



CERTIFICATION

Référentiel de certification QB :

Dalles à plots ou plaques rainurées pour plancher chauffant et rafraichissant



N° d'identification : QB13

N° de révision : 08

Date de mise en application : 02/02/2019



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



TABLE DES MATIÈRES

Partie.1	L'application	5
1.1	Champ d'application.....	5
1.2	Valeur ajoutée de la certification	5
1.3	Demander une certification.....	7
Partie.2	Le programme de certification.....	8
2.1	Réglementations.....	8
2.2	Normes et spécifications complémentaires.....	10
2.3	Déclaration des modifications.....	11
2.4	Les dispositions de management de la qualité : référentiel des audits.....	13
2.5	Le marquage – Dispositions générales	21
2.6	Conditions d'arrêt de marquage en cas de suspension, de retrait, d'abandon.....	23
Partie.3	Processus de certification.....	25
3.1	Généralités	25
3.2	Processus de traitement d'une demande de certification	26
3.3	Audits.....	26
3.4	Prélèvements	29
3.5	Contrôles et essais réalisés par le demandeur/titulaire	30
3.6	Les méthodes d'essais.....	36
3.7	Règles de décisions de conformité préalable à l'admission.....	43
3.8	Test de conformité dans le cadre de l'admission et du suivi	47
3.9	Règles de maintien du certificat	48
Partie.4	Les intervenants	50
4.1	L'organisme certificateur	50
4.2	Organismes d'audit.....	50
4.3	Organismes d'essais	51
4.4	Sous-traitance	51
4.5	Comité Particulier	51
Partie.5	Lexique.....	53

Annexe de gestion administrative de la certification

Référentiel de certification QB
Dalles à plots ou plaques rainurées pour plancher chauffant et rafraichissant
N° de révision : 08



Le présent référentiel de certification a été approuvé par la Direction Technique du CSTB le 30/01/2019.

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
L'ensemble du document	00	02 février 2019	Transition CSTBat - QB



Partie.1 L'application

1.1 Champ d'application

Le présent référentiel de certification concerne des sous-couches isolantes sous chape ou dalle et sous carrelage utilisées en support de tube pour plancher chauffant et rafraichissant

La marque QB s'attache à contrôler :

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

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

Les dalles à plots ou plaques rainurées certifiées 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 les dalles à plots ou plaques rainurées pour plancher chauffant et rafraichissant, 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 des dalles à plots ou plaques rainurées pour plancher chauffant et rafraichissant.

Les caractéristiques certifiées de l'application QB13 sont les suivantes :

- la résistance thermique
- le classement sol selon la norme NF DTU 52.10

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

	Admission	Surveillance continue
<p>Réalisation d'un audit de la production par un auditeur technique qualifié :</p> <p>Vérification de la réalisation des contrôles et des enregistrements de la production :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Examen des fiches fournisseurs - Examen des fiches de fabrication - Examen des modalités de contrôles - Examen des contrôles et essais - Vérification de l'état des matériels de contrôles et de leur bon fonctionnement <p>Vérification des dispositions de maîtrise de la qualité :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vérification de l'étalonnage des matériels d'essais - Examen des modalités d'essais - Vérification des conditions de stockage et de marquage - Examen de la traçabilité - Examen des modalités de traitement des non conformités et des réclamations client <p>Supervision d'essais de caractéristiques certifiées réalisés par le demandeur.</p>	Oui	Oui Fréquence : 2 audit(s) annuel(s) (*)
<p>Réalisation d'essais par un laboratoire reconnu par l'organisme certificateur (indépendant et compétent) :</p> <p>Prélèvement des échantillons réalisé par un auditeur qualifié. Les essais sont réalisés aux laboratoires du CSTB.</p>	Oui	Oui Fréquence : 2 campagne(s) d'essais annuelle(s)

(*) La fréquence peut être allégée à 1 audit annuel sous réserve que :

- le titulaire soit certifié ISO 9001 par un organisme certificateur accrédité par un membre de l'E.A. (European cooperation for Accreditation) ou par un membre de l'I.A.F. (International Accreditation Forum),
- les résultats des tests de conformité des deux années précédentes sont satisfaisants.

(*) La fréquence d'audit peut être renforcée à 4 audit(s) annuel(s) lorsque des non-conformités critiques sont constatées.



1.3 Demander une certification

Toute entité juridique :

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

peut demander à bénéficier d'un droit d'usage de la marque QB13.

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

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

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

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

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

Dans ce cas, il s'engage à être :

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

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



Partie.2 Le programme de certification

Le programme de certification de l'application Dalles à plots ou plaques rainurées pour plancher chauffant et rafraichissant 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.

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 Réglementations

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

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

Note : lorsque la preuve documentaire n'est pas gérée ou détenue sur le site où l'audit est réalisé, celle-ci devra être présentée à l'organisme certificateur, par tout moyen adapté, avant que ce dernier ne conclue son évaluation.

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

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

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



Réglementation	Preuve documentaire requise
<p>Article L121-2 du code de la consommation :</p> <p>« Une pratique commerciale est trompeuse si elle est commise dans l'une des circonstances suivantes :</p> <p>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 :</p> <p>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 »</p>	<p>Dénomination commerciale du produit</p> <p>Présentation commerciale du produit (brochures, site internet, etc.)</p>
<p>Règlement (UE) n° 305/2011 du Parlement européen et du Conseil du 9 mars 2011.</p>	<p>Déclaration des performances</p>
<p>Décret n°2011-321 du 23 mars 2011 relatif à l'étiquetage des produits de construction et de décoration sur leurs émissions en polluants volatils.</p>	<p>Etiquetage des produits ; Rapports d'essais d'un laboratoire accrédité.</p>
<p>Décret 2013-1264 du 23 décembre 2013 relatif à la déclaration environnementale de certains produits de construction destinés à un usage dans les ouvrages de bâtiments.</p>	<p>Déclaration(s) environnementale(s) individuelle(s) ou collective(s) vérifiée(s), dans le cas d'une allégation environnementale sur le territoire français.</p>



2.2 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 DTU 52.10 : Mise en œuvre de sous-couches isolantes sous chape ou dalle flottantes et sous carrelage scellé
- NF EN 13172 : Produits isolants thermiques – Evaluation de la conformité
- NF EN 822 : Détermination de la longueur et de la largeur
- NF EN 823 : Détermination de l'épaisseur
- NF EN 12667 : Détermination de la résistance thermique par la méthode de la plaque chaude gardée et la méthode fluxmétrique
- NF EN 12939 : Détermination de la résistance thermique par la méthode de la plaque chaude gardée et la méthode fluxmétrique
- NF EN 1606 : Détermination du fluage en compression
- NF EN 12431 : Détermination de l'épaisseur des produits pour sol flottant
- NF EN ISO 140-8 : Mesurage de l'isolation acoustique des immeubles et des éléments de construction
- NF EN ISO 717-2 : Evaluation de l'isolement acoustique des immeubles et des éléments de construction

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 :

- Avis Technique ou toute évaluation technique 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 (ex : ATEX, etc.)



2.3 Déclaration des modifications

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

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 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

Cas d'un transfert de production :

Tout transfert (total ou partiel) de l'unité de fabrication d'un produit certifié dans un autre lieu de fabrication entraîne une cessation immédiate du marquage QB par le titulaire sur les produits concernés.

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

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

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

Cas d'une modification du processus de production :

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



2.3.3 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 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.

La levée de la cessation temporaire est prononcée à l'issue de la réalisation d'un audit de suivi de l'usine

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.

Toute modification dans les déclarations environnementales sur le produit certifié doit être déclarée, a minima lors de l'audit de suivi.

2.3.5 CESSATION TEMPORAIRE OU DEFINITIVE DE PRODUCTION

Toute cessation définitive ou temporaire de fabrication de produits certifiés ou tout abandon du droit d'usage de la marque QB doit être déclaré par écrit au CSTB en précisant la durée nécessaire à l'écoulement du stock de produits marqués QB. La suspension ou le retrait du droit d'usage de la marque QB est notifié au titulaire de la marque QB par le CSTB. A l'expiration du délai indiqué par le titulaire, le produit est retiré de la liste des produits certifiés.

Toute cessation temporaire de fabrication de produits certifiés doit faire l'objet d'une suspension du droit d'usage de la marque QB pour une durée maximale de 6 mois, reconductible une fois. La durée totale de la suspension du droit d'usage de la marque QB pour ces produits ne doit pas excéder un an. La levée de la suspension ne peut être prononcée qu'à l'issue de la réalisation d'un audit de suivi de l'usine.

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



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

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

2.3.7 MODIFICATION CONCERNANT LES NORMES APPLICABLES ET SPECIFICATIONS

Dans le cas du retrait d'une norme pour des raisons de sécurité, le CSTB notifie le retrait du droit d'usage de la marque QB, imposant au fabricant l'arrêt immédiat du marquage QB de sa fabrication et le retrait de ses produits marqués QB des circuits de commercialisation.

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

2.4.1 OBJET

Les demandeurs/titulaires sont responsables du droit d'usage de la marque QB relatif au produit considéré.

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

Ce paragraphe fixe les dispositions minimales que le demandeur/titulaire doit mettre en place en matière de management de la qualité afin de s'assurer que les produits 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 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.



Possibilité d'allègement :

Si l'unité de fabrication a un système de management de la qualité certifié conforme à la norme NF EN ISO 9001, les audits peuvent être « allégés ». Seules les exigences identifiées sur une ligne « grisée » dans le Tableau 1 sont auditées.

Cet allègement est possible à condition que :

- le certificat ISO 9001 comprenne, dans son périmètre et dans son champ, les sites et activités concernés par la marque de certification ; et
- le certificat ISO 9001 soit émis par un organisme certificateur accrédité par le COFRAC ou par un membre de l'EA (European cooperation for Accreditation) ou par un membre de l'IAF (International Accreditation Forum) - voir signataires sur le site du COFRAC www.cofrac.fr, et
- le dernier rapport d'audit ISO 9001 de l'organisme soit transmis au CSTB préalablement à l'audit de l'organisme ou examiné lors de l'audit de l'organisme.



Tableau 1 (Exigences applicables) :

§ ISO 9001 : 2015	EXIGENCES	PREUVES MINIMALES ATTENDUES	(NA = non applicable)
4. Contexte de l'organisme			
4.1.	Compréhension de l'organisme et 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	<ul style="list-style-type: none"> * 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 	<ul style="list-style-type: none"> ■ <p>À retenir pour les personnes chargées du contrôle ou ayant un impact direct sur les points critiques de la réalisation du produit</p> <p>Tous les items sauf : * ISO 9001 V15 : §5.3 c, d</p>
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

§ ISO 9001 : 2015	EXIGENCES	PREUVES MINIMALES ATTENDUES	(NA = non applicable)
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.	■ À retenir pour les processus liés à la réalisation des produits/services
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'étalonnages (ex : 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.	■ À 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 (formation, tutorat, etc.), le cas échéant.	■ À 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. Exemples : Procédures, mode opératoires, méthode d'essai, instructions de contrôle, enregistrements qualité. * Preuves de maîtrise des documents internes et externes Exemple : Disponibilité de la version applicable de la méthode d'essai, du référentiel, des dispositions de contrôle, ...	■ À retenir pour les processus liés à la réalisation des produits/services <i>Note : il n'est plus exigé de Manuel qualité.</i>



§ ISO 9001 : 2015	EXIGENCES	PREUVES MINIMALES ATTENDUES	(NA = non applicable)
8. Réalisation des activités opérationnelles			
8.1.	Planification et maîtrise opérationnelles	-	NA Note : Maîtrise opérationnelle : § 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	<ul style="list-style-type: none"> * 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 vérification des conditions de sous-traitance : transport, manutention, essais (2),....etc. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ À retenir pour les matières premières, les composants achetés et pour les prestations externes ayant une incidence sur la qualité du produit/service <u>Prestataires externes</u> : * fournisseur de matières premières, composants, services intégrés dans le produit/service * sous-traitant de prestations externes (ex : essais, manutention, transport, ...) (*) 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	<ul style="list-style-type: none"> * 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,... * Conservation des informations documentées démontrant la conformité des produits/service aux critères d'acceptation (idem § 8.6.ISO 9001 v15) 	<ul style="list-style-type: none"> ■

Référentiel de certification QB

Dalles à plots ou plaques rainurées pour plancher chauffant et rafraichissant

N° de révision : 08



§ ISO 9001 : 2015	EXIGENCES	PREUVES MINIMALES ATTENDUES	(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.	■ À 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,...)	■
8.5.5.	Activités après livraison	-	NA
8.5.6.	Maîtrise des modifications (<i>de la production / prestation de service</i>)	* Preuve de maîtrise des modifications du process de fabrication / de la prestation de service, notamment l'incidence des modifications sur la performance du produit (3) : - revue des modifications, - personne autorisant la modification et toutes les actions nécessaires.	■
8.6.	Libération des produits et services	* Dispositions de contrôle des produits / enregistrement des résultats des contrôles et de la conformité aux critères d'acceptation (4) * Nom des personnes ayant autorisé la libération des produits finis / services	■
8.7.	Maîtrise des éléments de sorte non conformes	* Dispositions de traitement des non-conformités, y compris des réclamations client, et mise en œuvre de ces dispositions (5) * Aucune dérogation autorisée sur une performance d'une caractéristique certifiée	■
9. Évaluation 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	■
10. Amélioration			
10.1.	Généralités		NA
10.2.	Non conformités et actions correctives	* Mise en œuvre d'actions correctives pour traiter les non conformités sur le produit certifié et les réclamations client (6) * Efficacité des actions mises en œuvre.	■
10.3.	Amélioration continue	-	NA



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 présent Référentiel de certification. 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.

