.6 MODIFICATION CONCERNANT LE CIRCUIT DE DISTRIBUTION

Le titulaire doit prendre l'engagement d'informer le CSTB de toute modification apportée dans la distribution des produits certifiés aussitôt que connue de lui-même et, en particulier, lorsqu'il cesse d'approvisionner un distributeur, titulaire d'un maintien de droit d'usage de la marque **QB WallPEC**, ce qui en conséquence fait cesser ce maintien du droit d'usage de la marque **QB WallPEC**.

Le distributeur, titulaire d'un maintien de droit d'usage de la marque **QB WallPEC**, doit prendre l'engagement d'informer le CSTB de toute modification dans ses approvisionnements qui fait cesser, de fait, ce maintien du droit d'usage de la marque **QB WallPEC**.

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

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

2.4.1 OBJET

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

Le demandeur/titulaire doit mettre en œuvre tous les moyens nécessaires pour garantir en permanence la conformité du produit au présent référentiel de certification. De plus, il doit assurer la maîtrise des prestataires externes par tout moyen d'évaluation de l'ensemble des éléments constitutifs du produit ou de(s) prestation(s) externalisée(s) pour lequel il est demandeur ou titulaire du droit d'usage de la marque de certification.

Ce paragraphe fixe les dispositions minimales que le demandeur/titulaire doit mettre en place en matière de management de la qualité afin de s'assurer que les produits sont fabriqués en permanence dans le respect du présent référentiel de certification.

Le système qualité repose en partie sur la mise en place par le demandeur/titulaire d'un ensemble de dispositions d'organisation permettant de maîtriser la conformité aux normes et spécifications complémentaires, le cas échéant, des produits livrés. Ces dispositions sont décrites dans le paragraphe 2.4.2 suivant.

2.4.2 EXIGENCES MINIMALES EN MATIERE DE MANAGEMENT DE LA QUALITE

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

Si l'unité de fabrication n'est pas certifiée NF EN ISO 9001, le demandeur/titulaire doit justifier de la mise en place effective d'un ensemble de dispositions d'organisation et d'un système de contrôle de production permettant de maîtriser la conformité aux normes et spécifications complémentaires des produits livrés répondant au minimum aux exigences du présent référentiel de certification.

Les audits sont réalisés selon le Tableau 1 suivant. Ce tableau indique les exigences spécifiques de la norme NF EN ISO 9001 qui doivent être vérifiées dans le cadre de la certification.

Dans le cadre d'un audit, toutes les exigences requises identifiées sur les lignes grisées dans le Tableau 1 ci-dessous, doivent être auditées. L'ensemble des autres exigences en matière de management de la qualité doit être audité sur une période de 3 ans.

Tableau 1 (Exigences applicables)

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

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

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

§ ISO 9001 : 2015	EXIGENCES	PREUVES MINIMALES ATTENDUES	APPLICABLES (NA = non applicable)
8.5.2.	Identification et traçabilité	* Identification / Marquage du produit conformément aux exigences du présent référentiel de Certification * Marquage des documents commerciaux conforme aux exigences du présent référentiel de Certification.	■ < A retenir dans tous les cas pour l'identification (et pour la traçabilité si pertinent) >
8.5.3.	Propriété des clients ou des prestataires externes	-	NA
8.5.4.	Préservation	Vérification que le produit est préservé tout au long de la chaîne de production (identification, manutention, stockage, conditionnement, transport, etc.)	■
8.5.5.	Activités après livraison	-	NA
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 : - revue des modifications, - personne autorisant la modification et toutes les actions nécessaires.	■
8.6.	Libération des produits et services	* Dispositions de contrôle des produits /services ; enregistrement des résultats des contrôles et de la conformité aux critères d'acceptation ***(3)*** *Nom des personnes ayant autorisé la libération des produits finis / services	■
8.7.	Maîtrise des éléments de sortie non conformes	* Dispositions de traitement des non-conformités, y compris des réclamations client, et mise en œuvre de ces dispositions ***(4)*** *Aucune dérogation autorisée sur une performance d'une caractéristique certifiée	■
9. Evaluation des performances			
9.1.	Surveillance, mesure, analyse et évaluation	-	NA
9.2.	Audit interne	-	NA
9.3.	Revue de direction	Compte-rendu de Revue de direction	NA
10. Amélioration			
10.1.	Généralités		NA
10.2.	Non-conformité et action corrective	* Mise en œuvre d'actions correctives pour traiter les non conformités sur le produit certifié et les réclamations client ***(5)*** * Efficacité des actions mises en œuvre	■
10.3.	Amélioration continue	-	NA

(1) Contrôle sur les constituants du produit

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

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

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

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

(2) Sous-traitance d'essais

Le demandeur/titulaire peut sous-traiter la réalisation d'essais à un laboratoire extérieur, à condition que cette sous-traitance fasse l'objet d'un contrat ou d'une commande. Cette sous-traitance ne peut être effectuée que si les conditions ci-après sont remplies :

- la sous-traitance d'essais n'entraîne pas de perturbation dans le processus de fabrication (en raison de délai de réponse par exemple) ;
- les conditions de sous-traitance d'essais sont formalisées dans le contrat ou la commande et doivent définir la méthode d'essai applicable, la fréquence d'essais, les délais de réponses demandés, la communication des résultats par écrit, la procédure en cas de résultat non conforme et le type d'équipement utilisé ;
- le laboratoire du sous-traitant où est réalisé l'essai doit être accrédité selon la norme NF EN ISO/CEI 17025, ou sinon le demandeur de l'essai (titulaire de la Marque de certification) doit s'assurer de la conformité des équipements utilisés (étalonnages, paramétrages d'essais, etc.) et de la compétence du personnel réalisant l'essai.

