



## LITERIE et ARTICLES DE LITERIE CTB 509

REGLES GENERALES DE LA MARQUE CTB

[www.fcba.fr](http://www.fcba.fr)

**MODALITES DE GESTION**

[www.fcba.fr](http://www.fcba.fr)

PRESCRIPTIONS TECHNIQUES

[www.fcba.fr](http://www.fcba.fr)

REFERENTIEL ASSURANCE QUALITE

[www.fcba.fr](http://www.fcba.fr)

## SOMMAIRE

<b>1</b>	<b>Présentation et champ d'application</b>	<b>4</b>
1.1	Définition du demandeur	4
1.2	Composition du référentiel de certification et documents associés	4
1.3	Champ d'application	4
1.4	Listes des produits certifiés et contact FCBA	5
<b>2</b>	<b>Les exigences de la certification</b>	<b>5</b>
2.1	Prérequis à la certification	5
2.2	Les prescriptions techniques	6
2.3	Caractéristiques certifiées	6
2.4	Exigences relatives à la qualité	7
<b>3</b>	<b>Obtenir la certification</b>	<b>8</b>
3.1	Dépôt de dossier : DEmande de Certification	8
3.2	Engagements	9
3.3	Recevabilité de la demande	9
3.4	Instruction de la demande de certification	10
3.4.1	Audit Technique d'instruction	10
3.4.2	Evaluation de la conformité aux exigences des Prescriptions Techniques	11
3.4.3	Audit du système d'Assurance Qualité	12
3.4.4	Périmètre des audits de certification	12
3.5	Décisions	12
<b>4</b>	<b>Maintenir la certification : modalités de surveillance</b>	<b>13</b>
4.1	Surveillance exercée par le titulaire	13
4.2	Surveillance exercée par FCBA	13
4.2.1	Audit technique de surveillance	13
4.2.2	Audit technique de surveillance pour les entreprises dit « multi-sites »	14
4.2.3	Audit du système d'Assurance Qualité de renouvellement	14
4.3	Les examens et essais	15
4.4	Traitement des réclamations	15
4.4.1	Gestion des réclamations par le titulaire	15
4.4.2	Traitement des réclamations formulées à FCBA	15
4.5	Décision	15
4.6	Modification des dispositions relatives au droit d'usage	16
4.6.1	Modification concernant le titulaire	16
4.6.2	Modification concernant l'établissement d'où sont issus les produits	16
4.6.3	Modification concernant l'organisation qualité de l'établissement et les moyens dédiés aux produits	16
4.6.4	Modification concernant le produit certifié	17
4.6.5	Abandon de la certification	17

<b>5</b>	<b>Communiquer sur la certification</b>	<b>17</b>
<b>5.1</b>	<b>Les modalités de marquage</b>	<b>17</b>
5.1.1	Marquage produits	17
5.1.2	Marquage supports commerciaux	18
<b>5.2</b>	<b>Modalités de communication</b>	<b>18</b>
<b>6</b>	<b>Les intervenants</b>	<b>18</b>
<b>7</b>	<b>Le régime financier</b>	<b>18</b>
<b>7.1</b>	<b>Frais d'instruction</b>	<b>19</b>
<b>7.2</b>	<b>Droit d'entrée</b>	<b>19</b>
<b>7.3</b>	<b>Frais de fonctionnement</b>	<b>19</b>
<b>7.4</b>	<b>Frais de promotion</b>	<b>19</b>
<b>7.5</b>	<b>Droit d'usage de la marque CTB</b>	<b>19</b>
<b>7.6</b>	<b>Contrôles supplémentaires</b>	<b>19</b>
<b>7.7</b>	<b>Recouvrement des frais</b>	<b>20</b>
<b>7.8</b>	<b>Révision du tarif de la marque</b>	<b>20</b>
<b>8</b>	<b>ANNEXE</b>	<b>21</b>
	Annexe 1 : Vocabulaire - Terminologie	21
	Annexe 2 : liste des laboratoires reconnus par FCBA	22
	Annexe 3 : Reconnaissance par FCBA des essais réalisés par un titulaire	22
	Annexe 4 : Exemple de plan de surveillance Qualité	23

## 1 Présentation et champ d'application

---

### 1.1 Définition du demandeur

---

Le demandeur est la personne morale de toute entreprise fabricant une ou des collections de produits faisant partie du champ d'application défini en § « [Champ d'application](#) » des présentes modalités de gestion, qui formule une demande de certification **CTB LITERIE et ARTICLE DE LITERIE** pour des produits.