Dans le cadre d'une demande d'admission, les contrôles et essais doivent être opérationnels et en fonctionnement depuis au moins deux mois. Dans le cadre de la surveillance, une analyse statistique est réalisée sur les résultats des essais en usine sur une période de 12 mois.

(1) Contrôle sur les constituants du produit

Le demandeur/titulaire est tenu d'exercer un contrôle à réception et avant utilisation sur l'ensemble des constituants entrant dans la fabrication des 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, fiches fournisseurs, etc.
- 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 la 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) Maîtrise des modifications

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



(4) 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. Le demandeur/titulaire s'engage à procéder à un contrôle fiable et régulier de sa production.

En cours de fabrication

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

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

Sur produits finis

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

Les mesures des diverses caractéristiques contrôlées sont effectuées selon les modes opératoires définis dans les normes de référence.

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

Le demandeur/titulaire devra procéder à des prélèvements d'échantillons effectués aléatoirement ou périodiquement en fin de chaîne de fabrication et réaliser les contrôles et essais sur ces échantillons. Ces derniers doivent refléter la gamme des dimensions des produits faisant l'objet du présent référentiel de certification.

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

Le demandeur/titulaire doit enregistrer les résultats des contrôles. Si ces derniers se révèlent insatisfaisants et insuffisants, ils doivent être renforcés et les causes de défaillance décelées afin d'y porter remède. Si nécessaire, les contrôles de fabrication sont renforcés.

(5) 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,
- 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.



(6) Réclamations client

Le registre des réclamations clients est audité et 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 avant l'obtention du droit d'usage de ladite marque de certification ou de présenter à la certification des produits contrefaits.

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

Par ailleurs, la mention des principales caractéristiques certifiées a pour objectif de rendre transparentes pour les consommateurs et les utilisateurs, les caractéristiques techniques sur lesquelles porte la marque. Elle valorise ainsi la certification et son contenu.

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

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

2.5.1 LE LOGO QB

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

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

Le produit certifié fait l'objet d'une désignation et d'une identification distinctes de celles des produits non certifiés. Le titulaire ne devra faire usage du logo QB que pour distinguer les produits certifiés et ceci sans qu'il existe un quelconque risque de confusion avec d'autres produits et en particulier des produits non certifiés.

Pour éviter toute confusion entre les produits certifiés et les produits non certifiés, le demandeur/titulaire veillera à ne pas utiliser des désignations commerciales identiques ou similaires (par exemple : « Prod+ » pour un produit certifié et « Prod » pour un produit non certifié).

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



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

2.5.2 LES MODALITES DE MARQUAGE

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

Les exigences de l'article R 433-2 du Code de la Consommation établissent que le marquage doit se conformer aux dispositions définies dans les paragraphes suivants.

Dalles à plots ou plaques rainurées pour plancher
chauffant et rafraichissant



<http://evaluation.cstb.fr>

Caractéristique certifiée 1 :

Caractéristique certifiée 2 :

Caractéristique certifiée 3 :

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

Marquage des produits certifiés

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

Le marquage doit apparaître de façon permanente, lisible et indélébile sur les dalles à plots ou plaques rainurées, avec les exemples indications suivantes :

- identification du titulaire fabricant,
- identification de l'unité de fabrication,
- dénomination et/ou référence commerciale,
- le numéro du lot de fabrication
- la référence de la norme
- les caractéristiques et leur niveau de performance certifiés,
- le logo de la marque,
- le numéro de certificat

Les références à la marque QB sur les produits doivent être effectuées de façon à ce qu'il n'existe aucun risque de confusion entre les caractéristiques certifiées et les autres.

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



Marquage sur l'emballage du produit certifié ou sur le document d'accompagnement du produit s'il n'est pas possible de marquer le produit

Tous les emballages de produits certifiés ou documents d'accompagnement doivent intégrer tous les éléments de marquage définis au paragraphe précédent : l'identification du titulaire, l'identification de l'unité de fabrication, la dénomination/référence commerciale, le logo de la marque, le nom de l'application, la référence au site internet et, si possible, la liste des caractéristiques et leur niveau de performance certifiés.

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.

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

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

Les références à la marque QB dans les supports de communication ou documentation doivent être effectuées de façon à ce qu'il n'existe aucun risque de confusion entre les produits certifiés et les autres. Elles peuvent intégrer tous les éléments de marquage définis au paragraphe « Marquage des produits certifiés » : l'identification du titulaire, l'identification de l'unité de fabrication, la dénomination/référence commerciale, le logo de la marque, le nom de l'application, la référence au site internet et la liste des caractéristiques et leur niveau de performance certifiés.

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

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

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 :

L'industriel est responsable de :

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



Le CSTB est responsable de :

- Définir le moyen de contrôle du démarquage (engagement du client, 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 ;
- Engagement du 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

Toute société 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 peut demander la certification.

Une demande de droit d'usage peut être :

3.1.1 DEMANDE D'ADMISSION

Elle émane d'un demandeur n'ayant pas de droit d'usage de la marque QB pour l'application Dalles à plots ou plaques rainurées pour plancher chauffant et rafraichissant.

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.

3.1.2 DEMANDE D'ADMISSION COMPLEMENTAIRE / D'EXTENSION

Elle émane d'un titulaire et concerne un nouveau produit / un produit modifié sur un même site de production.

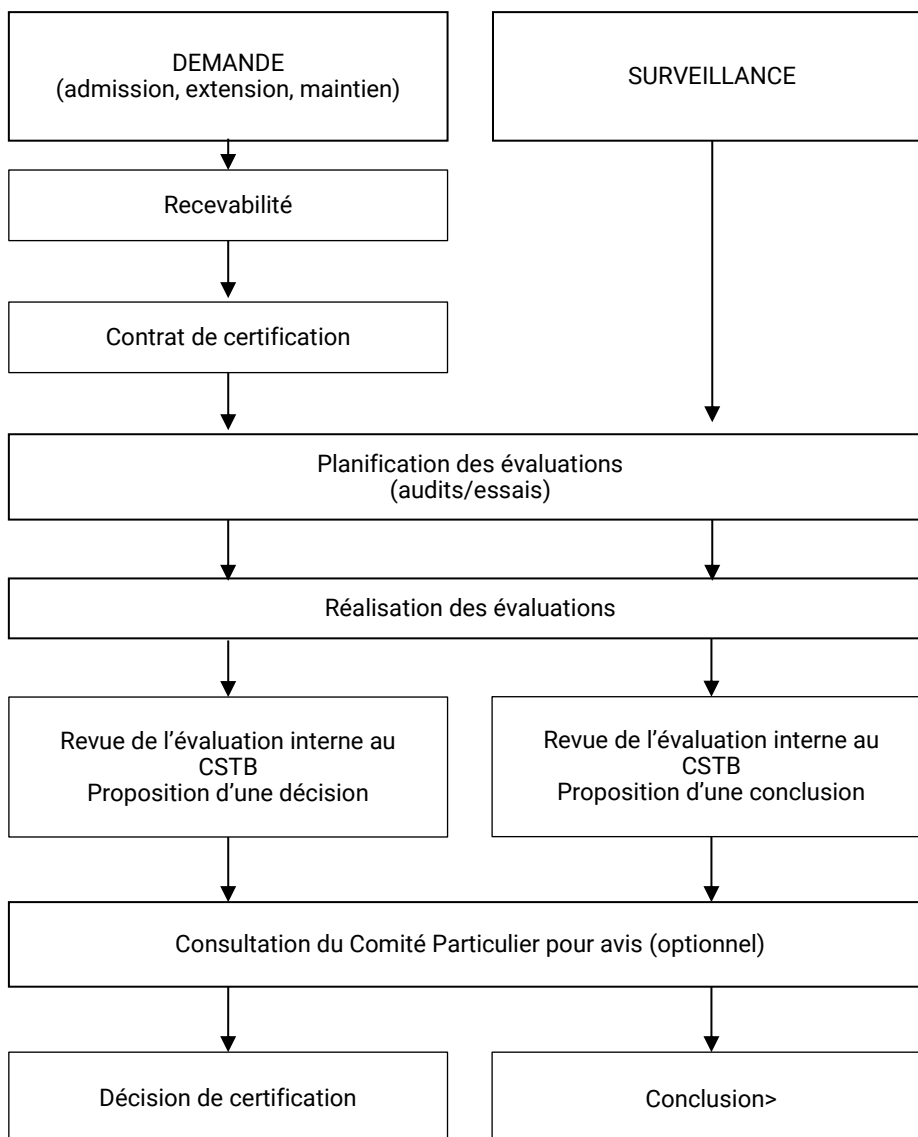
3.1.3 DEMANDE DE MAINTIEN

Elle émane d'un titulaire et concerne un produit certifié QB destiné à être commercialisé sous une autre marque commerciale et/ou ayant une référence spécifique au produit sans modification des caractéristiques certifiées.

3.1.4 DEMANDE D'ADMISSION SUITE A UNE SANCTION DE RETRAIT DU DROIT D'USAGE DE LA MARQUE QB

Elle correspond à 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 dans le cas d'un acte de pratique commerciale trompeuse en application des articles L 121-2 à L121-5 du Code de la consommation.

3.2 Processus de traitement d'une demande de certification



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

3.3 Audits

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



3.3.1 AUDIT D'ADMISSION

Il s'agit de vérifier, avant l'admission, l'existence et l'efficacité des dispositions prises en matière de qualité, ainsi que des contrôles sur le produit par le demandeur.

Un dossier technique est remis au gestionnaire et examiné par celui-ci afin de vérifier que tous les éléments nécessaires à l'audit d'admission sont disponibles.

Ces éléments sont :

- la désignation du produit,
- la description de la fabrication (contrôles réalisés de la réception des matières premières jusqu'aux produits finis),
- les justifications de la demande (déclaration des performances demandées, résultats des essais et contrôles exercés sur le produit fini).

Préalablement à l'audit, le demandeur prendra contact avec le gestionnaire. Ils définiront, à la lecture du dossier technique, la quantité de produits nécessaire à l'instruction du dossier.

Après examen du dossier, le CSTB procède à l'audit d'admission de la ou des unités de production.

L'auditeur effectue les opérations suivantes pour chaque ligne de production :

- la vérification des autocontrôles
- la vérification des fiches fournisseurs des matières premières
- la vérification des fiches de fabrication
- la vérification des matériels de contrôles et de leurs étalonnages
- l'examen des modalités de contrôles et d'essais.
- l'auditeur effectue aussi les opérations suivantes :
- la vérification de la réalisation des contrôles et essais finaux sur une période minimale de 2 mois et maximale de 12 mois
- la vérification des conditions de stockage et de marquage.
- l'examen de l'état des matériels de laboratoire (état de fonctionnement, étalonnage, maintenance, etc....).
- l'examen des modalités d'essais.
- l'examen des modalités de traitement des produits non conformes.
- l'examen des modalités de traitement des réclamations concernées par la demande.
- le prélèvement des doubles des enregistrements de contrôle et essais finaux (résultats individuels et exploitations statistiques) nécessaire à un examen détaillé des performances demandées.

L'auditeur fait réaliser, dans le laboratoire de l'usine, des essais sur les produits en cours d'instruction. Les échantillons provenant des mêmes lots de production testés le jour de l'audit sont identifiés et envoyés au laboratoire du CSTB afin de réaliser des essais de recouplement.



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

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

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

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

Cas d'une première demande d'admission

La durée d'audit est normalement de un 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.).

Cas d'une demande d'admission complémentaire

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

Cas d'une demande d'extension

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

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

3.3.2 AUDITS DE SUIVI

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

Deux audits annuels sont effectués dans les différentes unités de production. Des produits sont prélevés et des essais réalisés sur site.

Deux régimes de prélèvements existent :

- Le régime normal
Il s'applique pendant les deux premières années de certification.
- Le régime allégé
Il s'applique à partir de la troisième année de certification si les tests de conformité ont été constatés satisfaisants pendant les deux premières années. Le nombre d'échantillons et d'essais de vérification sont alors réduits. Les tests de conformité sont réalisés sur les prélèvements des deux années glissantes. En cas de test de conformité non satisfaisante, le régime normal est alors appliqué pour les deux années suivantes.



L'auditeur assure, a minima, les missions ci-dessous 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 des caractéristiques des produits certifiés
- la vérification du respect des exigences qualité du titulaire définies dans le présent référentiel de certification
- la vérification de l'exécution des contrôles et essais (fréquence, modalités, résultats ...)
- la vérification des registres d'autocontrôles depuis l'audit précédent pour l'ensemble des produits certifiés
- le prélèvement d'un double des enregistrements de contrôles et d'essais
- le prélèvement et la vérification de l'analyse statistique des caractéristiques certifiées sur les douze derniers mois
- la vérification de l'état des matériels de contrôles et d'essais et de leur bon fonctionnement
- la vérification de la mise en application effective des mesures correctives annoncées suite aux éventuelles observations faites lors de l'audit précédent
- la vérification des conditions de stockage et de marquage
- l'examen de la traçabilité
- l'examen des modalités de traitement des non conformités et des réclamations client
- la réalisation d'essais le jour de l'audit, (mesure d'épaisseurs, détermination de la masse volumique, essais mécaniques, conductivité thermique ...)

Pour les essais de recoupement, le demandeur/titulaire procède dans le laboratoire de l'usine aux essais demandés par l'auditeur et transmet les résultats au CSTB.

Lorsque des essais sont réalisés par un laboratoire extérieur, un audit de ce laboratoire est réalisé dans le cadre du suivi excepté si ce laboratoire fait l'objet d'un suivi dans le cadre d'une certification équivalente portant sur les caractéristiques thermiques.

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

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

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

3.4 Prélèvements

3.4.1 GENERALITE

Lors des audits, des prélèvements d'échantillons sont réalisés.