(3) Contrôle en cours de fabrication et sur produits finis

Le demandeur/titulaire doit disposer des moyens nécessaires aux contrôles et essais définis par les normes, documents de référence et spécifications complémentaires citées dans le paragraphe 2.2 du présent référentiel. Le demandeur/titulaire s'engage à procéder à un contrôle fiable et régulier de sa production :

- contrôle sur les constituants du produit,
- contrôles effectués en cours de fabrication,
- vérifications, essais effectués sur les produits finis.

<u>En cours de fabrication</u>

Un contrôle en cours de fabrication doit être organisé par le demandeur/titulaire. Il concerne le produit dans ses états intermédiaires aux principales étapes de sa fabrication, et le suivi des consignes de réglage du matériel de production (machines de fabrication, outillages).

Des instructions de contrôle doivent être formalisées et mises à la disposition des opérateurs. Les résultats des contrôles sont enregistrés à chaque contrôle. Si des résultats de contrôles indiquent que le produit ne satisfait pas aux exigences du présent Référentiel de Certification, les actions correctives nécessaires doivent être immédiatement mises en œuvre.

Les deux tableaux ci-après comprennent les fréquences et tolérances associées à respecter en production. Le titulaire reste libre d'avoir des exigences plus strictes.

Tableau 2 - Fréquences minimales et tolérances maximales de contrôle en production

	Type de contrôle	Fréquence de contrôle	Tolérance maximale
Moulin continu	Densité	Toutes les 4 h	NA
	Viscosité	Toutes les 4 h	NA
	Résidu	Toutes les 24 h	NA
Moulin discontinu	Densité	Avant vidage du moulin	NA
	Viscosité		NA
	Résidu		NA
Atomiseur	Humidité	Toutes les 2 h *	Valeur centrale ±1,5%
Presse	Humidité	Toutes les 8 h	Valeur centrale ±1,5%
	Epaisseur à cru	Au lancement de la référence * et toutes les 4 h	± 0,5 mm à la valeur de référence
Ligne d'émaillage / application	Densité	Toutes les 2 h	+/-10 g/l ≤ 1200 g/l +/-30 g/l > 1200 g/l
	Poids d'émail	Toutes les 2 h	± 10%
Sortie four / rectification	Longueur, largeur, différence de diagonales	Toutes les 8h	Respect des exigences du Document technique 99050-01
Sortie four / rectification carreau de groupe d'absorption d'eau « III »	Planéité	Toutes les 4h	Respect des critères de l'étude du fabricant
Ligne de choix	Tous les paramètres de dimensions du cahier du CSTB	Continu	Critère d'acception des plaques + Critère du 1er choix ne doivent pas dépasser les critères définis dans le Document Technique 99050-01**

* Pas applicable, si gestion automatique (contrôle continu)

** Non obligatoire pour les carreaux du groupe d'absorption d'eau « III », sous réserve d'une étude justifiant les paramètres de la machine de triage validée pas le CSTB.

Tableau 3 - Fréquences minimales et tolérances maximales pour les étalonnages des équipements

	Type de contrôle	Fréquence d'étalonnage	Tolérance maximale
Plaques de vérification (Triage)	Paramètres de dimensions & planéité	Tous les ans au Triage ou Tous les 18 mois si plaque protégée et rangée après utilisation	Critère d'acception des plaques + Critère du 1er choix ne doivent pas dépasser les critères définis dans le Document Technique 99050-01
Plaques de vérification (Laboratoire)		Tous les 5 ans	
Machine de Flexion	Cellule (sur la plage de casse des carreaux certifiés)	Tous les ans	Selon NF EN ISO 10545-4 en vigueur
Luxmètre	Vérification à 300 lux	Tous les 3 ans	Correction à apporter ou +/- 5%
Balance	Vérification de justesse et fidélité	Tous les ans	3 % justesse

L'étape de triage doit obligatoirement comprendre une vérification automatique des dimensions et de la planéité pour l'intégralité de la production des carreaux demandés à la certification.

L'étude permettant de justifier les paramètres de la machine de triage pour les produits de groupe d'absorption d'eau « III » doit comporter les éléments suivants :

- enregistrement de l'évolution des résultats de mesures de la planéité par format, épaisseur, finition de surface permettant de statuer sur le temps nécessaire pour que le produit devienne conforme aux critères définis dans le Document Technique 99050-01 en vigueur.

- les valeurs mini et maxi admissible pour les paramètres de la planéité (Courbure centrale, latérale et voile) inclus dans la machine de choix.