Le demandeur/titulaire assure la maîtrise et la responsabilité de l'ensemble des exigences définies dans le Référentiel de certification **CTB LITERIE et ARTICLE DE LITERIE**.

Le demandeur doit assurer la maîtrise des phases suivantes qui peuvent être sous-traitées, selon les dispositions du § « [Exigence relatives à la Qualité](#) » fixées par ces présentes modalités de gestion :

- Etudes ou conception,
- Tout ou partie de la production
- Contrôle du produit fini, marquage et identification

Lorsque cette certification lui est accordée, il devient titulaire.

Le maintien de cette certification est subordonné aux résultats des audits de surveillance définis dans les présentes modalités de gestion et des essais périodiques définis dans les prescriptions techniques.

### 1.2 Composition du référentiel de certification et documents associés

---

Le référentiel de certification CTB est constitué :

- des Règles Générales de la marque CTB, rédigées et gérées par FCBA, qui définissent les conditions d'usage de la marque collective de certification CTB
- des présentes **Modalités de gestion**
- des Prescriptions techniques et des normes qui y sont référencées
- du Référentiel d'assurance qualité de la Marque

Il s'agit du référentiel au sens du Code de la Consommation.

Il s'inscrit dans le cadre de la certification des produits et des services autres qu'alimentaires prévue dans les articles R-115-1 à R 115-3 et L 115-27 à L 115-32 du Code de la consommation et précise les conditions d'application des Règles Générales de la marque CTB aux produits définis au paragraphe précédent des présentes modalités de gestion.

La Certification CTB est accordée sur la base de la conformité à l'ensemble des exigences définies par le référentiel de certification, pour un produit provenant d'un fabricant et d'une unité de fabrication désignés.

### 1.3 Champ d'application

---

La marque **CTB LITERIE et ARTICLE DE LITERIE** s'applique aux types de meuble suivants :

- A tous les matelas pour un usage adulte, dont l'âme est de type
  - Mousse Latex Naturel et/ou Synthétique
  - Mousse polyuréthane (haute résilience, viscoélastique,...)
  - Ressorts (ensachés, biconiques, ....),
  - Composée de toutes autres matières souples répondant aux exigences techniques du présent référentiel.

Les matelas pneumatiques, les matelas à eau, sont exclus du champ d'application.

- A tous les sommiers pour un usage adulte, de type
  - Sommiers fixes
  - Sommiers avec rangement,
  - Sommiers articulés électriques

Les sommiers articulés équipés d'un dispositif « releveur » sont exclus du champ d'application.

- Aux articles de Literie pour un usage adulte, de type
  - Oreillers,
  - Traversins,
  - Couettes,
  - Edredons,
  - Couvre-lit
  
- Aux accessoires de literie pour un usage adulte, de type
  - Dosserets,

Les dosserets autres que tapissiers (revêtus) sont exclus du champ d'application

## 1.4 Listes des produits certifiés et contact FCBA

---

Le catalogue du mobilier certifié de l'ensemble des titulaires de la marque et le contact du responsable de la marque sont consultables sur simple demande par le biais du site internet [www.fcba.fr](http://www.fcba.fr) (espace certification) ou le site [www.ctbliterie.com](http://www.ctbliterie.com)

## 2 Les exigences de la certification

---

### 2.1 Prérequis à la certification

---

La conformité à la réglementation (européenne et nationale) des produits est un prérequis à la certification **CTB LITERIE et ARTICLES DE LITERIE**.

L'institut Technologique FCBA assure une veille réglementaire pour le compte de la profession.

La personne juridiquement responsable de l'entreprise s'engage à respecter la réglementation applicable lors de la signature de la « Demande de Certification » **CTB LITERIE et ARTICLES DE LITERIE**.

FCBA n'a pas pour rôle de se substituer aux autorités compétentes de surveillance du marché et n'est donc pas habilitée à vérifier la conformité à la réglementation lors de ses activités de surveillance. Néanmoins, si des non-conformités réglementaires sont détectées au cours des opérations de contrôle, FCBA se réserve le droit de prendre des sanctions dans le cadre de la certification, du fait du non-respect des prérequis pour lesquels les titulaires se sont engagés à s'y conformer.

## 2.2 Les prescriptions techniques

---

En complément des exigences réglementaires qui leur sont applicables, les produits objets d'une demande de certification **CTB LITERIE et ARTICLES DE LITERIE** doivent répondre aux critères listés dans les prescriptions techniques concernées.