3.4.2 PRELEVEMENTS DANS LE CADRE DE L'ADMISSION

L'auditeur prélève, dans le stock de l'unité de fabrication, le nombre d'échantillons nécessaire à l'instruction du dossier. Les prélèvements portent sur plusieurs lots de production successifs

Un échantillon est constitué de 4 dalles ou plaques au maximum.



Les échantillons prélevés sont marqués d'un signe distinctif par l'auditeur et sont envoyés par et sous la responsabilité du demandeur au laboratoire de la marque ou du laboratoire sous-traitant chargé d'effectuer les essais dans le délai fixé lors du prélèvement.

Une fiche faisant état des prélèvements effectués est établie sur place, signée par l'auditeur et le demandeur ou le fabricant (par délégation). Une copie de cette fiche accompagnera les produits prélevés et sera transmise au laboratoire chargé de la réalisation des essais.

Le cas échéant, l'auditeur consigne sur une (ou des) fiche(s) d'écarts la (ou les) non-conformité(s) constatée(s). Un exemplaire de chacune d'elles est laissé sur site ou/et envoyé au demandeur.

3.4.3 PRELEVEMENTS DANS LE CADRE DU SUIVI

Lors de chaque audit semestriel, l'auditeur prélève dans le stock et/ou dans l'unité de fabrication deux échantillons dans le cadre d'un régime normal et un échantillon dans le cadre d'un régime allégé.

Les échantillons se différencient par la date de production et par leur épaisseur

Au moins quatre dates de production sur l'ensemble de la gamme d'épaisseurs par produit certifié sont mises à disposition de l'auditeur.

Les échantillons prélevés sont marqués d'un signe distinctif par l'auditeur et sont envoyés par et sous la responsabilité du demandeur au laboratoire de la marque ou du laboratoire sous-traitant chargé d'effectuer les essais dans le délai fixé lors du prélèvement.

Une fiche faisant état des prélèvements effectués est établie sur place, signée par l'auditeur et le titulaire ou le fabricant (par délégation). Une copie de cette fiche accompagnera les produits prélevés et sera transmise au laboratoire chargé de la réalisation des essais.

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.

Le cas échéant, l'auditeur consigne sur une (ou des) fiche(s) d'écarts la (ou les) non-conformité(s) constatée(s). Un exemplaire de chacune d'elles est laissé sur site ou/et envoyé au demandeur.

3.5 Contrôles et essais réalisés par le demandeur/titulaire

3.5.1 CONTROLES ET ESSAIS REALISES DANS LE CADRE DES CONTROLES DE PRODUCTION

Les contrôles sont exécutés de façon permanente par le demandeur/titulaire dans le laboratoire de l'usine.

Ces contrôles sont exécutés suivant les modalités précisées ci-après.

Sous réserve d'un accord de sous-traitance, le demandeur/titulaire peut être autorisé à faire effectuer une partie des essais par un laboratoire extérieur.

Les résultats des essais sont consignés dans les registres définis au § 3.5.1.4.

Après consultation éventuelle du Comité Particulier, le CSTB peut demander au demandeur/titulaire d'augmenter la fréquence de contrôle d'une caractéristique ou bien l'autoriser à diminuer cette fréquence.

3.5.1.1 Contrôles des matières premières et autres constituants

Le demandeur/titulaire doit s'assurer que les matières premières et autres constituants sont conformes à ses exigences spécifiées. Les contrôles exercés par le fournisseur ainsi que les preuves écrites de conformité doivent être pris en considération.

3.5.1.2 Contrôles en fabrication

Le demandeur/titulaire doit contrôler les paramètres et conditions d'expansion et de moulage des dalles ou plaques.

Sous réserve de dispositions minimales le cas échéant, définies par le Comité Particulier, ce contrôle est laissé à l'initiative du demandeur/titulaire qui doit apporter la preuve de son existence et de la validité de son système de gestion de la qualité.

3.5.1.3 Contrôles sur produits finis

Le contrôle est effectué par ligne de fabrication sur des dalles ou plaques prêtes à la vente, prélevées aléatoirement.

Les contrôles peuvent être différents de ceux réalisés lors de l'admission.

Leurs fréquences et leurs modalités sont fonction de la caractéristique certifiée. Celles-ci sont précisées ci-après.

3.5.1.4 Registres de Contrôles

Le demandeur/titulaire transcrit les résultats des contrôles sur des registres à feuilles numérotées ou informatisées.

Ces registres doivent être tenus à la disposition des auditeurs, en permanence à l'usine pendant un an.

L'auditeur peut se faire présenter les registres relatifs aux contrôles de matières premières principales. Des copies des registres relatifs aux contrôles de fabrication portant sur les paramètres corrélés à la résistance thermique doivent pouvoir lui être remises.

Les rapports donnant les résultats de contrôles, le cas échéant exécutés dans un laboratoire extérieur, doivent être réunis en dossier au même endroit que le registre ; un renvoi dans les registres doit alors permettre de se référer au rapport correspondant.

Une exploitation statistique des différents contrôles effectués sur les 12 derniers mois doit être présentée à chaque audit de vérification, ainsi que l'état des quantités fabriquées.



3.5.1.5 Essais sur produits finis

Les essais effectués par le fabricant portent sur les caractéristiques suivantes :

- longueur, largeur et masse volumique,
- épaisseur,
- conductivité thermique,
- résistance mécanique en compression,
- raideur dynamique.

Les limites d'acceptation portent sur des dalles ou plaques à l'état sec. Les mesures courantes peuvent avoir lieu sur des produits non séchés. En conséquence des corrélations doivent être préalablement établies entre les caractéristiques des dalles ou plaques sèches et celles des dalles ou plaques non séchées.

Longueur et largeur

Les mesures de longueur et largeur sont réalisées conformément à la norme NF EN 822 en respectant le plan de mesurage indiqué. Ces mesures sont effectuées sur la dalle en grandeur réelle au moyen d'un mètre-ruban. Les contrôles sont réalisés au minimum une fois à chaque démarrage de machine.

Epaisseur

Les mesures d'épaisseur sont réalisées conformément à la norme NF EN 823 (Annexe B § 2 ou § 3) en respectant le plan de mesurage adapté à la géométrie de la dalle précisant l'emplacement des points de mesurage proposé par le demandeur/titulaire et validé lors de l'audit en respectant les dispositions minimales suivantes :

- la précision de mesure de l'instrument utilisé doit être compatible avec les tolérances d'épaisseur annoncées. Le mètre à ruban est à exclure comme unique moyen de mesure pour les contrôles de l'épaisseur.
- les mesures sont effectuées sur une dalle ou plaque en grandeur réelle ou de longueur minimale de 1 m. En cas d'impossibilité de mesurer de telles dimensions, sur justification particulière de la représentativité de l'échantillon, les dimensions minimales pourront être réduites en accord avec le CSTB.
- chaque épaisseur est mesurée au moins trois fois pour une même référence de matière première expansée dans les mêmes conditions, par semaine et par produit.



Masse volumique

Les mesures de masse volumique sont réalisées conformément à la norme NF EN 1602, en adaptant la préparation des éprouvettes aux particularités des dalles ou plaques, soit :

- à partir de la connaissance de la masse de la dalle et de son volume exact déterminé par immersion ou par calcul numérique corrélé à d'autres mesures,
- sur le plus grand parallélépipède, découpé dans l'épaisseur de la dalle ou de la plaque.

La masse volumique sera déterminée sur une dalle, toutes épaisseurs confondues, pour une même référence de matière première expansée dans les mêmes conditions, par semaine et par produit.

Les épaisseurs testées doivent être représentatives des épaisseurs fabriquées.

Conductivité thermique

Le demandeur/titulaire peut utiliser la méthode de la plaque chaude gardée ou la méthode fluxmétrique ou toute autre méthode justifiant d'une fiabilité suffisante et corrélée avec une des deux méthodes citées.

Le calage de l'équipement du demandeur/titulaire, par rapport à l'une des méthodes citées est effectué régulièrement avec des éprouvettes étalonnées.

La fréquence des mesures de la conductivité thermique est égale à une mesure, toutes épaisseurs confondues, pour une même référence de matière première expansée dans les mêmes conditions, par semaine et par produit.

Résistance mécanique en compression

Les mesures de détermination des caractéristiques mécaniques en compression sont réalisées suivant les modalités d'essais décrites au § 3.6, sur l'isolant à l'état sec. Les éprouvettes sont découpées selon le plan d'échantillonnage proposé par le demandeur/titulaire et approuvé par le CSTB.

Pour le niveau SC1, l'essai de référence des caractéristiques mécaniques en compression est la variation d'épaisseur $d_B - d_C$ entre 50 kPa et 2 kPa.

La fréquence des mesures de variation d'épaisseurs $d_B - d_C$ est au minimum d'une mesure pour une même référence de matière première expansée dans les mêmes conditions, par semaine et par produit. Une mesure est la moyenne obtenue sur 3 éprouvettes.

Les épaisseurs testées doivent être représentatives des épaisseurs fabriquées.

Des essais de détermination de la compressibilité à température ambiante sous charge constante ou des essais de détermination de la contrainte en compression à 10 % de déformation relative, peuvent être réalisés sous réserve de corrélations établies par le demandeur/titulaire et validées par le CSTB avec les essais de variation d'épaisseur $d_B - d_C$,

- Cas des dalles à plots

L'essai est réalisé en appliquant directement, à l'issue du palier de précharge de 0,01MPa, une charge de 0,04 MPa pendant 24h (cf NF P 75 301 :1987 Annexe A) sur une éprouvette dont les plots sont arasés et dont les faces supérieure et inférieure peuvent être recouvertes, si nécessaire, de sable de Fontainebleau ou équivalent. Il est possible de poncer les faces si besoin et également de réaliser l'essai sur des éprouvettes de 200 mm x 200 mm.



L'essai de détermination de la contrainte en compression à 10 % de déformation relative est effectué suivant la norme NF EN 826 sur 3 éprouvettes de 200 mm x 200 mm dont les plots sont arasés.

Nota : suite à une étude expérimentale comparative entre dalles avec plots et dalles avec plots arasés, pour les dalles comprenant une surface de plots inférieure à 45 % de la surface totale, il a été constaté que les plots n'avaient pas d'incidence significative sur les résistances en compression.

- Cas des plaques rainurées

L'essai est réalisé en appliquant directement, à l'issue du palier de précharge de 0,01MPa, une charge de 0,04 MPa pendant 24h (cf NF P 75 301 :1987 Annexe A) sur une éprouvette de 300 mm x 300 mm.

L'essai de détermination de la contrainte en compression à 10 % de déformation relative est effectué suivant la norme NF EN 826 sur 3 éprouvettes de 100 mm x 100 mm, en dehors des rainures.

La fréquence de ces deux essais est au minimum d'une mesure pour une même référence de matière première expansée dans les mêmes conditions, par semaine et par produit.

Les épaisseurs testées doivent être représentatives des épaisseurs fabriquées.

Pour le niveau SC2, le demandeur/titulaire devra définir le seuil pertinent, établi selon l'un des essais ci-dessus et validé par le CSTB. La fréquence des essais est au minimum d'une mesure pour une même référence de matière première expansée dans les mêmes conditions, par semaine et par produit.

Les épaisseurs testées doivent être représentatives des épaisseurs fabriquées.

Raideur dynamique

Les mesures de détermination de la raideur dynamique sont effectuées sur une éprouvette à l'état sec suivant les conditions décrites au § 3.6. L'éprouvette n'est pas scellée au plâtre.

La fréquence des essais est au minimum d'une mesure pour une même référence de matière première expansée dans les mêmes conditions, par semaine et par produit.

3.5.2 ESSAIS REALISES DANS LE CADRE DE L'ADMISSION

Les essais sont réalisés sur les échantillons prélevés lors des audits dans la/les usine(s).

Lorsqu'un même produit est fabriqué dans plusieurs usines, le CSTB choisit librement l'origine des échantillons sur lesquels il procède aux essais.

Les essais décrits ci-après sont réalisées.

3.5.2.1 Identification

Les mesures de longueur et largeur sont réalisées conformément à la norme NF EN 822. Ces mesures sont effectuées sur le produit grandeur réelle (dalle ou plaque) au moyen d'un mètre à ruban.

Les mesures d'épaisseurs sont réalisées conformément à la norme NF EN 823 (Annexe B §2 ou §3), le plan de mesurage est adapté à la géométrie de la dalle ou de la plaque. Le plan de mesurage établi en accord avec le CSTB, est fourni par le demandeur.

Les mesures de masse volumique sont réalisées selon les dispositions de la norme NF EN 1602 sur un volume parallélépipédique, le plus grand possible, de la semelle.

3.5.2.2 Conductivité thermique

Les mesures de conductivité thermique sont réalisées suivant les conditions décrites au § 3.6.

3.5.2.3 Caractéristiques de base et spécifiques

Les mesures de détermination des caractéristiques de base et spécifiques classifiées selon la norme NF DTU 52.10, sont réalisées suivant les modalités d'essais décrites au § 3.6.

Tous les essais de caractérisation sont réalisés sur un même lot de fabrication.

Un rapport d'essais est établi. Il est envoyé, accompagné des résultats des tests de conformité, au demandeur.

Les essais sont effectués sous la responsabilité du (des) laboratoire(s) de la marque.

3.5.3 ESSAIS REALISES DANS LE CADRE DU SUIVI

Les essais sont réalisés conformément aux normes et spécifications complémentaires fixées dans la partie 2 du référentiel de certification.

Les essais sont réalisés sur les échantillons prélevés lors des différents audits et envoyés au laboratoire du CSTB.

Lorsqu'un même produit est fabriqué dans plusieurs usines, le CSTB choisit librement l'origine des échantillons sur lesquels il procède aux essais.

3.5.3.1 Mesures d'épaisseurs

Les mesures d'épaisseur sont réalisées conformément à la norme NF EN 823 (Annexe B § 2 ou § 3). Le plan de mesurage est adapté à la géométrie de la dalle ou de la plaque.