Sur produits finis

Le demandeur/titulaire est tenu de vérifier les caractéristiques des produits finis avant leur livraison et est responsable de l'organisation de ce contrôle. Les contrôles et essais sur produits finis réalisés par le demandeur/titulaire sont effectués suivant les normes et les spécifications complémentaires citées dans le présent référentiel de certification.

Les mesures des diverses caractéristiques contrôlées sont effectuées selon les modes opératoires définis dans les normes de référence citées dans le paragraphe 2.2 du présent référentiel de certification.

Les contrôles sur produits finis sont exécutés par le demandeur/titulaire lui-même, dans son unité de fabrication.

Le demandeur/titulaire devra obligatoirement procéder à des prélèvements d'échantillons effectués au hasard en fin de chaîne de fabrication et réaliser les contrôles et essais sur ces échantillons. Les échantillons prélevés doivent refléter la variété des dimensions des produits faisant l'objet du présent référentiel de certification. Toute finition sur le produit fini réalisé en interne ou externe (polissage, rectification, ….) doit faire l'objet d'un contrôle en respect du tableau « contrôles du fabricant » page 21 du présent référentiel de certification.

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

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

Les matériels dont il doit au minimum disposer sont :

- au sein du laboratoire de l'unité de production :
  - un équipement permettant la réalisation du contrôle d'absorption d'eau selon la norme d'essais en vigueur.
- au laboratoire de l'unité de production ou au laboratoire central du groupe :
  - une presse pour les essais de flexion qui permet de tester les carreaux entiers demandés à la certification (jusqu'à 120x120 cm),
  - un banc de choc pour les fabricants de produits de groupe d'absorption d'eau de BIIa à BIII.

La conformité de la production est vérifiée pour chacune des familles de produits (selon les annexes de la norme NF EN 14411) au minimum selon les modalités et les fréquences définies dans le tableau contrôles du fabricant.

Tableau 4 - Contrôles du fabricant

Caractéristiques	Contrôles de production						
	Forte fréquence	Selon méthode interne (en cours de production)	Selon méthode de référence (sur produits finis)				
		Sortie de chaque production	Méthode d'essais de référence	Par	Fréquence (*)	MAICC (**)	Sous traitance externe Oui / Non
Dimensions pour les carreaux du groupe d'absorption d'eau « III »	X	X	Document Technique 99050-01	format / épaisseur	1/ semaine	X	Non
Dimensions S ≤ 10 000 cm²	X	X	Document Technique 99050-01	format	2/an	X	Oui
Dimensions 10 000 < S ≤ 36 000 cm²	X	X	Document Technique 99050-01	format	4/an	X	Oui
Excès d'engobe en sous face (***) NA pour production Continua ou Laminé	X	X	/			X	Sans objet
Absorption d'eau [1]	X	X	NF EN ISO 10545-3	Groupe & format	1/an	X	Oui
Choc thermique [2]			NF EN ISO 10545-9	Groupe & format	1/an	X	Oui
Tressaillage [2]			NF EN ISO 10545-11	Groupe & format	1/an	X	Oui
Flexion	X	X	Document Technique 99050-01	format	1/mois	X	Non
Résistance à la perméabilité [2] NA pour les coloris « foncés » ayant un L ≤ 40 par colorimétrie				Coloris	1/mois	X	Non
Résistance aux Taches, Acides et Bases				Coloris	1/mois	X	Non
Choc léger [2]				Série (finitions lisse uniquement)	1/mois	X	Non

* Dans le cas où la fréquence indiquée ne peut pas être respectée, l'essai doit être réalisé à chaque campagne de production.
** Lors de toute modification ayant une incidence sur ces caractéristiques.
*** Contrôle de l'excès d'engobe : L'engobe ne doit être présente que sur le relief (sous-face du carreau). En cas d'absence de relief, celle-ci ne doit pas couvrir plus de 30% de la surface totale.
[1] L'essai (méthode interne) d'absorption d'eau doit être fait avec la méthode sous vide.
[2] Pour les carreaux du groupe BIIa à BIII.
NA – Non applicable

(4) Dispositions de traitement des non-conformités

Elles intègrent notamment :

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

(5) Réclamations client

Le registre des réclamations clients est audité et pour cela, le titulaire doit conserver :

- un enregistrement de toutes les réclamations et recours relatifs aux produits faisant l'objet du présent référentiel de certification ;
- un enregistrement des mesures correctives adoptées, notamment lorsque les réclamations ont mis en évidence une anomalie de fabrication.

Le titulaire doit être en mesure de présenter à l'auditeur les extraits de ces enregistrements relatifs aux réclamations impliquant les produits faisant l'objet du présent référentiel de certification.

2.5 Le marquage – Dispositions générales

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

Au-delà de l'identification d'un produit certifié et de sa traçabilité, le marquage d'un produit par le logo 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 WallPEC** 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 certification matérialisée par la marque **QB WallPEC**. 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 WallPEC** 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 exposent le titulaire à des poursuites pour, notamment, pratiques commerciales trompeuses.

2.5.1 LE LOGO QB WallPEC

Le logo **QB WallPEC** doit assurer l'identification de tout produit certifié. Le titulaire s'engage à respecter la charte graphique de la marque **QB WallPEC**. Le logo **QB WallPEC** et sa charte graphique sont disponibles auprès du gestionnaire de l'application.