Les prescriptions techniques listent notamment les normes européennes produits correspondantes, les normes françaises, et des prescriptions particulières

## 2.3 Caractéristiques certifiées

---

### EN LITERIE

Les caractéristiques techniques certifiées portent sur :

- Dimensions
- Durabilité
- Sécurité (\*)
- Performance des composants

(\*) Uniquement sur les sommiers

### POUR LES ARTICLES DE LITERIE

Les caractéristiques techniques certifiées portent sur :

- Dimensions
- Tenue à l'entretien
- Masse des composants
- Etiquetage de composition des composants
- Performance des composants

### POUR LES ACCESSOIRES DE LITERIE

Les caractéristiques techniques certifiées portent sur :

- Dimensions
- Sécurité
- Durabilité
- Performance des composants
- Santé/innocuité de l'utilisateur
- Qualité d'exécution

Elles sont détaillées dans les [prescriptions techniques](#)

## 2.4 Exigences relatives à la qualité

---

L'entreprise titulaire maîtrise généralement conception, fabrication et commercialisation des produits certifiés.

Concernant la fabrication, la sous-traitance de composants peut être organisée à partir de sites de production dûment identifiés et suivis dans le cadre de la Marque.

A défaut, l'entreprise titulaire peut également mettre en place des dispositions spécifiques de contrôle réception dans le cadre de son assurance qualité lui permettant ainsi de maîtriser la conformité du composant ou du produit sous-traité. Dans ce cas, FCBA peut prescrire des essais de contrôle renforcés à la charge du titulaire.

Le demandeur/titulaire s'engage à prendre connaissance et respecter le référentiel d'assurance qualité, faisant partie intégrante du référentiel de certification. Ce référentiel est consultable depuis le site [www.fcba.fr](http://www.fcba.fr)

Une entreprise déjà titulaire de la certification peut également utiliser le logo **CTB LITERIE et ARTICLES DE LITERIE** pour des produits qu'elle commercialise et qui sont déjà certifiés chez un autre titulaire sous réserve :

- De l'accord formel de ce dernier
- De l'utilisation d'une dénomination commerciale différente

Le maintien de la Certification pour l'entreprise est subordonné au maintien de la certification chez l'autre titulaire.

L'organisation de la production doit répondre à des dispositions en matière d'assurance qualité afin de s'assurer que les produits qui bénéficient du droit d'usage de la marque **CTB LITERIE et ARTICLES DE LITERIE** soient fabriqués en permanence dans le respect du présent référentiel de certification.

Les exigences définies ci-après constituent, en complément des critères techniques, le référentiel de management de la qualité applicable par l'entreprise et audité lors de la visite d'admission et lors des visites de surveillance (audit de suivi annuel, audit qualité tous les 3 ans).

## 3 Obtenir la certification

---

### 3.1 Dépôt de dossier : DEmande de Certification

---

La demande, exprimée pour une collection (ou gamme) donnée, est accompagnée de :

- la liste exhaustive des produits la composant, soulignant les éventuels produits référents (testés),,
- le descriptif/ composition des produits (tableau, éventuellement fiche technique selon décret n° 86-583 du 14 mars 1986)
- la liste des composants, avec leurs caractéristiques et fournisseurs
- la fiche technique (selon décret n° 86-583 du 14 mars 1986) des produits référents
- Ainsi qu'éventuellement une photo ou d'un dessin permettant d'identifier cette collection ou gamme donnée.

FCBA fournit sur simple demande les documents à renvoyer dûment complétés pour toute demande de certification

FCBA détermine le périmètre de la certification en concertation avec le demandeur (sites de production, site des sous-traitants, nature des produits certifiés...) et établit une DEmande de Certification (DEC), qui rappelle les engagements pris ou à prendre par le demandeur et la lui adresse.

Il existe différents types de DEC :

- **La DEC initiale** : elle concerne tout demandeur qui n'est pas (ou qui n'est plus) titulaire de la Marque dont relève le produit à certifier. Le demandeur déclare connaître le référentiel de certification et s'engage à le respecter.
- **La DEC ultérieure** : elle concerne tout titulaire qui présente une nouvelle gamme, collection ou produit à la Marque.
- **La DEC d'extension** : elle concerne tout titulaire qui présente une gamme, collection ou produit dont les caractéristiques semblables à celles de produits certifiés de l'entreprise permettent de déduire tout ou partie de la conformité de la nouvelle gamme, collection ou produit par extension de la conformité du ou des produits certifiés de référence. Les caractéristiques non semblables peuvent nécessiter l'apport de preuves complémentaires.
- **La DEC pour modification** : elle concerne toute modification de gamme, collection ou produit certifié (dont l'appellation commerciale).