3.5.3.2 Conductivité thermique

Les mesures de conductivité thermique sont réalisées suivant les conditions décrites au § 3.6.

3.5.3.3 Caractéristiques de base et spécifiques

Les mesures de détermination des caractéristiques de base et spécifiques classifiées selon la norme NF DTU 52.10, sont réalisées suivant les modalités d'essais décrites au § 3.6.



3.5.4 RAPPORT D'ESSAIS

Un rapport d'essai, suite au premier audit de l'année, est établi et adressé au titulaire.

Un rapport d'essais final accompagné du ou des tests de conformité sont adressés une fois par an au demandeur/titulaire.

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

3.6 Les méthodes d'essais

3.6.1 DETERMINATION DE LA CONDUCTIVITE THERMIQUE

Température et humidité

L'essai est réalisé à une température de 10 ± 1 °C. Le résultat est exprimé à 10°C

L'essai peut être réalisé à une autre température. Le résultat est exprimé à 10°C en utilisant la loi de variation de la conductivité thermique en fonction de la température, établie lors de l'instruction.

La conductivité thermique est établie à l'état sec (*) à 10 °C.

Méthodes de mesures

La conductivité thermique est déterminée suivant l'une ou l'autre des méthodes ci-dessous :

- Méthode de la plaque chaude gardée définie dans la norme NF EN 12667
- Méthode fluxmétrique définie dans la norme NF EN 12667

Préparation des éprouvettes

Elles sont découpées dans les dalles ou plaques prélevées.

L'éprouvette est constituée d'un carré découpé dans la dalle, compatible avec le dispositif de mesure.

Si les dimensions de l'appareil de mesure sont telles qu'il est impossible de découper une éprouvette unique, celle-ci sera reconstituée avec soin en découpant deux éléments ou plus dans la dalle ou dans la plaque.

3.6.2 MODALITES DE CALCUL DE LA RESISTANCE THERMIQUE

Détermination de la résistance thermique

La résistance thermique des dalles est déterminée par calcul. La méthode utilisée devra répondre aux spécifications des normes NF EN ISO 10211.

Cette résistance thermique est déterminée à partir de la conductivité thermique du PSE retenue.

(*) Sauf spécification particulière, l'état sec est défini conventionnellement comme l'état de l'isolant séché à 50 ± 5 °C avec de l'air pris dans une ambiance à 23 ± 2 °C et 50 ± 5 % d'humidité relative ou à 20 ± 2 °C et 65 ± 5 % d'humidité relative, jusqu'à masse constante.

Elle prend en compte les composantes suivantes :

- L'épaisseur utile de la semelle utile ($e_{s_{TH}}$) de la dalle ou de la plaque déterminée sur la base d'un fractile 50/90 et exprimée à 0,1 mm près, selon les modalités décrites au § 3.7.3 du référentiel QB13,
- La contribution thermique des plots et surélévations présentes sur la semelle de la dalle exprimée sous la forme d'une épaisseur équivalente (Δe_p) de PSE,
- La diminution thermique des rainures et creux présentes sur la semelle de la plaque exprimée sous la forme d'une épaisseur équivalente (Δe_c) de PSE.

La détermination des valeurs (Δe_p) ou (Δe_c) sont réalisées suivant le paragraphe ci-dessous.

Réalisation des calculs

Les calculs sont effectués par le CSTB dans le cadre de l'instruction de la demande de certification, à réception des dessins techniques de la dalle, fournis par le demandeur. Ces calculs font l'objet d'un rapport d'étude dans lequel les valeurs des différents paramètres utilisés sont indiquées.

- Cas des dalles à plots

La valeur Δe_p est déterminée par la méthode analogique développée au CSTB.

Les paramètres influents sur la valeur Δe_p sont la conductivité du PSE, la hauteur des plots et surélévations et le rapport entre leurs surfaces et la surface totale de la dalle.

- Cas des plaques rainurées

La valeur Δe_c est déterminée par la méthode analogique développée au CSTB.

Les paramètres influents sur la valeur Δe_c sont la conductivité du PSE, la profondeur et la largeur des creux ou rainures.

Expression des résultats

La résistance thermique R, en $m^2.K/W$ est donnée par les relations $R = \frac{e_{s_{TH}} + \Delta e_p}{\lambda_R}$ pour les

dalles à plots et $R = \frac{e_{s_{TH}} - \Delta e_c}{\lambda_R}$ pour les plaques rainurées dans lesquelles :

$e_{s_{TH}}$ = épaisseur utile de la semelle déterminée sur la base d'un fractile 50/90 et exprimée à 0,1 mm près, selon les modalités décrites au § 3.7.3 du référentiel QB13

Δe_p = épaisseur équivalente d'isolant correspondant à la contribution thermique des plots exprimée en mm

Δe_c = épaisseur équivalente d'isolant correspondant à la contribution thermique des rainures exprimée en mm

λ_R = conductivité thermique du PSE retenue, déterminée selon les modalités décrites au § 3.7.2, en $mW / (m.K)$.

3.6.3 DETERMINATION DE LA RESISTANCE AU POINÇONNEMENT

Principe de l'essai

Appliquer une charge ponctuelle à l'aide d'un poinçon cylindrique de 50 cm² jusqu'à atteindre 1 kN puis mesurer la déformation résiduelle après 2 min de relaxation.

Préparation des éprouvettes

- Cas des dalles à plots

Préparer 3 éprouvettes de 300 mm x 300 mm selon les dispositions normalisées sans modifier la structure du produit (les picots, rainures, bombements, désaffleurs sont laissés). Dans le cas de marques en léger creux (1 ou 2 mm) très espacées (1 m ou plus) qui n'ont guère d'influence sur le comportement global en œuvre, les éprouvettes sont découpées hors des zones de marques. On arase la face supérieure des éprouvettes (1 à 2 mm en dessous du plot)

- Cas des plaques rainurées

Préparer 3 éprouvettes de 300 mm x 300 mm selon les dispositions normalisées sans modifier la structure du produit (les picots, rainures, bombements, désaffleurs sont laissés). Il convient de symétriser autant que possible la position de ou des rainures.

Si la préparation des éprouvettes (relaxation des contraintes) modifie l'état de la surface inférieure, il est admis de rectifier les écarts de planéité engendrés par cette préparation.

Il convient de mesurer la masse volumique de chaque éprouvette.

Mesure de l'épaisseur initiale.

Placer l'éprouvette d'essai sur une plaque plane rigide de référence.

Poser une pastille ($\varnothing = 75\text{mm}$, $m = 10$ à 20 g soit $P = 30$ à 60 Pa) au centre de l'éprouvette d'essai.

Mesurer l'épaisseur e_i au centre de la pastille à l'aide d'un comparateur à 0,01 mm près.

Il convient de mesurer la force appliquée par le comparateur. Elle doit être inférieure à 3 N.

Application de la charge

L'essai de poinçonnement est réalisé suivant la norme NF EN 12430 sur les trois éprouvettes après avoir déterminé l'épaisseur initiale.

Appliquer une précharge de $500 \text{ Pa} \pm 50 \text{ Pa}$.

Démarrer l'essai de compression avec une vitesse constante à $50 \text{ mm/min} \pm 5 \text{ mm/min}$.

Arrêter l'essai lorsque la charge 1 kN est atteinte.

Décharger l'éprouvette.

Enlever la pastille.

Mesure de l'épaisseur finale

Après un temps de relaxation de 120 s ± 10 s. Mesurer l'épaisseur e_f au centre de la pastille à l'aide d'un comparateur à 0,01 mm près.

Expression des résultats

Calculer les valeurs suivantes :

$$\text{Ecrasement} = e_i - e_f$$

$$\text{Déformation} = \frac{e_i - e_f}{e_i} \times 100$$

3.6.4 DETERMINATION DU FLUAGE EN COMPRESSION

Principe de l'essai

L'essai est effectué selon la norme NF EN 1606 sur 3 éprouvettes de 200 mm x 200 mm maintenues pendant 122 jours sous une charge de 5 kPa (b) ou de 10 kPa (a).

L'épaisseur de référence d_L est mesurée après application pendant 24 heures d'une charge de 4 kg (« poids mort »).

L'essai de fluage est réalisé en maintenant tout au long de l'essai, à l'aide d'un élément chauffant, la face supérieure des éprouvettes à 50 °C ± 5 °C.

Le cas échéant, la variation de la raideur dynamique est déterminée selon la norme NF EN 29052-1 (1992), sous une charge totale de 4 kg ± 0,25 kg, sur les éprouvettes soumises à l'essai de fluage. La mesure de raideur dynamique est réalisée avant et après l'essai de fluage.

Préparation des éprouvettes

- Cas des dalles à plots

Préparer 3 éprouvettes de 200 mm x 200 mm selon les dispositions normalisées sans modifier la structure du produit (les picots, rainures, bombements, désaffleurs sont laissés). Dans le cas de marques en léger creux (1 ou 2 mm) très espacées (1 m ou plus) qui n'ont guère d'influence sur le comportement global en œuvre, les éprouvettes sont découpées hors des zones de marques. On arase la face supérieure des éprouvettes (1 à 2 mm en dessous du plot)

- Cas des plaques rainurées

Préparer 3 éprouvettes de 200 mm x 200 mm selon les dispositions normalisées sans modifier la structure du produit (les picots, rainures, bombements, désaffleurs sont laissés). Le diffuseur est inséré sur toute la surface des éprouvettes. Il convient de symétriser autant que possible la position de la ou des rainures.

Si la préparation des éprouvettes (relaxation des contraintes) modifie l'état de la surface inférieure, il est admis de rectifier les écarts de planéité engendrés par cette préparation.

Il convient de mesurer la masse volumique de chaque éprouvette.

Mise en place de la plaque de charge de 4 kg

Une pâte fine de plâtre de désignation PFM-2Nou de mortier adhésif à base de plâtre et d'eau (0,2 kg environ) est appliquée sur une hauteur d'au moins 5 mm afin de recouvrir toute inégalité.

La plaque de charge (3,8 kg environ) doit être scellée sur le plâtre avant qu'il ne commence à prendre. La plaque de charge doit comporter, sur sa face en contact avec le plâtre, un élément chauffant.

L'élément chauffant peut être constitué d'un film chauffant placé soit sous la plaque de charge soit en utilisant 2 plaques de charge et en insérant le film chauffant entre ces 2 plaques. Dans ce dernier cas, le film peut être retiré pour les mesures de raideur dynamique afin d'améliorer les mesures.

Il est nécessaire de vérifier, au préalable, l'homogénéité de la température pour la validation de l'équipement.

Dans le cas de la mesure de la raideur dynamique, la jonction entre l'éprouvette et la plaque de base doit être scellée sur tout le périmètre avec une soudure à la vaseline.

Mesure de la raideur dynamique apparente initiale

La raideur dynamique initiale à 24 h \pm 2 h après le scellement de la plaque de charge au plâtre, est déterminée selon la norme NF EN 29052-1, sur les 3 éprouvettes préparées.

Une méthode de mesure de fonction de transfert (force / vitesse) est utilisée. La génération du signal se fait avec un pot vibrant. La mesure se fait sur la base d'un bruit blanc (ou d'un sinus glissant). Il faut veiller à ce que l'excitation soit ponctuelle, verticale et de faible intensité. A défaut, une méthode impulsionnelle (vitesse ou accélération) peut être utilisée ; il faut alors moyenner les résultats sur trois impacts différents.

Résultats : obtention d'un spectre sur lequel la fréquence de résonance f_0 est repérée et la bande passante à -3 dB Δf pour en déduire le facteur de perte.

La raideur dynamique apparente est donnée par l'expression : $s'T = 4 \Pi^2 (m/S) f_0^2$ en MN/m³ dans laquelle m est la masse de la plaque de charge (4 kg) et S est la surface (0,04 m²)

Le facteur de perte est donné par l'expression : $\eta = \Delta f/f_0$

Mesure de fluage

L'essai de fluage est réalisé selon la norme NF EN 1606, 24 heures après le scellement de la plaque au plâtre ou à la suite de l'essai de raideur dynamique.

Avant de démarrer l'essai de fluage, la température de l'élément chauffant placé au-dessus du scellement au plâtre doit être stabilisée à 50 °C \pm 5 °C. 24 \pm 4 heures sont nécessaires pour assurer l'homogénéité de la température au niveau du dispositif, ceci afin d'éviter un phénomène éventuel de dilatation qui interviendrait dans la mesure du X0.

La charge appliquée est de 500 daN/m² ou 1000 daN/m² (20 daN ou 40 daN sur l'échantillon de 200 x 200 mm). Elle doit prendre en compte la plaque de 4kg (3,92 daN) scellée au plâtre.

La déformation initiale X_0 est déterminée 60 s \pm 5 s après le début de l'application de la charge.

L'essai est réalisé pendant 122 jours.

S'assurer de la bonne répartition de la température sur toute la surface de l'éprouvette, en disposant, par exemple, un anneau de garde autour de l'éprouvette et en isolant la partie supérieure de la platine.

Mesure de la raideur dynamique apparente finale

A la fin de l'essai de fluage et après une relaxation de 72 heures après enlèvement de la charge additionnelle, la plaque de charge de 4 kg étant conservée, un nouvel essai de raideur dynamique est réalisé sur les mêmes éprouvettes.

3.6.5 VARIATION D'ÉPAISSEUR ENTRE 50 KPA ET 2 KPA : DB - DC

Principe de l'essai

Détermination des épaisseurs conventionnelles en œuvre $d_B - d_C$

Préparation des éprouvettes

- Cas des dalles à plots

Préparer 5 éprouvettes de 200 mm x 200 mm selon les dispositions normalisées sans modifier la structure du produit (les picots, rainures, bombements, désaffleurs sont laissés). Dans le cas de marques en léger creux (1 ou 2 mm) très espacées (1 m ou plus) qui n'ont guère d'influence sur le comportement global en œuvre, les éprouvettes sont découpées hors des zones de marques. On arase la face supérieure des éprouvettes (1 à 2 mm en dessous du plot).