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

Le titulaire ne devra faire usage du logo **QB WallPEC** 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 marquage ou de support où il est fait état de la marque de certification.

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

2.5.2 LES MODALITES DE MARQUAGE

Ce paragraphe décrit à la fois les modalités d'apposition du logo **QB WallPEC** 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 :

Carreaux céramiques pour revêtements muraux

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).

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 ».*

2.5.2.1 Marquage des produits certifiés

Tous les produits certifiés, fabriqués à compter de la date figurant sur la décision d'attribution du droit d'usage de la marque **QB WallPEC** (par la procédure d'admission ou d'extension) et conformes aux exigences du présent référentiel de certification, doivent être marqués, au minimum, avec le logo de la marque (sauf impossibilité technique).

Le marquage doit apparaître de façon permanente, lisible et indélébile sur les boites (impression directe ou étiquette collée). *NB* : Si une codification est établie pour permettre l'identification du produit, elle doit être communiquée au CSTB.

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

Tous les emballages de produits certifiés ou documents d'accompagnement doivent intégrer tous les éléments de marquage définis au paragraphe 2.5.2. : logo de la marque, nom de l'application, référence au site internet et, si possible, la liste des caractéristiques certifiées.

Pour les carreaux céramiques de formats maximum 120 x 120 cm et 100 x 200 cm un emballage conforme aux exigences de la norme NF EN 14411 est attendu.

Exemple de marquage :

Rappel : Au-delà des formats cités ci-dessus, les produits en eux-mêmes doivent être marqués selon la norme NF EN 14411, (tranche ou dessous du carreau) avec les informations minimales suivantes :

- made in « pays »
- marque commerciale
- référence du produit
- nuance
- les dimensions (Nominale & Worksize)
- mention de 1er choix
- nature du carreau (GL ou UGL)

Les autres éléments d'informations suivants peuvent être indiqués sur le conditionnement* :
- poids
- classement **QB WallPEC**
- VOC (marquage A+)
- marquage CE

* un conditionnement peut être une boite en bois, une palette ou un chevalet. Idéalement ces informations sont à favoriser sur le produit en lui-même.

Remarque : Si le produit est déjà marqué, le marquage sur les emballages des produits certifiés doit être préconisé, sachant que c'est l'un des moyens de promouvoir le produit certifié.

Pour les produits de groupe d'absorption d'eau BIa ou BIb bénéficiant à la fois d'un classement QB UPEC et **QB WallPEC**, le fabricant peut :

- soit indiquer les deux marquages QB UPEC et **QB WallPEC**

- soit indiquer exclusivement le marquage QB UPEC

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

L'utilisation de manière générique de la marque **QB WallPEC** par la reproduction de la marque dans les correspondances du titulaire, est interdite, sauf si le titulaire bénéficie de la marque **QB WallPEC** pour l'ensemble de ses fabrications.

Les références à la marque **QB WallPEC** dans les supports de communication ou documentation doivent être effectuées de façon à ce qu'il n'existe aucun risque de confusion entre les produits certifiés et les autres. Elles doivent intégrer tous les éléments de marquage définis au paragraphe 2.5.2. : logo de la marque, nom de l'application, référence au site internet et si possible, liste des caractéristiques certifiées.

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 certification.

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

Lorsqu'un produit est accidentellement non conforme, celui-ci et son emballage ne doivent pas être marqués du logo QB, ou 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 :

→ <u>L'industriel est responsable de</u> :

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

→ <u>Le CSTB est responsable de</u> :

- Définir le moyen de contrôle du démarquage (engagement du client, etc.) ;
- Estimer les risques de mauvais usage de la marque, notamment dans le cas où la certification porte sur des produits/services à risque ;
- En fonction de ces risques, déclencher éventuellement un contrôle sur site (entreprise ou commerce) ou information des pouvoirs publics ;
- Engager le titulaire à mener des actions correctives et/ou contrôle sur site, le cas échéant, prononcer la suspension ou le retrait de la certification.

Partie 3
Processus de certification

3.1 Généralités

- Définition du demandeur (voir partie 5) ;
- Définitions des différents types de demande (demande d'admission / demande d'admission complémentaire / demande d'extension / demande de maintien) :