La Demande de Certification est un document par lequel un demandeur sollicite la marque **CTB LITERIE et ARTICLES DE LITERIE** concernée pour une collection (ou gamme) précise constituée de produits.



## 3.2 Engagements

---

Au moment de la demande, l'entreprise souhaitant bénéficier de la certification s'engage à :

- Se conformer aux exigences légales et réglementaires, nationales et communautaires en matière de santé, de sécurité et d'environnement applicables à ses produits, et à maîtriser ses fournisseurs de composants et substances et/ou les sous-traitants de ses produits, en veillant à ce qu'ils respectent ces mêmes exigences.
- Se conformer sans restriction ni réserve aux décisions prises conformément aux **Règles générales de la marque CTB**, et aux règles générales de fonctionnement des certifications de FCBA sous marque CTB
- Respecter l'ensemble du référentiel de certification applicable aux produits : **Modalités de gestion**, prescriptions techniques et référentiel assurance qualité.
- Désigner un correspondant dont le rôle sera de faciliter la surveillance exercée par FCBA,
- Déclarer ultérieurement les modifications significatives de ses installations et de son organisation de la qualité,
- Faciliter et garantir le libre accès à toutes données nécessaires aux auditeurs (exemple : enregistrements qualité)
- Supporter le coût des frais de fonctionnement, de promotion, des audits et essais prévus au tarif en vigueur.
- Marquer (ou estampiller) obligatoirement tous les produits certifiés et eux seuls, dans les conditions fixées au chapitre « communiquer sur la certification »,
- Tenir à jour une liste de produits certifiés
- Ne pas utiliser les dénominations et références des produits pour lesquels la certification est demandée pour désigner d'autres produits
- Communiquer sur demande tous ses imprimés publicitaires.
- Etablir et faire vivre un plan de surveillance de la qualité ([voir annexe « exemple de plan de surveillance qualité »](#))

## 3.3 Recevabilité de la demande

---

La Demande de Certification, sur papier en-tête de l'entreprise comportant son numéro SIREN, sur laquelle figure un rappel des engagements, dûment signée, datée de la personne qui engage juridiquement la société est retournée à FCBA.

FCBA étudie la recevabilité du dossier en vérifiant les données concernant les prérequis réglementaires, et les différentes pièces du dossier. C'est le début de la phase d'instruction.

### 3.4 Instruction de la demande de certification

Les audits sont planifiés entre le demandeur et l'auditeur sur les différents sites concernés par la certification. La durée est fixée par le certificateur en fonction du nombre de produits à certifier et du nombre de sites concernés.

#### 3.4.1 Audit Technique d'instruction

<p>Dans le cas d'une DEC initiale</p>	<p>L'instruction comporte un audit technique. La durée de l'audit est variable selon le nombre de produits à certifier et le nombre de sites concernés.</p> <p>L'audit technique a pour but de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Procéder à l'examen technique des produits et/ou au prélèvement d'échantillons pour essais,</li> <li>- S'assurer que les moyens techniques et les qualifications des personnels dédiés aux produits certifiés permettent d'atteindre et de maintenir la conformité des produits,</li> <li>- Si l'entreprise n'est pas certifiée ISO 9001 se référer au chapitre <a href="#">§« Audit du Système d'assurance qualité »</a> ;</li> <li>- En revanche si l'entreprise est ISO 9001, de vérifier les preuves de conformité relatives aux exigences du <a href="#">référentiel assurance qualité</a> notamment les chapitres :             <ul style="list-style-type: none"> <li>- § Identification,</li> <li>- § Maîtrise des méthodes et moyens de contrôle,</li> <li>- § Surveillance et mesure,</li> <li>- § Actions correctives</li> <li>- Et enfin le registre des réclamations clients.</li> </ul> </li> </ul> <p>Lors de la réunion de clôture, l'auditeur FCBA présente ses conclusions à l'entreprise et formule par écrit les écarts éventuels relevés au cours de l'audit. Une copie de la réunion de clôture est signée par l'auditeur technique et par le correspondant de l'entreprise qui en garde une copie. Le nombre d'écart lui est notifié à la conclusion de l'audit et retranscrit sur le document de clôture.</p> <p>Une copie Rapport d'Audit Technique (RAT) est remise dans un délai de 15 jours ouvrés. Ce rapport est signé par l'auditeur technique.</p>
<p>Dans le cas d'une DEC ultérieure, par extension, pour modification,</p>	<p>L'audit technique peut être adapté, voire non nécessaire.</p>

### 3.4.2 Evaluation de la conformité aux exigences des Prescriptions Techniques

A partir des données techniques, l'auditeur technique évalue le risque de non-conformité aux exigences définies et prescrit les apports de preuves nécessaires.