- Cas des plaques rainurées

Préparer 5 éprouvettes de 200 mm x 200 mm selon les dispositions normalisées sans modifier la structure du produit (les picots, rainures, bombements, désaffleurs sont laissés). Il convient de symétriser autant que possible la position de la ou des rainures.

Si la préparation des éprouvettes (relaxation des contraintes) modifie l'état de la surface inférieure, il est admis de rectifier les écarts de planéité engendrés par cette préparation.

Afin d'assurer un bon contact entre l'éprouvette et le plateau mobile, la face supérieure peut être recouverte, si nécessaire, de sable de Fontainebleau.

La variation de distance entre les deux faces de l'éprouvette ne doit pas excéder 1 % (tolérance de parallélisme).

Il convient de mesurer la masse volumique de chaque éprouvette.

Réalisation des essais

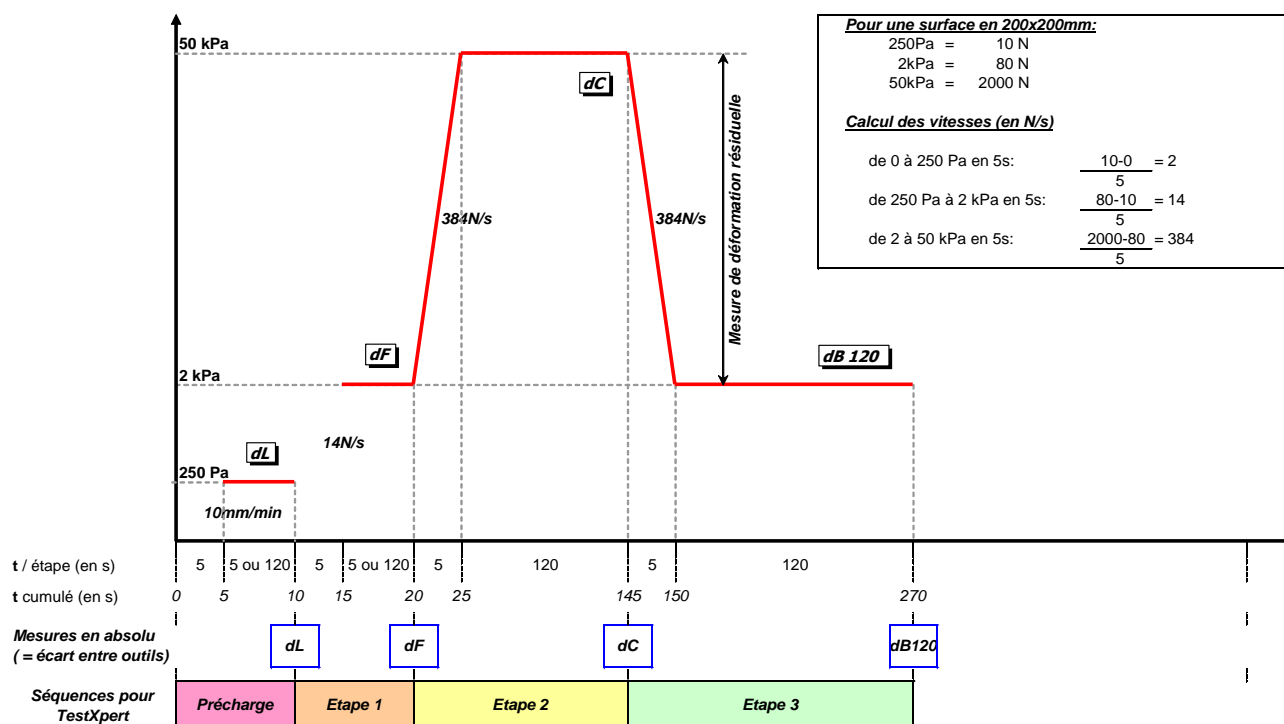
Les essais sont réalisés selon la norme NF EN 12431 sur une machine d'essai de compression avec un plateau à rotule équipée d'un dispositif mesurant l'épaisseur de l'éprouvette sous charge.

Placer l'éprouvette sur le plateau.

Réaliser une montée en charge par palier successif, selon les cycles figurant sur le graphique ci-après.

Déterminer pour chacune de ces étapes, l'épaisseur de l'éprouvette.

Les vitesses sont données à titre indicatif en cas d'utilisation d'une presse programmable adaptée.



Expression des résultats

La différence dB – dC pour chaque éprouvette est donnée à 0,01 mm près.

La moyenne des écarts d'épaisseurs (5 résultats d'essai) est arrondie à 0,1 mm près.

3.6.6 PERFORMANCES ACOUSTIQUES

Les essais de ΔL sont réalisés selon la norme NF EN ISO 140-8 et l'évaluation du résultat sera réalisée selon la norme NF EN ISO 717-2, avec les spécifications ci-après :

Les essais de s' sont réalisés selon la norme NF EN ISO 29052-1.



Préparation du corps d'épreuve

Plancher support d'épaisseur : 140 ± 10 mm.

Surface d'essai : 16 ± 1 m² avec un rapport longueur/largeur de l'ordre de $1,2 \pm 0,1$.

Mise en œuvre de la chape.

Épaisseur : 40 mm.

Composants : Sable (0-5) ; ciment de classe 32.5 R

Dosage : 350 kg/m³.

Temps de séchage : 28 jours minimum.

Bande de rive : bande résiliente de 5 mm minimum d'épaisseur avec recouvrement en polyane.

Les produits sont mis en œuvre selon les dispositions prévues par le demandeur/titulaire excepté le treillis anti retrait.

Identification

La dalle à plots ou la plaque rainurée doit être identifiée par les caractéristiques figurant au dossier technique de la demande de certificat, notamment :

L'épaisseur nominale, la longueur, la largeur et la masse volumique de la dalle.

Précisions spécifiques à l'essai de choc

Le système doit être testé non chargé.

Six positions d'excitation, aléatoirement choisies, seront précisées et figées dans les documents qualité.

3.7 Règles de décisions de conformité préalable à l'admission

3.7.1 GENERALITES

Une étude préalable à l'admission est réalisée afin de déterminer les caractéristiques statistiques relatives à la conductivité thermique à 10°C , l'épaisseur de la semelle, les performances mécaniques et éventuellement les performances acoustiques.

3.7.2 CONDUCTIVITE THERMIQUE

La connaissance de la conductivité thermique moyenne et de l'écart type permet l'établissement d'une valeur correspondant au fractile 90% avec une confiance de 90% selon les principes de la norme NF EN ISO 10456 rappelés ci-après :

$$\lambda_{90/90} = \lambda_{\text{moyen}} + k \cdot s_{\lambda}$$

$$s_{\lambda} = \sqrt{\frac{\sum_{i=1}^n (\lambda_i - \lambda_{\text{moyen}})^2}{n - 1}}$$

Nombre de résultats d'essais	K
10	2,07
11	2,01
12	1,97
13	1,93
14	1,90
15	1,87
16	1,84
17	1,82
18	1,80
19	1,78
20	1,77
22	1,74
24	1,71
25	1,70
30	1,66
35	1,62
40	1,60
45	1,58
50	1,56
100	1,47

Pour une première estimation, un effectif de 10 échantillons (1 échantillon par lot toutes épaisseurs confondues) choisi sur une période minimale de 2 mois et maximale de 12 mois est un strict minimum.

Si le produit est fabriqué dans plusieurs usines, la conductivité thermique moyenne et l'écart type devront être déterminés pour chacune d'elle.

La conductivité thermique retenue pour le calcul de la résistance thermique λ_R arrondie à 0,1 mW / (m.K) près ou au mW / (m.K) supérieur, par le demandeur devra être supérieure ou égale à la plus élevée des conductivités thermiques calculées au fractile 90/90 de chaque usine.

Référentiel de certification QB

Dalles à plots ou plaques rainurées pour plancher chauffant et rafraichissant

N° de révision : 08

La valeur ainsi déterminée n'est applicable que si :

- l'isolant fait l'objet d'un contrôle de fabrication portant sur les caractéristiques physiques liées à la résistance thermique définie au § 3.5.1
- les résultats des mesures thermiques satisfont aux conditions du § 3.8.

3.7.3 EPAISSEUR DE LA SEMELLE UTILE

La connaissance de l'épaisseur moyenne et de l'écart type permet l'établissement d'une valeur correspondant au fractile 50% avec une confiance de 90% selon les principes de la norme NF EN ISO 10456 (2008) rappelés ci-après :

$$e_{(50/90)} = e_{\text{moyen}} - k \cdot s_e$$

$$s_e = \sqrt{\frac{\sum_{i=1}^n (e_i - e_{\text{moyen}})^2}{n - 1}}$$

Nombre de résultats d'essais	k
3	1,09
5	0,69
7	0,54
10	0,43
12	0,40
15	0,35
20	0,30
50	0,18

D'une manière générale pour une première estimation, un effectif de 5 dalles mesurées par semaine et par épaisseur sur une période minimale de 3 semaines et maximale de 12 mois est un strict minimum. Ce minimum requis correspond au nombre de résultats d'essais égal à 3 ; un résultat d'essai étant la moyenne des mesures effectuées sur les 5 dalles d'un échantillon correspondant à un lot déterminé.

Si le produit est fabriqué dans plusieurs usines, l'épaisseur moyenne et l'écart type devront être déterminés pour chacune d'elle.

L'épaisseur du produit à déclarer e_{TH} arrondie à 0,1 mm près, par le demandeur devra être inférieure ou égale à la plus faible des épaisseurs calculées au fractile 50/90 de chaque usine.

La valeur ainsi déterminée n'est applicable que si :

- l'isolant fait l'objet d'un contrôle de l'épaisseur en fabrication défini § 3.5.1,
- les résultats des mesures d'épaisseur satisfont aux conditions du § 3.

3.7.4 CLASSIFICATION SELON LA NORME NF DTU 52.10 (2013)

Les caractéristiques de base et spécifiques sont codifiées conformément aux spécifications de l'Annexe A de la norme NF DTU 52.10 ; on y distingue :

3.7.4.1 Caractéristiques de base

Pour être classées SC2 Ch, les spécifications minimales suivantes sont requises :

	Exigence		Méthode d'essai
Masse volumique	$\geq 12,5 \text{ kg/m}^3$		Rapport masse surfacique / d_B
Résistance au poinçonnement	$\leq 5 \text{ mm}$ et $\leq 10 \%$ d'épaisseur		Voir Annexe 8
Fluage en compression à chaud (1) - réduction totale d'épaisseur à 10 ans - déformation initiale	a	b	NF EN 1606 (2013) a : sous 10 kPa b : sous 5 kPa
	$\leq 2 \text{ mm}$		
	Sans objet	$\leq 1 \text{ mm}$	
d_B = épaisseur en mm mesurée conformément aux dispositions de l'Annexe 8 (1) Réalisé en plaçant sur la face supérieure une surface chauffante maintenue à 50 °C tout au long de l'essai.			

Pour être classées SC1 Ch, la spécification additionnelle suivante est requise :

Epaisseur de la sous-couche d_B	Variation d'épaisseur entre 50 kPa et 2 kPa	Méthode d'essai
$10 \text{ mm} \leq d_B$	$\leq (0,35 + d_B / 200) \text{ mm}$	Voir Annexe 8

3.7.4.2 Caractéristiques spécifiques

- Indice des sous-couches isolantes

L'indice correspondant est fonction des valeurs de réduction totale d'épaisseur à 10 ans

Indice	Réduction totale d'épaisseur à 10 ans
1	$< 0,5 \text{ mm}$
2	$\geq 0,5$ et $< 1 \text{ mm}$
3	≥ 1 et $< 1,5 \text{ mm}$
4	$\geq 1,5$ et $< 2 \text{ mm}$

- A : sous-couche acoustique

Pour être A, les spécifications minimales suivantes sont requises :

	Exigence	Méthode d'essai
Réduction du niveau de bruit de choc pondéré	$\Delta L_W \geq 15 \text{ dB}$	NF EN ISO 140-8 (1997) NF EN ISO 717-2 (1997) Voir Annexe 8
Augmentation de la raideur dynamique après fluage à chaud	$< 60 \%$	Voir Annexe 8

3.8 Test de conformité dans le cadre de l'admission et du suivi

3.8.1 GENERALITES

Tant dans le cadre d'une admission que dans le cadre d'un suivi, un test de conformité est réalisé.

Les résultats du test de conformité sont adressés au titulaire.

Pour un produit, le nombre n d'échantillons soumis aux essais dépend du nombre d'usines dans lesquelles ce produit est fabriqué :

- de 1 à 4 usines : 4 échantillons prélevés couvrant l'ensemble des usines,
- au-delà de 4 usines : le nombre d'échantillons est égal au nombre d'usines.

3.8.2 CONDUCTIVITE THERMIQUE IN SITU RETENUE

La validité de la valeur de conductivité thermique in situ retenue λ_R est vérifiée en utilisant le test décrit ci-après.

Pour n échantillons prélevés, la valeur moyenne et l'écart type sur la conductivité thermique sont calculés selon :

$$\bar{\lambda} = \frac{1}{n} \sum_{i=1}^n \lambda_i \qquad s = \sqrt{\frac{1}{n-1} \sum_{i=1}^n (\lambda_i - \bar{\lambda})^2}$$

Où :

λ_i = conductivité thermique mesurée sur l'échantillon i conformément aux dispositions décrites au paragraphe 3.5.6.

Le résultat du test de conformité est déclaré satisfaisant si :

$$\lambda_R \geq \bar{\lambda} + \alpha \cdot s$$

Le paramètre α est fonction du nombre n d'échantillons. Pour n = 4, le paramètre α est égal à 0,44.