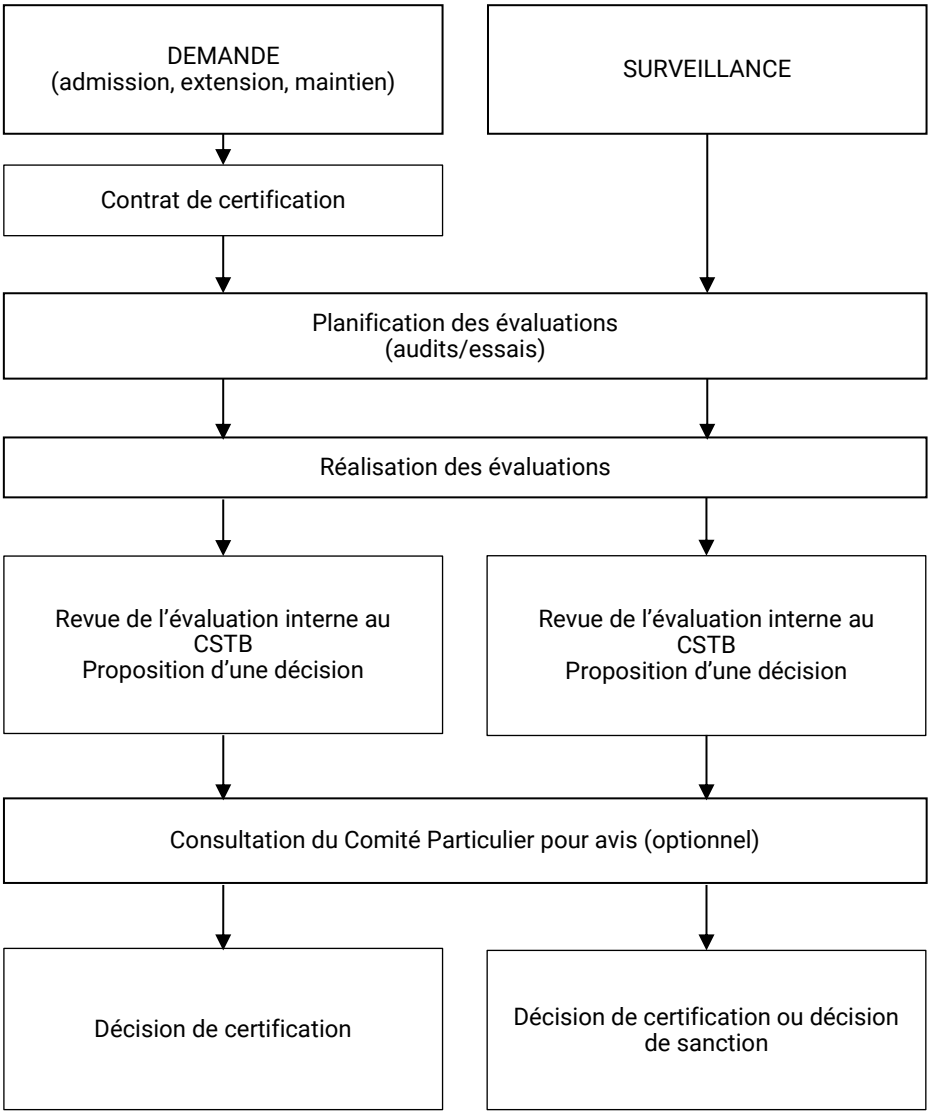
  - Une demande d'admission émane d'un demandeur n'ayant pas de droit d'usage de la marque **QB WallPEC** pour l'application Carreaux céramiques pour revêtements muraux.
    Elle correspond à un produit (ou une gamme de produits) provenant d'un processus de conception et/ou d'un site de fabrication déterminé et/ou d'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'extension émane d'un titulaire et concerne un/des nouveau(x) produit(s) ou un/des produit(s) modifié(s) sur un même site de production ;

  - Une demande de maintien émane d'un titulaire et concerne un produit (ou une gamme de produits) certifié(s) **QB WallPEC** destiné à être commercialisé sous une autre marque commerciale et/ou ayant une/des référence(s) spécifique(s) au(x) produit(s) sans modification des caractéristiques certifiées ;

  - Une nouvelle demande d'admission d'un produit (ou d'une gamme de produits) suite à une sanction de retrait du droit d'usage de la marque **QB WallPEC** est engagée dans le cas d'un acte de pratique commerciale trompeuse en application des articles L121-2 à L121-5 du Code de la consommation.

3.2 Processus de traitement d'une demande de certification



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

3.3 Les audits

3.3.1 LES AUDITS D'ADMISSION

Les audits ont pour objet de s'assurer que les dispositions définies et mises en œuvre par le demandeur dans l'unité de fabrication répondent aux exigences de la partie 2 du présent référentiel de certification et du Document Technique 99050-1.

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

Dans le cas où le demandeur sous-traite une partie de sa fabrication, le CSTB se réserve le droit d'effectuer un audit chez le(s) sous-traitant(s) sur la base du présent référentiel de certification.

Tous les moyens (locaux, installations, équipements) permettant à l'auditeur d'effectuer la mission qui lui incombe doivent être mis gratuitement à sa disposition, ainsi que les personnes compétentes pour les mettre en œuvre.

L'auditeur, en cas de situation de danger au regard des exigences de sécurité de l'organisme certificateur, se réserve le droit d'exercer un droit de retrait.

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

3.3.1.1 Cas d'une première demande d'admission

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

La durée d'audit est modulable en fonction du risque : niveau de développement du système qualité, organisation de l'entreprise (process, nombre de laboratoires, complexité de l'échange, nombre de lignes en capacité de produire des références certifiés, diversité de formats, etc.).

Dans le cas d'audit combiné avec une autre application, le temps d'audit devra être ajusté en fonction de la spécificité du produit et des contrôles associés.