Caractéristiques certifiées	Mode d'évaluation		
	Evaluation	Méthode	Preuves à apporter
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dimensions</li> <li>- Durabilité</li> <li>- Sécurité</li> <li>- Performance des composants.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- D'un nouveau produit, d'une gamme, d'une collection</li> <li>- Ou d'une modification de conception d'un produit, d'une gamme ou d'une collection déjà certifiée</li> </ul>	<p><b>La conformité est évaluée par :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'examen du ou des produits</li> <li>- L'analyse des données techniques (descriptif technique, rapport d'essai fournisseurs, certificat de produit, photo,...) <sup>(1)</sup></li> <li>- L'analyse des résultats des essais réalisés:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Soit par le laboratoire FCBA,</li> <li>- Soit par un laboratoire accrédité <sup>(2)</sup></li> <li>- Soit par le laboratoire d'un titulaire reconnu par FCBA <sup>(3)</sup></li> <li>- Soit par un laboratoire dont les méthodes d'essais sont reconnues par FCBA <sup>(4)</sup></li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rapport d'essai</li> <li>- « Dire d'expert » <sup>(5)</sup></li> </ul>

<sup>(1)</sup> Cas particulier pour les composants (revêtements, mousses, ressorts, lattes, etc. issus de procédés (voir § Gestion des preuves de conformité de chaque produit, dans les PRESCRIPTIONS TECHNIQUES)

Un essai triennal de renouvellement de la conformité est effectué par FCBA ou un laboratoire reconnu pouvant attester de sa conformité aux exigences de la norme NF EN ISO / CEI 17025 <sup>(1)</sup>

<sup>(2)</sup> La liste des laboratoires accrédités est disponible sur [www.cofrac.fr](http://www.cofrac.fr).

Pour les rapports d'essais rédigés en langues étrangères, une traduction à minima en anglais est exigée.



Sans traduction, ces rapports d'essais ne sont pas recevables. Les rapports d'essais doivent dater de moins de 3 ans lors de l'instruction des produits

<sup>(3)</sup> Reconnaissance des essais réalisés par le laboratoire d'une entreprise conformément à [l'Annexe3 : Reconnaissance par FCBA des essais réalisés par un titulaire.](#)

<sup>(4)</sup> Reconnaissance des méthodes d'essais réalisés par un laboratoire conformément à [l'Annexe2 : liste des laboratoires reconnus par FCBA](#)

<sup>(5)</sup> Lorsque la conception du produit ne laisse aucun doute quant à sa conformité à une spécification, sans avoir besoin de réaliser l'essai prévu, un dire d'expert peut se substituer à la réalisation de l'essai.

### 3.4.3 Audit du système d'Assurance Qualité

<p><b>Entreprise certifiée ISO 9001</b>, délivré par un organisme certificateur accrédité ISO/CEI 17021 (par un organisme d'accréditation signataire des accords EA) avec dans son périmètre de certification de système, les sites et activités concernés par la marque CTB.</p>	<p> Audit Qualité non nécessaire</p>
<p>Entreprise non certifiée ISO 9001</p>	<p> Audit Qualité réalisé par FCBA</p>
<p>Dans le cas d'une DEC initiale</p>	<p>L'instruction comporte un audit qualité. La durée dépend de l'effectif de l'entreprise (se référer au Régime tarifaire de la marque).                  Cet audit a pour but d'évaluer la conformité de l'organisation (système de management de la qualité) de l'entreprise par rapport aux exigences du référentiel assurance qualité. Cet audit a une durée minimum d'une journée                  Un rapport d'audit qualité est établi et communiqué au demandeur.</p> <p>Dans le cas où des non conformités sont constatées, l'entreprise doit présenter un plan d'actions visant à les lever. Ce plan d'actions est validé par FCBA. La bonne mise en œuvre du plan d'actions est vérifiée au cours des audits techniques. L'ensemble des écarts non réhivitoires doit être levé sous 12 mois à compter de l'envoi du rapport d'audit par FCBA.</p>
<p>Dans le cas d'une DEC ultérieure, par extension, pour modification ou fonds de preuves faisant appel un nouveau process (sous-traitance ...)</p>	<p>Un audit qualité peut être réalisé sur demande du Responsable de Marque aux frais du titulaire.</p>

### 3.4.4 Périmètre des audits de certification

Le périmètre de certification (audits des sites sous-traitants ou des multi-sites) peut être étendu au vue des risques de non-conformité aux exigences relevées lors des audits techniques et qualité.