3.8.3 EPAISSEUR DE SEMELLE UTILE

La validité de la valeur de l'épaisseur de semelle utile e_{TH} est vérifiée en utilisant le test décrit ci-après.

A l'effectif n est associé une borne B définie par :

$$B = 1 - \frac{0,0493}{\sqrt{n}}$$

A chacune des valeurs mesurées M_{vi} est associée une borne inférieure B_{inf} définie par :

$$B_{inf} = (1-0,06) \times e_{TH}$$

A partir des n résultats de mesure obtenus, on calcule un indicateur S défini par :

$$S = \frac{1}{n} \sum_{i=1}^n \frac{e_i}{e_{STH}}$$

Le résultat du test de conformité est déclaré satisfaisant si :

- $S \geq B$ et si aucune valeur de $e_i < B_{inf}$
- ou
- $S \geq B$ et si une seule valeur de $e_i < B_{inf}$ et l'échantillon supplémentaire (n+1) mesuré $e_{n+1} \geq B_{inf}$.

Le résultat du test de conformité est déclaré non satisfaisant si :

- $S < B$,
- ou si au moins deux valeurs $e_i < B_{inf}$,
- ou si une seule valeur $e_i < B_{inf}$ et l'échantillon supplémentaire (n+1) mesuré $e_{n+1} < B_{inf}$

3.9 Règles de maintien du certificat

3.9.1 CONDUCTIVITÉ THERMIQUE

Le test de conformité retenu est celui utilisé lors de la demande d'admission.

Il est effectué sur les échantillons prélevés sur une année en régime normal ou sur deux années glissantes en régime allégé.

Si le test de conformité est déclaré non satisfaisant, la fabrication est jugée non conforme et la procédure définie ci-après est engagée.

Procédure en cas de fabrication jugée non conforme à la valeur certifiée

Dans le cas d'une fabrication jugée non conforme, le titulaire a le choix entre les 3 possibilités suivantes :

Le titulaire du certificat peut demander un nouvel audit du CSTB pour prélèvements. Cet audit a lieu dans les vingt jours suivant la demande et, sous réserve des dispositions particulières applicables, le résultat des mesures est communiqué au titulaire dans les trente jours au plus tard après cette demande.

Si le test de conformité est déclaré satisfaisant, la valeur de la conductivité thermique retenue λ_R est maintenue.

Si le test de conformité est déclaré non satisfaisant, la résistance thermique des dalles est égale à celle obtenue en appliquant la valeur de la conductivité thermique donnée dans les règles Th-U (fascicule 2/5).

Le titulaire du certificat peut aussi, immédiatement après communication des résultats, postuler pour une nouvelle valeur de conductivité thermique retenue λ_R correspondant aux résultats obtenus et les résistances thermiques sont de nouveau établies sur la base de cette valeur.

En l'absence de demande de nouvel audit pour prélèvements ou de nouvelle valeur de conductivité thermique retenue λ_R de la part du titulaire du certificat, la valeur de la conductivité thermique donnée dans les règles Th-U (fascicule 2/5) s'applique.



3.9.2 EPAISSEUR

Le test de conformité retenu est celui utilisé lors de la demande d'admission.

Il est effectué sur les échantillons prélevés sur un an en régime normal ou sur deux années glissantes en régime allégé.

Si le test de conformité est déclaré non satisfaisant, la fabrication est jugée non conforme et la procédure définie ci-après est engagée.

Procédure en cas de fabrication jugée non conforme à la valeur certifiée

Dans le cas d'une fabrication jugée non conforme, le titulaire a le choix entre les 3 possibilités suivantes :

Le titulaire du certificat peut demander un nouvel audit du CSTB pour prélèvements. Cet audit a lieu dans les vingt jours suivant la demande et, sous réserve des dispositions particulières applicables, le résultat des mesures est communiqué au titulaire dans les trente jours au plus tard après cette demande.

Si le test de conformité est déclaré satisfaisant, les valeurs des épaisseurs utiles de semelle sont maintenues.

Si le test de conformité est déclaré non satisfaisant, les résistances thermiques des dalles sont égales à celles obtenues en utilisant les valeurs des épaisseurs utiles de semelle retenues à partir des résultats d'autocontrôle et les mesures du CSTB.

Le titulaire du certificat peut aussi, immédiatement après communication des résultats, postuler pour une nouvelle valeur d'épaisseurs utiles de semelle correspondant aux résultats obtenus et les résistances thermiques sont de nouveau établies sur la base de ces valeurs.

En l'absence de demande de nouvel audit pour prélèvements ou de nouvelles valeurs d'épaisseurs utiles de semelle de la part du titulaire du certificat, les résistances thermiques des dalles sont égales à celles obtenues en utilisant les valeurs des épaisseurs utiles de semelle retenues à partir des résultats d'autocontrôle et les mesures du CSTB.



Partie.4 Les intervenants

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

4.1 L'organisme certificateur

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

Centre Scientifique et Technique du Bâtiment (CSTB)

Direction Enveloppe, Isolation et Sols
Division Hygrothermiques des ouvrages
84, avenue Jean Jaurès
Champs sur Marne
F-77447 Marne La Vallée Cedex 2

<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 Enveloppe, Isolation et Sols
Division Hygrothermiques des ouvrages
84, avenue Jean Jaurès
Champs sur Marne
F-77447 Marne La Vallée Cedex 2

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

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



4.3 Organismes d'essais

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

Centre Scientifique et Technique du Bâtiment (CSTB)

Direction Enveloppe, Isolation et Sols
Division Hygrothermiques des ouvrages
84, avenue Jean Jaurès
Champs sur Marne
F-77447 Marne La Vallée Cedex 2

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

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 1 à 5 représentants ;

- Collège Utilisateurs / Prescripteurs : de 1 à 5 représentants ;
- Collège Organismes Techniques et Administrations : de 1 à 5 représentants.

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

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

La durée du mandat des membres est de trois ans. Ce mandat est renouvelable par tacite reconduction pour des périodes successives 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 :	Autorisation accordée par le CSTB à un demandeur d'apposer la marque QB sur le produit pour lequel la demande a été effectuée.
Admission :	Demande par laquelle un demandeur sollicite pour la première fois le droit d'usage de la marque QB pour un produit ; il déclare connaître le présent référentiel de certification et s'engage à le respecter.
Admission complémentaire :	Demande par laquelle un titulaire souhaite bénéficier du droit d'usage de la marque QB pour un nouveau produit ou une nouvelle entité de production.
Audit :	Voir norme NF EN ISO 9001.
Avertissement :	Sanction non suspensive notifiée par le CSTB. Le produit est toujours marqué mais le titulaire doit corriger les écarts constatés dans un délai défini. Lorsqu'un avertissement est accompagné d'un accroissement des contrôles, les actions doivent être engagées dans un délai défini. L'avertissement ne peut être renouvelable qu'une seule fois.
Demandeur / titulaire :	<p>Personne morale qui assure la maîtrise et/ou la responsabilité du respect de l'ensemble des exigences définies dans le référentiel de certification de la marque QB. Ces exigences couvrent au moins les étapes suivantes : conception, fabrication, assemblage, contrôle qualité, marquage, conditionnement, ainsi que la mise sur le marché, et précisent les points critiques des différentes étapes.</p> <p>Toute personne qui modifie le contenant et/ou le contenu du produit (par exemple, ensachage ou distribution en vrac de ciment), devient un demandeur et ne peut pas être considérée comme un distributeur. A ce titre, cette personne doit faire une demande d'admission du droit d'usage.</p>
Distributeur :	<p>Organisme distribuant les produits du demandeur/titulaire, qui ne modifie pas la conformité du produit aux exigences de la marque QB.</p> <p>Les types de distributeurs peuvent être les suivants :</p> <ul style="list-style-type: none">- distributeurs qui distribuent le produit sous la marque commerciale du titulaire. Dans ce cas, aucune démarche n'est à engager au titre de la marque QB.- distributeurs qui distribuent le produit avec changement de marque commerciale. Le demandeur/titulaire doit formuler une demande de maintien de droit d'usage. <p>Si le distributeur ne souhaite pas qu'il soit fait référence explicite au fabricant, une demande d'admission à la marque QB doit être formulée par le distributeur. Dans ce cas, l'usine de fabrication n'est pas mentionnée sur le certificat.</p> <p>En fonction des opérations réalisées par le demandeur/titulaire ou le distributeur, les sites audités et la durée d'audit dans le cadre de la certification initiale ou de la surveillance sont définis au cas par cas.</p>



Extension :	Demande par laquelle un titulaire sollicite l'extension du droit d'usage de la marque QB qu'il possède pour un produit certifié dont les caractéristiques ont été modifiées.
Maintien :	Demande par laquelle un titulaire sollicite le maintien du droit d'usage de la marque QB pour un produit destiné à être commercialisé par un distributeur sous une autre marque et/ou référence commerciale, mais sans modification des caractéristiques certifiées.
Observation :	Remarque permettant d'attirer l'attention d'un titulaire sur une non-conformité mineure, afin d'éviter une dérive qui aboutirait à un avertissement.
Produit :	Élément résultant d'un process ou d'un processus de fabrication, provenant d'une unité de fabrication déterminée, défini par une marque commerciale et/ou une référence commerciale spécifique, avec des caractéristiques techniques spécifiques (gamme d'épaisseurs, résistances thermiques, classement sol...).
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 :	Étude d'un dossier qui permet de procéder à l'instruction de la demande. La recevabilité porte sur les parties administrative et technique du dossier.
Reconduction :	Demande par laquelle le titulaire sollicite la reconduction du droit d'usage de la marque QB avant la fin de la validité de son certificat QB.
Référentiel de certification :	Document technique définissant les caractéristiques que doit présenter un produit, un service ou une combinaison de produits et de services, et les modalités de contrôle de la conformité à ces caractéristiques, ainsi que les modalités de communication sur la certification (y compris le contenu des informations).
Retrait du droit d'usage :	Décision notifiée par le CSTB qui annule le droit d'usage de la marque QB. Le retrait peut être prononcé à titre de sanction ou en cas d'abandon du droit d'usage de la marque QB par le titulaire.
Sous-traitance :	Entreprise effectuant une partie des étapes de production du produit certifié, sous contrôle du titulaire de la marque QB.
Suspension :	Décision notifiée par le CSTB qui annule provisoirement et pour une durée déterminée l'autorisation de droit d'usage de la marque QB. La suspension peut être notifiée à titre de sanction ou en cas d'abandon provisoire du droit d'usage de la marque QB par le titulaire. La suspension est accompagnée de l'interdiction d'apposer la marque sur la production à venir. Elle doit être d'une durée maximale de 6 mois, renouvelable une fois, à l'issue de laquelle un retrait du droit d'usage de la marque QB doit être prononcé si aucune action n'a été engagée par le titulaire. Les notifications de sanction touchant au droit d'usage (suspension/retrait) sont signées par la Direction du CSTB.



CERTIFICATION

Annexe de gestion administrative de la certification

QB 13 : Dalles à plots ou plaques rainurées pour plancher chauffant et rafraichissant



N° d'identification : 13

N° de révision : 08

Date de mise en application : 02/02/2019



TABLE DES MATIÈRES

Partie 1	Obtenir la certification.....	3
1.1	Dépôt d'une première demande d'admission	3
1.2	Demande d'admission complémentaire	5
1.3	Demande d'extension	5
1.4	Demande de maintien.....	5
Partie 2	Faire vivre la certification : les modalités de suivi	6
2.1	Modalités de contrôles du suivi	6
2.2	Revue de l'évaluation et décision.....	7
Partie 3	Dossiers de certification.....	8
3.1	Cas d'une première demande d'admission	8
3.2	Cas d'une demande d'admission complémentaire	8
3.3	Cas d'une demande d'extension	8
3.4	Cas d'une demande de maintien	9
3.5	Cas d'une nouvelle demande d'admission suite à un retrait du droit d'usage	9
Partie 4	Les tarifs	18
4.1	Prestations afférentes à la certification QB.....	18
4.2	Recouvrement des prestations.....	20
4.3	Annulation d'un audit ou d'un essai par le demandeur / titulaire	20
4.4	Les tarifs.....	21



Partie 1

Obtenir la certification

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. Il est de la responsabilité du demandeur de s'assurer que les réglementations applicables à son produit sont respectées.

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

1.1 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.

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, 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 ;

Annexe de gestion administrative de la certification QB
QB 13 : « Dalles à Plots ou plaques rainurées pour plancher
chauffant et rafraichissant
N° de révision : 08



- les contrôles et essais concernant les produits objets de la demande, prévus dans le présent référentiel de certification et le document technique 18013-01, 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 sont en général de deux types :

- les audits réalisés sur l'unité de fabrication ;
- les essais sur les produits.

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

Dans le cas d'une non-satisfaction d'une exigence du référentiel, les rapports sont accompagnés de fiches d'écarts, avec demande, dans un délai de 15 jours, de proposition d'action corrective par le demandeur.

Les rapports 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 essais ou 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.

Annexe de gestion administrative de la certification QB
QB 13 : « Dalles à Plots ou plaques rainurées pour plancher
chauffant et rafraichissant
N° de révision : 08



En cas de décision positive de certification, le CSTB adresse le certificat QB au demandeur qui devient à cette occasion titulaire du droit d'usage de la marque QB. Le certificat est émis sans date de validité.

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.

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

1.2 Demande d'admission complémentaire

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 3.2).

1.3 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).

1.4 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.

Le Comité Particulier est informé des décisions de maintien de droit d'usage notifiées par le CSTB.

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.



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 ;
- 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/ou 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 modalités de suivi (audits et essais) sont fonction :

- de la certification ISO 9001 ou non du titulaire, 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.