Un titulaire demandant la certification QB 50 pour la 1ère fois (admission), uniquement pour des produits de groupe d'absorption d'eau BIa ou BIb, mais bénéficiant déjà depuis au moins deux ans de la certification QB Carreaux céramiques pour revêtements de sol associée au classement UPEC (ou équivalent : même caractéristiques certifiées, même modalités d'évaluation) pour des produits de ces groupes d'absorption d'eau, sans non-conformités importantes non levées, pourra bénéficier de la certification QB 50 sans réalisation d'un audit d'admission.

3.3.1.2 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 produit(s) certifié(s) modifié(s), les essais sont définis en fonction de la modification envisagée ;
- dans le cadre d'une demande d'extension pour ajout de produit(s) certifié(s), les essais sont définis dans le § 3.5.

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, etc.).

Surveillance normale :

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

Surveillance renforcée :

En cas de manquement aux exigences du présent référentiel de certification, ou sur demande motivée du Comité Particulier, la procédure de surveillance renforcée peut être déclenchée pour une durée définie. Cette surveillance peut être modulée jusqu'au doublement de la fréquence normale des audits, avec ou sans renforcement des contrôles du titulaire et des prélèvements pour essais dans l'unité de fabrication et/ou dans le réseau de distribution.

De même, tout écart critique survenu lors d'un audit, qu'il soit assorti ou non d'une sanction, peut justifier d'un passage en surveillance renforcée. Celle-ci sera déclenchée à l'initiative du CSTB, éventuellement après avis du Comité Particulier, pour une durée définie avec ou sans renforcement des contrôles du titulaire et des prélèvements pour essais.

3.4 Prélèvements

L'auditeur fait prélever dans le stock et/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.

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

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

Cas des prélèvements en suivi :

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.

Contrôles dans le commerce

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

Des contrôles dans le commerce sont réalisés fois par an pour les produits commercialisés par les distributeurs titulaires d'un maintien de droit d'usage de la marque **QB WallPEC**. 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

Le gestionnaire peut modifier le nombre d'essais à réaliser en fonction des éléments à disposition (fréquence de contrôles, système qualité dans l'unité de production, résultats de tests faits sur un laboratoire indépendant, résultats d'essais des dossiers d'extensions, nombre d'écarts durant l'audit de suivi, ….).

Lorsqu'un produit de groupe d'absorption BIa ou BIb est déjà certifié dans l'application QB32, les tableaux ci-dessous ne sont pas applicables (pas de prélèvement).

3.5.1 LES ESSAIS EN ADMISSION

Les essais en admission sont réalisés conformément aux normes et spécifications complémentaires fixées dans la partie 2 du présent référentiel de certification et du Document Technique 99050-01.

Tableau 5 – Règles de prélèvement des carreaux en admission

CARACTÉRISTIQUES CONTRÔLÉES	NOMBRE D'ESSAIS MINIMUM	MODALITÉS DE L'ESSAI
Absorption d'eau	2 formats / groupe	NF EN ISO 10545-3
Caractéristiques dimensionnelles **	1/3 des formats	Document Technique 99050-01
Flexion	1/4 des formats	
Choc léger / écaillage *	1 coloris / série (finitions lisse uniquement)	
Taches, acides et bases	3 coloris - Pour les émaillés polis : tous les coloris	
Perméabilité *	1 référence / série (coloris foncés non concernés)	
Tressaillage *	1 format / groupe	NF EN ISO 10545-11

* pour les carreaux de groupe de IIa à III
** planéité non applicable pour les carreaux souples

3.5.2 LES ESSAIS EN EXTENSION

Les essais en extension sont réalisés conformément aux normes et spécifications complémentaires fixées dans la partie 2 du présent référentiel de certification et du Document Technique 99050-01.

Tableau 6 - Règles de prélèvement des carreaux en extension

MODIFICATION OU AJOUT	CARACTÉRISTIQUES CONTRÔLÉES	NOMBRE D'ESSAIS MINIMUM	MODALITÉ DE L'ESSAI
Masse	Absorption d'eau	1 coloris	NF EN ISO 10545-3
	Flexion	1 coloris / format	Document Technique 99050-01
	Choc léger / écaillage *	1 coloris / série	
	Taches, acides, bases	1 coloris - Pour les émaillés polis : tous les coloris	
	Perméabilité du tesson *	1 référence	
Diminution épaisseur	Flexion	1 coloris / format	Document Technique 99050-01
Finition (émail, engobe)	Choc léger *	1 coloris / série (finitions lisse uniquement)	
	Perméabilité *	1 référence / série (coloris foncés non concernés)	
Dimensions	Dimensions **	1 coloris / format	Document Technique 99050-01
	Flexion		
Format / Finition / Masse	Tressaillage *	1 format / groupe	NF EN ISO 10545-11

* pour les carreaux de groupe de IIa à III
** planéité non applicable pour les carreaux souples

3.5.3 LES ESSAIS SUR LE PRODUIT CERTIFIE (SUIVI)

Les essais en suivi sont réalisés conformément aux normes et spécifications complémentaires fixées dans la partie 2 du présent référentiel de certification et du Document Technique 99050-01.

Tableau 7 - Règles de prélèvement des carreaux en suivi

CARACTÉRISTIQUES CONTROLÉES POUR UN GROUPE DE PRODUITS	ESSAIS DANS UN LABORATOIRE DE LA MARQUE	MODALITÉ DE L'ESSAI
	Nombre d'essais minimum	
Absorption d'eau	1 référence / Groupe	NF EN ISO 10545-3
Caractéristiques dimensionnelles **	1/4 des formats	Document Technique 99050-01
Flexion	2 formats	
Choc léger / écaillage *	3 coloris (finitions lisse uniquement, pour choc léger)	
Résistance aux tâches, acides et bases		
Perméabilité *	1 référence / 1/4 séries (coloris foncés non concernés)	
Tressaillage *	1 format / groupe	NF EN ISO 10545-11

* pour les carreaux de groupe de IIa à III
** planéité non applicable pour les carreaux souples

3.5.3.1 Non conformités essais dans le cadre du suivi

Des contre-essais dans le cadre du suivi sont autorisés comme tel que définit ci-après :

Tableau 8

Type d'essais	Contre-essais possible
Détermination des caractéristiques dimensionnelles *	Oui
Détermination de l'absorption d'eau *	Oui
Détermination de la tenue aux taches, acides et bases *	Non
Détermination de la résistance à la flexion *	Oui
Détermination de la tenue au Choc léger * [1]	Oui **
Détermination de la résistance à la perméabilité [1]	Oui

* selon les méthodes d'essais de référence (NF EN ISO 10545) et/ou le Document Technique 99050-01

** contre essais sur toutes les couleurs de la série

[1] Pour les carreaux du groupe IIa ; IIb ou III

Dans le cas de demande de contre essai, des nouveaux produits doivent être envoyés au CSTB dans un délai de 30 jours (à compter de la date indiquée sur la fiche d'analyse). La quantité de boites doit être ajustée en fonction du type de contre essai souhaité.

3.5.3.2 Réponses aux fiches d'analyses

Les rapports d'essais sont systématiquement accompagnés d'une fiche d'analyse qui résume les différentes non-conformités des produits testés. Le fabricant doit répondre à cette fiche d'analyse (système de cases à cocher, plusieurs types de réponses selon le type de non-conformité).

Dans les courriers d'envoi des rapports d'essais, le délai de réponse initial demandé pour les écarts d'essais est d'un mois. Dans le mois qui suit ce délai, le CSTB effectuera une unique relance. Sans réponse après un délai global de 3 mois à partir de l'envoi de la fiche d'analyse, la décision adaptée sera prise par le CSTB.

Partie 4
Les intervenants

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

4.1 L'organisme certificateur

Le CSTB est organisme certificateur propriétaire de la marque **QB WallPEC**. 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 DSR
84, avenue Jean Jaurès
Champs sur Marne
F-77447 Marne La Vallée Cedex 2
☎ : 01 64 68 85 44

http://evaluation.cstb.fr/

4.2 Organismes d'audit

Les fonctions d'audit de l'unité de fabrication, et éventuellement sur les lieux d'utilisation, sont assurées par le(s) organisme(s) suivant(s), dit(s) organisme(s) d'audit :

Centre Scientifique et Technique du Bâtiment (CSTB)
Direction DSR
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.

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

ORGANISMES D'AUDITS SOUS-TRAITANTS :

Société Française de Céramique (SFC) 6-8 rue de la Réunion Les Ulis- 91955 Courtaboeuf Cedex (FRANCE)

Centro Technologico da Ceramica e do Vidro (CTCV) iParque - Parque Tecnológico de Coimbra - Lote 6 P - 3040-540 ANTANHOL (PORTUGAL)

Instituto de Tecnologia Ceramica (ITC) Campus Universitario Riu Sec E - 12006 CASTELLON (ESPAGNE)

Centro Ceramico di Bologna (CCB) Via Martelli, 26 I - 40138 BOLOGNA (ITALIE)

4.3 Organismes d'essais

Lorsque les contrôles effectués dans le cadre de l'usage de la marque **QB WallPEC** 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 DSR
84, avenue Jean Jaurès
Champs sur Marne
F-77447 Marne La Vallée Cedex 2

http://evaluation.cstb.fr/

Dans le cadre d'un contrat de sous-traitance que le CSTB a établi avec lui, le laboratoire suivant peut effectuer les essais de suivi et/ou une partie des essais contenus dans des dossiers d'admission ou d'extension, à la demande du CSTB.

LABORATOIRES D'ESSAIS SOUS-TRAITANTS :

Société Française de Céramique (SFC) 6-8 rue de la Réunion Les Ulis- 91955 Courtaboeuf Cedex (FRANCE)

Centro Technologico da Ceramica e do Vidro (CTCV) iParque - Parque Tecnológico de Coimbra - Lote 6 P - 3040-540 ANTANHOL (PORTUGAL)

Instituto de Tecnologia Ceramica (ITC) Campus Universitario Riu Sec E - 12006 CASTELLON (ESPAGNE)

Centro Ceramico di Bologna (CCB) Via Martelli, 26 I - 40138 BOLOGNA (ITALIE)

4.4 Sous-traitance

Les différentes fonctions décrites dans les paragraphes 4.2 et 4.3 pourront être réalisées, après avis éventuel du Comité Particulier, par d'autres organismes d'audit ou laboratoires reconnus avec lesquels le CSTB aura établi un contrat de sous-traitance.