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

- conclusion de maintien du certificat, ou
- décision de sanction conformément aux Exigences Générales de la marque QB.

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 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 entraîne l'interdiction d'utiliser la marque QB 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 pour le produit objet d'une suspension ou d'un retrait (erratum et/ou retraitage).

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 ;
- une fiche technique par produit selon la fiche-type 4.

3.2 Cas d'une demande d'admission complémentaire

Le titulaire établit un dossier contenant :

- une lettre de demande et d'engagement du titulaire 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.

3.3 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 ;
- une fiche technique par produit selon la fiche-type 4.



3.4 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).

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

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.

Annexe de gestion administrative de la certification QB
QB 13 : « Dalles à Plots ou plaques rainurées pour plancher chauffant et rafraichissant
N° de révision : 08



LETTRE-TYPE 1

MARQUE QB – Dalles à plots ou plaques rainurées pour plancher chauffant et rafraichissant

FORMULAIRE DE DEMANDE DE DROIT D'USAGE DE LA MARQUE QB
OU D'ADMISSION COMPLEMENTAIRE DE CE DROIT POUR UN NOUVEAU PRODUIT

(à établir sur papier à en-tête du demandeur/titulaire)

Centre Scientifique et Technique du Bâtiment
Direction Enveloppe, Isolation et sols
Division Hygrothermiques des ouvrages
84, avenue Jean Jaurès
Champs sur Marne
F-77447 Marne La Vallée Cedex 2

Objet : **Demande d'admission du droit d'usage de la marque QB - Dalles à plots ou plaques rainurées pour plancher chauffant et rafraichissant / Demande d'admission complémentaire du droit d'usage de la marque QB - Dalles à plots ou plaques rainurées pour plancher chauffant et rafraichissant** ⁽¹⁾

Monsieur,

J'ai l'honneur de demander le droit d'usage de la marque QB :

- pour le produit/la gamme de produits suivant : (liste détaillée du produit/gamme de produits ou préciser « suivant liste jointe à la présente demande ») ;
- fabriqué(s) dans l'unité de fabrication suivante : (raison sociale, adresse) ;
- et pour la dénomination commerciale suivante : (marque commerciale et/ou référence commerciale spécifique, qui peut être en liste jointe à la présente demande).

A cet effet, je déclare connaître et accepter les Exigences Générales de la marque QB, le référentiel de certification de la marque QB « Dalles à plots ou plaques rainurées pour plancher chauffant et rafraichissant » et m'engage à les respecter et à en informer mon réseau commercial pendant toute la durée d'usage de la marque QB, et en particulier à me conformer sans restriction ni réserve aux décisions prises conformément aux Exigences Générales de la marque QB et au référentiel de certification de la marque QB « Dalles à plots ou plaques rainurées pour plancher chauffant et rafraichissant ».

Je déclare que les produits/gamme de produits faisant l'objet de la présente demande ⁽¹⁾ :

- ne font pas l'objet d'une déclaration environnementale ;
- font l'objet d'une déclaration environnementale > < font l'objet d'une déclaration environnementale EPD/PEP/autre (à préciser) > < individuelle > < collective > < auto-déclarative > < ayant fait l'objet d'une vérification par (nom/date) : ...> ⁽¹⁾

Cette déclaration est consultable sur : (joindre la déclaration)>

(2) <Option> : <J'habilite par ailleurs la Société (raison sociale), (statut de la société), (siège social) représentée par M/Mme/Melle (nom du représentant légal) en qualité de (fonction) à me représenter dans l'Espace Economique Européen pour toutes questions relatives à l'usage de la marque QB « Dalles à plots ou plaques rainurées pour plancher chauffant et rafraichissant »

Je m'engage à signaler immédiatement au CSTB toute nouvelle désignation du représentant ci-dessus désigné.

Je demande à ce propos que les frais qui sont à ma charge lui soient facturés directement. Elle en assurera le règlement pour mon compte et en mon nom, dès réception des factures comme elle s'y engage en acceptant la représentation.>

Je vous prie de bien vouloir agréer, Monsieur, l'expression de ma considération distinguée.

Date et signature du représentant légal du demandeur/ titulaire

(2) Date et signature du représentant dans l'Espace Economique Européen
Précédées de la mention manuscrite
« Bon pour acceptation de la représentation »

⁽¹⁾ Rayer la(les) mention(s) inutile(s)

⁽²⁾ Ne concerne que les demandeurs ou titulaires situés hors de l'Espace Économique Européen (EEE).

Annexe de gestion administrative de la certification QB
QB 13 : « Dalles à Plots ou plaques rainurées pour plancher chauffant et rafraichissant
N° de révision : 08



LETTRE-TYPE 2A

MARQUE QB - - Dalles à plots ou plaques rainurées pour plancher chauffant et rafraichissant

FORMULAIRE DE DEMANDE D'EXTENSION DU DROIT D'USAGE DE LA MARQUE QB POUR UN PRODUIT MODIFIE
(à établir sur papier à en-tête du titulaire)

Centre Scientifique et Technique du Bâtiment
Direction Enveloppe, Isolation et sols
Division Hygrothermiques des ouvrages
84, avenue Jean Jaurès
Champs sur Marne
F-77447 Marne La Vallée Cedex 2

Objet : **Demande d'extension du droit d'usage de la marque QB - Dalles à plots ou plaques rainurées pour plancher chauffant et rafraichissant pour un produit modifié**

Monsieur,

En tant que titulaire de la marque QB « Dalles à plots ou plaques rainurées pour plancher chauffant et rafraichissant » pour le produit de ma fabrication identifié sous les références suivantes :

- désignation du produit/gamme de produits :
- unité de fabrication :
- marque commerciale :
- référence commerciale spécifique :
- droit d'usage accordé le (date) et portant le numéro :

j'ai l'honneur de demander le droit d'usage de la marque QB pour le produit/gamme de produits de ma fabrication, dérivant du produit/gamme de produits certifié(s) par les modifications suivantes : <exposé des modifications>.

Ce produit/gamme de produits en demande d'extension remplacera le produit certifié mentionné ci-dessus :

- NON (1) ;
- OUI (1).

Je déclare que les produits/gamme de produits faisant l'objet de la présente demande sont, pour les autres caractéristiques, strictement conformes au produit/gamme de produits déjà certifié(s) et fabriqué(s) dans les mêmes conditions.

A cet effet, je déclare connaître et accepter les Exigences Générales de la marque QB, le référentiel de certification de la marque QB « Dalles à plots ou plaques rainurées pour plancher chauffant et rafraichissant » et m'engage à les respecter et à en informer mon réseau commercial pendant toute la durée d'usage de la marque QB et en particulier à me conformer sans restriction ni réserve aux décisions prises conformément aux Exigences Générales de la marque QB et au référentiel de certification de la marque QB « Dalles à plots ou plaques rainurées pour plancher chauffant et rafraichissant ».

Je déclare que les produits/gamme de produits faisant l'objet de la présente demande ⁽¹⁾ :

- ne font pas l'objet d'une déclaration environnementale ;
- font l'objet d'une déclaration environnementale > < font l'objet d'une déclaration environnementale EPD/PEP/autre (à préciser) > < individuelle > < collective > < auto-déclarative > < ayant fait l'objet d'une vérification par (nom/date) :> (1)

Cette déclaration est consultable sur :(joindre la déclaration)

Je vous prie de bien vouloir agréer, Monsieur, l'expression de ma considération distinguée.

**Date et signature du représentant
légal du titulaire**

**Date et signature du représentant
dans l'Espace Economique Européen ⁽²⁾**

⁽¹⁾ Rayer la(les) mention(s) inutile(s)

⁽²⁾ Ne concerne que les demandeurs situés hors de l'Espace Economique Européen.

Annexe de gestion administrative de la certification QB
QB 13 : « Dalles à Plots ou plaques rainurées pour plancher chauffant et rafraichissant
N° de révision : 08



LETTRE-TYPE 2B

MARQUE QB - Dalles à plots ou plaques rainurées pour plancher chauffant et rafraichissant

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

(à établir sur papier à en-tête du titulaire)

Centre Scientifique et Technique du Bâtiment
Direction Enveloppe, Isolation et sols
Division Hygrothermiques des ouvrages
84, avenue Jean Jaurès
Champs sur Marne
F-77447 Marne La Vallée Cedex 2

Objet : **Demande de maintien du droit d'usage de la marque QB - Dalles à plots ou plaques rainurées pour plancher chauffant et rafraichissant**

Monsieur,

J'ai l'honneur de demander le maintien du droit d'usage de la marque QB sur des produits qui ne diffèrent de ceux admis à la marque que par leurs marques commerciales et/ou leurs références commerciales spécifiques qui y sont apposées et éventuellement par des aménagements qui ne modifient en rien leurs caractéristiques certifiées.

Identification des produits admis à la marque QB		Marque commerciale et/ou référence commerciale spécifique demandée par le distributeur
N° de certificat	Désignation et référence du produit du titulaire	

La société qui va distribuer ces produits (distributeur) sous la marque commerciale <nouvelle marque commerciale demandée> a les coordonnées suivantes :

Nom :

Adresse :

Je m'engage à fournir au distributeur ci-dessus désigné, le référentiel de certification de la marque QB « Dalles à plots ou plaques rainurées pour plancher chauffant et rafraichissant » et en particulier les dispositions de marquage fixées au § 2.6 de ce même référentiel de certification.>Je m'engage à informer immédiatement le CSTB de toute modification apportée dans la distribution de ces produits et en particulier toute cessation d'approvisionnement du distributeur ci-dessus désigné.

A cet effet, je déclare connaître et accepter les Exigences Générales de la marque QB, le référentiel de certification de la marque QB « Dalles à plots ou plaques rainurées pour plancher chauffant et rafraichissant » et m'engage à les respecter et à en informer mon réseau commercial pendant toute la durée d'usage de la marque QB et en particulier à me conformer sans restriction ni réserve aux décisions prises conformément aux Exigences Générales de la marque QB et au référentiel de certification de la marque QB « Dalles à plots ou plaques rainurées pour plancher chauffant et rafraichissant ».

J'autorise le CSTB à informer le distributeur ci-dessus désigné, des sanctions prises conformément au référentiel de certification de la marque QB – Dalles à plots ou plaques rainurées pour plancher chauffant et rafraichissant se rapportant aux produits certifiés objets de la présente.

Je vous prie de trouver, ci-joint, copie de la fiche d'engagement du distributeur <nom de la Société> à ne distribuer sous la marque commerciale et/ou référence commerciale spécifique que les produits certifiés que je lui livre.

Je vous prie de bien vouloir agréer, Monsieur, l'expression de ma considération distinguée.

Date et signature du représentant légal du titulaire, demandeur du maintien

Annexe de gestion administrative de la certification QB
QB 13 : « Dalles à Plots ou plaques rainurées pour plancher chauffant et rafraichissant
N° de révision : 08



LETTRE-TYPE 2B (suite)

MARQUE QB - Dalles à plots ou plaques rainurées pour plancher chauffant et rafraichissant

FICHE D'ENGAGEMENT (VISA) DU DISTRIBUTEUR

(à établir sur papier à en-tête du distributeur)

Je soussigné

agissant en qualité de : (Gérant, Président, Directeur Général, etc.)

dont le siège est situé :

n° de SIRET :

m'engage par la présente :

- à n'effectuer aucune modification d'ordre technique affectant notamment la nature et/ou les caractéristiques de fonctionnement des produits certifiés ci-dessous désignés :

Identification des produits admis à la marque QB		Marque commerciale et/ou référence commerciale spécifique demandée par le distributeur
N° de certificat	Désignation et référence du produit du titulaire	

- à ne pas apporter d'aménagements susceptibles de modifier les caractéristiques certifiées des produits fabriqués par la société <titulaire> tels que <détail des aménagements>. Toute modification ultérieure doit être au préalable notifiée au CSTB pour accord, celle-ci devant être par ailleurs convenue avec le titulaire ;
- à ne modifier les marques commerciales et/ou références commerciales spécifiques visées ci-dessus qu'en accord avec le titulaire du droit d'usage de la marque QB et après avoir au préalable avisé le CSTB par lettre recommandée avec accusé de réception ;
- à ne distribuer<sous les marques commerciales> et/ou <références commerciales> spécifiques visées ci-dessus que les produits livrés par la société <titulaire> ;
- à ne procéder à aucune modification du marquage sur les produits conformément aux dispositions du référentiel de certification de la marque QB - <désignation de l'application> ;
- à prêter au CSTB mon concours pour toute vérification se rapportant aux produits objets de la présente ainsi qu'à leur commercialisation, et à lui communiquer toute documentation faisant référence à ces mêmes produits ;
- à appliquer les mesures qui découlent des sanctions prises conformément au référentiel de certification de la marque QB - <désignation de l'application> ;
- à verser le montant des frais prévus par les tarifs de la marque QB et à effectuer tous paiements ultérieurs qui me seront réclamés en conformité avec le référentiel de certification de la marque QB - Dalles à plots ou plaques rainurées pour plancher chauffant et rafraichissant;
- à informer le titulaire de toute réclamation reçue relative aux produits certifiés.

Je déclare connaître et accepter les Exigences Générales de la marque QB, le référentiel de certification de la marque QB « Dalles à plots ou plaques rainurées pour plancher chauffant et rafraichissant » et m'engage à les respecter et à en informer mon réseau commercial pendant toute la durée d'usage de la marque QB et en particulier à me conformer sans restriction ni réserve aux décisions prises conformément aux Exigences Générales de la marque QB et au référentiel de certification de la marque QB « Dalles à plots ou plaques rainurées pour plancher chauffant et rafraichissant ».

Je vous prie de bien vouloir agréer, Monsieur, l'expression de ma considération distinguée.

**Date et signature du représentant légal
du distributeur, bénéficiaire du maintien**

Annexe de gestion administrative de la certification QB
QB 13 : « Dalles à Plots ou plaques rainurées pour plancher
chauffant et rafraichissant
N° de révision : 08



FICHE-TYPE 3

MARQUE QB - Dalles à plots ou plaques rainurées pour plancher chauffant et rafraichissant

FICHE DE RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX CONCERNANT LE DEMANDEUR

UNITE DE FABRICATION :

- Raison sociale : _____
- Adresse : _____
- Pays : _____
- Téléphone : _____ Télécopie : _____
- N° SIRET (1) : _____ Code NAF (1) : _____
- Nom et qualité du représentant légal (2) : _____
- Nom et qualité du correspondant (si différent) : _____
- Numéro d'identifiant TVA (3) : _____
- Adresse électronique : _____
- Site internet : _____
- Système de management de la qualité certifié (4) : ISO 9001

FABRICANT (si différent de l'unité de fabrication) :

- Raison sociale : _____
- Adresse : _____
- Pays : _____
- Téléphone : _____ Télécopie : _____
- N° SIRET (1) : _____ Code NAF (1) : _____
- Nom et qualité du représentant légal (2) : _____
- Nom et qualité du correspondant (si différent) : _____
- Numéro d'identifiant TVA (3) : _____
- Adresse électronique : _____
- Site internet : _____

MANDATAIRE (s'il est demandé) :

- Raison sociale : _____
- Adresse : _____
- Pays : _____
- Téléphone : _____ Télécopie : _____
- N° SIRET (1) : _____ Code NAF (1) : _____
- Nom et qualité du représentant légal (2) : _____
- Nom et qualité du correspondant (si différent) : _____
- Numéro d'identifiant TVA (3) : _____
- Adresse électronique : _____
- Site internet : _____

(1) Uniquement pour les entreprises françaises.
(2) Le représentant légal est la personne juridiquement responsable.
(3) Concerne les fabricants européens.
(4) Joindre une copie du certificat.



FICHE-TYPE 4

MARQUE QB - - Dalles à plots ou plaques rainurées pour plancher chauffant et rafraichissant

FICHE PRODUIT

NOM DU DEMANDEUR/TITULAIRE :

UNITE DE FABRICATION :

DENOMINATION COMMERCIALE DU PRODUIT

- MARQUE COMMERCIALE :
 - si elle fait référence à l'épaisseur nominale, cette disposition est acceptable dans la mesure où l'épaisseur nominale est certifiée.
 - si elle fait référence à la résistance thermique, cette disposition est acceptable dans la mesure où la résistance thermique est certifiée
- REFERENCE COMMERCIALE SPECIFIQUE (LE CAS ECHEANT) :
- APPELLATION COMMERCIALE (FACULTATIVE) :

CARACTERISTIQUES

- DIMENSIONS : LONGUEUR, LARGEUR, EPAISSEUR.
- MASSE VOLUMIQUE APPARENTE NOMINALE.
- PRESENCE EVENTUELLE D'UN REVETEMENT DE SURFACE OU TRAITEMENT DE SURFACE
- NATURE ET DEFINITION DE CE REVETEMENT, DE TRAITEMENT DE SURFACE,...
- CONDITIONNEMENT ET MODE DE MARQUAGE OU D'ETIQUETAGE PRATIQUES : JOINDRE UN MODELE D'ETIQUETTE.
- EMPLOIS RECOMMANDES DU PRODUIT, CONTRE-INDICATION OU INCOMPATIBILITE EVENTUELLE (JOINDRE LES DOCUMENTS COMMERCIAUX PRINCIPAUX ET RECOMMANDATIONS D'EMPLOI DIFFUSES.
- EXISTENCE D'UNE DECLARATION ENVIRONNEMENTALE : OUI NON
Si OUI : fiche jointe avec la demande de certification
 référence de l'endroit où cette fiche est consultable :

Date et signature du demandeur/titulaire

Annexe de gestion administrative de la certification QB
QB 13 : « Dalles à Plots ou plaques rainurées pour plancher
chauffant et rafraichissant
N° de révision : 08



FICHE-TYPE 5
MARQUE QB - Dalles à plots ou plaques rainurées pour plancher chauffant et rafraichissant

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

1. Cas d'un acte de pratique commerciale trompeuse en application des articles L 121-2 à L121-5 du code de la consommation (Emission d'une fausse attestation et/ou d'un faux certificat indiquant que des produits sont certifiés par le CSTB alors qu'ils ne le sont pas)
 Manquement aux engagements en matière de bon usage de la marque de certification

Le demandeur est responsable de définir et réaliser toute action qu'il jugera nécessaire pour remédier durablement aux causes et aux conséquences de ses engagements en matière de bon usage de la marque de certification.

ACTIONS	A MINIMA, PREUVES A APPORTER PAR LE DEMANDEUR AU CSTB DEMONTRANT SES ACTIONS REALISEES POUR REMEDIER DURABLEMENT AUX CAUSES ET CONSEQUENCES	VALIDITE DES PREUVES RECUES
ACTIONS CURATIVES	<ul style="list-style-type: none"> Liste des acteurs avec leurs coordonnées complètes (clients, prospects, contrôleurs techniques, etc.) ayant été destinataires de fausses attestations/faux certificats ; à défaut, la liste des acteurs (clients, prospects, contrôleurs techniques...) ayant été contactés au cours des 24 derniers mois. 	<input type="checkbox"/> Liste transmise <input type="checkbox"/> Liste non transmise <i>Commentaires :</i>
	<ul style="list-style-type: none"> Liste des clients avec leurs coordonnées complètes ayant reçu des produits indûment marqués ou présentés avec la(les) marque(s) de certification ; à défaut la liste des clients au cours des 24 derniers mois. 	<input type="checkbox"/> Liste transmise <input type="checkbox"/> Liste non transmise <i>Commentaires :</i>
	<ul style="list-style-type: none"> Information écrite faite par le responsable du Demandeur informant ces acteurs de la non-validité des fausses attestations/faux certificats dont ils ont été destinataires. 	<p><i>Le CSTB vérifiera la mise en œuvre de l'action auprès de 5 % des acteurs et, au minimum, auprès de 5 clients et contrôleurs techniques.</i></p> <input type="checkbox"/> Information réalisée et corroborée par les acteurs <input type="checkbox"/> Information non réalisée ou partiellement réalisée <i>Commentaires :</i>
	<ul style="list-style-type: none"> Information écrite faite par le responsable du Demandeur informant les clients de produits indûment marqués ou présentés avec la(les) marque(s) de certification. 	<p><i>Le CSTB vérifiera la mise en œuvre de l'action auprès de 5 % des clients et, au minimum, auprès de 5 clients</i></p> <input type="checkbox"/> Information réalisée et corroborée par les acteurs <input type="checkbox"/> Information non réalisée ou partiellement réalisée <i>Commentaires :</i>
	<ul style="list-style-type: none"> Action menée envers la(les) personne(s) responsable(s) de la formalisation et de la diffusion des fausses attestations/faux certificats et/ou de la livraison de produits indûment marqués. 	<input type="checkbox"/> Action pertinente <input type="checkbox"/> Action non pertinente <i>Commentaires :</i>

Annexe de gestion administrative de la certification QB
QB 13 : « Dalles à Plots ou plaques rainurées pour plancher
chauffant et rafraichissant
N° de révision : 08



ACTIONS	A MINIMA, PREUVES A APPORTER PAR LE DEMANDEUR AU CSTB DEMONTRANT SES ACTIONS REALISEES POUR REMEDIER DURABLEMENT AUX CAUSES ET CONSEQUENCES	VALIDITE DES PREUVES RECUES
ACTIONS CORRECTIVES	<ul style="list-style-type: none"> Preuves d'information/de sensibilisation de l'ensemble du personnel de l'entreprise aux pratiques commerciales trompeuses (ex : fiche de présence signée, support d'information, etc.) 	<input type="checkbox"/> Preuve(s) pertinente(s) <input type="checkbox"/> Preuve(s) non pertinente(s) <i>Commentaires :</i>
	<ul style="list-style-type: none"> Dispositions déontologiques. 	<input type="checkbox"/> Définies <input type="checkbox"/> Non définies <i>Commentaires :</i>
	<ul style="list-style-type: none"> Engagement de l'ensemble du personnel de l'entreprise à respecter les dispositions déontologiques (ex : contrat de travail, engagement individuel, etc.) 	<input type="checkbox"/> Engagements disponibles <input type="checkbox"/> Engagements non disponibles <i>Commentaires :</i>
	<ul style="list-style-type: none"> Planification d'audits internes de respect des dispositions déontologiques : * premier audit interne planifié, au plus tard, dans les trois mois à partir de la date de la demande d'admission auprès du CSTB, * audits internes planifiés suivant une fréquence annuelle. 	<input type="checkbox"/> Planification conforme <input type="checkbox"/> Planification non conforme <i>Commentaires :</i>
	<ul style="list-style-type: none"> Lettre d'engagement du responsable de l'entreprise à : * donner accès à l'auditeur du CSTB, pendant une période de deux ans, aux coordonnées de l'ensemble des destinataires des offres pour une interrogation par sondage par le CSTB des pièces reçues ; * accepter la facturation annuelle de deux jours d'audit supplémentaire répartis sur l'année au barème de l'application en vigueur. <u>Nota</u> : cet audit aura pour objet de vérifier l'efficacité de la mise en œuvre des actions, sur base documentaire et in situ. 	<input type="checkbox"/> Lettre d'engagement disponible <input type="checkbox"/> Lettre d'engagement non disponible <i>Commentaires :</i>
	<ul style="list-style-type: none"> donner accès à l'auditeur du CSTB, pendant une période de deux ans, aux coordonnées complètes de l'ensemble des destinataires des offres pour une interrogation par sondage par le CSTB des pièces reçues. 	<i>Le CSTB procédera à des sondages, pendant deux ans à partir de la date de demande d'admission auprès du CSTB, auprès de 5 % des destinataires des offres et, au minimum, auprès de 5 destinataires.</i>
ACTIONS PREVENTIVES	<ul style="list-style-type: none"> Le cas échéant, preuves de déploiement de la charte de déontologie dans les filiales de l'entreprise. 	<input type="checkbox"/> preuve(s) pertinente(s) <input type="checkbox"/> preuve(s) non pertinente(s), <i>Commentaires :</i>

- Toutes les actions requises sont disponibles, définies, pertinentes ou conformes. La demande d'admission peut être introduite.
- Toutes les actions requises ne sont pas disponibles. La recevabilité de la demande d'admission ne peut pas être prononcée.

ANALYSE REALISEE PAR (Nom du responsable et/ou du gestionnaire d'application) :
DATE : __ / __ / ____ VISA :

VALIDATION PAR LE DIRECTEUR OPERATIONNEL (Nom) :
DATE : __ / __ / ____ VISA :



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'usage de la marque QB ;
- Essais ;
- Audits ;
- Contrôles complémentaires ou supplémentaires ;
- Frais de déplacement

4.1 Prestations afférentes à la certification QB

Nature de la prestation	Définition de la prestation	Recouvrement des prestations
<p><u>Gestion :</u> Développement et mise en place d'une application, instruction de la demande de certification</p>	<p>Participation à la mise en place de la marque QB dont l'élaboration du référentiel de certification.</p> <p>Prestations comprenant l'examen des dossiers de demande, les relations avec les demandeurs, les laboratoires, les auditeurs et l'évaluation des résultats de contrôles.</p>	<p>➤ <i>Demande initiale / demande extension : Cf § 4.2.1.</i></p>
<p><u>Gestion :</u> Fonctionnement de l'application de certification</p>	<p>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.</p>	<p>➤ <i>Surveillance : Cf § 4.2.2.</i></p>
<p>Droit d'usage de la marque QB</p>	<p>Ce droit d'usage contribue :</p> <ul style="list-style-type: none"> - à la défense de la marque QB : <ul style="list-style-type: none"> ➔ 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.) 	<p>➤ <i>Demande initiale / demande extension : Cf § 4.2.1.</i></p> <p>➤ <i>Surveillance : Cf § 4.2.2</i></p>

Annexe de gestion administrative de la certification QB
QB 13 : « Dalles à Plots ou plaques rainurées pour plancher
chauffant et rafraichissant
N° de révision : 08



Nature de la prestation	Définition de la prestation	Conditions générales
Essais	Prestations d'essais des laboratoires	<p>Les tarifs des laboratoires sont diffusés sur demande.</p> <p>Il ne sera pas facturé de montant inférieur à une demi-journée si le prélèvement est réalisé en dehors de l'audit.</p> <p>Le demandeur/titulaire fournit à titre gracieux les échantillons et les met à disposition à l'adresse du laboratoire.</p> <p>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.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ <i>Demande initiale / demande extension : Cf § 4.2.1.</i> ➤ <i>Surveillance : Cf § 4.2.2.</i>
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.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ <i>Demande initiale / demande extension : Cf § 4.2.1.</i> ➤ <i>Surveillance : Cf § 4.2.2.</i>
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.



4.2 Recouvrement des prestations

4.2.1 DEMANDE INITIALE / DEMANDE D'EXTENSION

Avec sa demande de certification (demande initiale ou extension), le Demandeur remet une avance d'un montant de 50% des frais relatifs aux prestations de gestion, d'essais, et d'audit.

Ces prestations sont facturées à l'Admission (Accord du droit d'usage). Il s'agit d'un montant forfaitaire.

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

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

4.2.2 SURVEILLANCE

Les frais relatifs aux prestations annuelles de gestion, d'audit, d'essais, et de droit d'usage de la marque QB 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 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.

4.2.3 NON PAIEMENT DES SOMMES DUES

Le demandeur ou le titulaire du droit d'usage de la marque QB 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 peut être prise pour l'ensemble des produits admis du titulaire.

4.3 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.

4.4 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 pour ses produits certifiés.