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

4.5 Comité Particulier

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

Le Comité Particulier est chargé de donner son avis sur :

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

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

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

Sa composition est la suivante :

- Un Président, et le cas échéant, un vice-président choisis parmi les membres des collèges définis ci-après ;
- Collège Fabricants (Titulaires) : de 5 à 10 représentants ;
- Collège Utilisateurs / Prescripteurs : de 5 à 10 représentants ;
- Collège Organismes Techniques et Administrations : de 5 à 10 représentants.

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

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

La durée du mandat des membres est de trois ans. Ce mandat est renouvelable par tacite reconduction pour des périodes successives d'un an dans la limite de trois renouvellements, sauf dénonciation sans juste motif par le CSTB ou le membre, par lettre recommandée avec accusé de réception, trois mois avant l'échéance de la période en cours lors du renouvellement. La présidence du Comité Particulier peut changer tous les ans.

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

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

Partie 5
Lexique

Accord du droit d'usage de la marque QB WallPEC :	Autorisation accordée par le CSTB à un demandeur d'apposer la marque **QB WallPEC** sur le produit pour lequel la demande a été effectuée.
Admission :	Demande par laquelle un demandeur sollicite pour la première fois le droit d'usage de la marque **QB WallPEC** pour un produit ; il déclare connaître le présent référentiel de certification et s'engage à le respecter.
Audit :	Voir norme NF EN ISO 9001.
Avertissement :	Sanction non suspensive notifiée par le CSTB. Le produit est toujours marqué mais le titulaire doit corriger les écarts constatés dans un délai défini. Lorsqu'un avertissement est accompagné d'un accroissement des contrôles, les actions doivent être engagées dans un délai défini. L'avertissement ne peut être renouvelable qu'une seule fois.
Demandeur / titulaire :	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 WallPEC**. 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. 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 considérée comme un distributeur. A ce titre, cette personne doit faire une demande d'admission du droit d'usage.

Distributeur :

Organisme distribuant les produits du demandeur/titulaire, qui ne modifie pas la conformité du produit aux exigences de la marque **QB WallPEC**.

Les types de distributeurs peuvent être les suivants :

- 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 WallPEC**.
- distributeurs qui distribuent le produit avec changement de marque commerciale. Le demandeur/titulaire doit formuler une demande de maintien de droit d'usage.

Si le distributeur ne souhaite pas qu'il soit fait référence explicite au fabricant, une demande d'admission à la marque **QB WallPEC** doit être formulée par le distributeur. Dans ce cas, l'usine de fabrication n'est pas mentionnée sur le certificat.

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.

Extension :

Demande par laquelle un titulaire sollicite l'extension du droit d'usage de la marque **QB WallPEC** qu'il possède pour un produit certifié dont les caractéristiques ont été modifiées.

Mandataire :

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 WallPEC**, suivant les dispositions du référentiel de certification.

Le mandataire peut être le distributeur ou l'importateur ; ses différentes fonctions sont clairement identifiées.

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.

Maintien :

Demande par laquelle un titulaire sollicite le maintien du droit d'usage de la marque **QB WallPEC** pour un produit destiné à être commercialisé par un distributeur sous une autre marque et/ou référence commerciale, mais sans modification des caractéristiques certifiées.

Produit :	Elément résultant d'un process ou d'un processus de fabrication, provenant d'une unité de fabrication déterminée, défini par une marque commerciale et/ou une référence commerciale spécifique, avec des caractéristiques techniques spécifiques.
Programme de certification :	Système de certification spécifique pour des produits déterminés, auxquels s'appliquent les mêmes exigences spécifiées, des règles et des procédures spécifiques.
Recevabilité :	Etude d'un dossier qui permet de procéder à l'instruction de la demande. La recevabilité porte sur les parties administrative et technique du dossier.
Reconduction :	Demande par laquelle le titulaire sollicite la reconduction du droit d'usage de la marque **QB WallPEC** avant la fin de la validité de son certificat QB..
Référentiel de certification :	Document technique définissant les caractéristiques que doit présenter un produit, un service ou une combinaison de produits et de services, et les modalités de contrôle de la conformité à ces caractéristiques, ainsi que les modalités de communication sur la certification (y compris le contenu des informations).
Retrait du droit d'usage :	Décision notifiée par le CSTB qui annule le droit d'usage de la marque **QB WallPEC**. Le retrait peut être prononcé à titre de sanction ou en cas d'abandon du droit d'usage de la marque **QB WallPEC** par le titulaire.
Sous-traitance :	Entreprise effectuant une partie des étapes de production du produit certifié, sous contrôle du titulaire de la marque **QB WallPEC**.
Suspension :	Décision notifiée par le CSTB qui annule provisoirement et pour une durée déterminée l'autorisation de droit d'usage de la marque **QB WallPEC**. La suspension peut être notifiée à titre de sanction ou en cas d'abandon provisoire du droit d'usage de la marque **QB WallPEC** 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 WallPEC** 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.

Trame_Référentiel_QB_VF_DT_R3_Rev13