## 3.5 Décisions

Sur la base des résultats de l'instruction (audit technique, audit qualité, essais) et des engagements souscrits par le demandeur à cette occasion, FCBA notifie, après avis éventuel des parties intéressées dans le cadre d'une instruction initiale, l'une des décisions suivantes :

- Accord de la certification,
- Refus de la certification en motivant ce refus, en cas d'absence de preuve (ex : absence de rapport d'essais ou rapport d'essais partiel) ou d'une non-conformité en audit technique et/ou qualité. Le refus sera maintenu jusqu'à l'apport de preuve de cette conformité (ex : levée documentaire, audit complémentaire ...).

En cas de décision positive de certification, FCBA accorde le droit d'usage de la marque CTB, et adresse au demandeur, qui devient titulaire, le ou les certificats CTB établis pour les collections et produits certifiés et le courrier notifiant la décision.

La durée de validité du certificat est de 3 ans maximum à compter de la date de notification du certificat.

Le demandeur peut contester la décision prise, conformément à l'article 8 des Règles Générales de fonctionnement des certifications de FCBA sous marque CTB. Le maintien de ce droit est subordonné aux résultats des vérifications définies au [§ Maintenir la certification](#).

Les modalités de communication sur la certification sont définies dans le [§ Communiquer sur la certification](#)

## 4 Maintenir la certification : modalités de surveillance

---

### 4.1 Surveillance exercée par le titulaire

---

Le titulaire respecte les exigences qualité et produits (notamment sur les enregistrements internes).

Pour être certifiés, les produits fabriqués doivent être identiques au modèle qui a été déclaré conforme par FCBA. Le titulaire est tenu,

- D'exercer sur la réalisation des produits certifiés des contrôles réguliers,
- D'enregistrer les résultats de ces contrôles,
- Et le cas échéant de procéder à des actions correctives.

Conformément aux dispositions fixées par le [référentiel assurance qualité](#) et par les [prescriptions techniques](#).

### 4.2 Surveillance exercée par FCBA

---

FCBA organise, dès la notification de certification, la surveillance régulière des produits certifiés.

Cette surveillance comprend :

- Des examens ou essais sur les produits et composants,
- Un audit technique annuel sur le ou les sites de production,
- Un audit qualité triennal

L'utilisation de la Marque sur les produits, les emballages, les documents commerciaux et les publicités, et sur la garantie qui accompagne les produits certifiés

#### 4.2.1 Audit technique de surveillance

---

Les modalités d'audit de suivi sont identiques à celles de l'audit d'instruction décrites dans le [§ Audit technique d'instruction](#) des présentes modalités de gestion.

En plus des objectifs de l'audit technique d'instruction, l'audit de suivi, a pour but :

- De suivre, le cas échéant, toute évolution portée sur les produits déjà certifiés
- D'évaluer la validité des preuves de conformité
- De vérifier les enregistrements prévus et/ou exigés
- De vérifier les preuves de conformité relatives aux exigences du [référentiel assurance qualité](#) notamment les
  - § Identification,
  - § Maîtrise des méthodes et moyens de contrôle,
  - § Surveillance et mesure,
  - § Actions correctives
  - et enfin le registre des réclamations clients ;
- De suivre l'échéancier de mise en conformité du système qualité et des exigences techniques,
- D'examiner les documents commerciaux

La durée de l'audit est variable selon le nombre de produits à certifier et le nombre de sites concernés. La fréquence de l'audit technique est au minimum d'un par an et il est intégré dans les frais de fonctionnement (cf. [§ Régime financier](#) )

Lors de la réunion de clôture, l'auditeur FCBA présente ses conclusions à l'entreprise et formule par écrit les écarts éventuels relevés au cours de l'audit. Une copie de la réunion de clôture est signée par l'auditeur technique et par le correspondant de l'entreprise qui en garde une copie. Le nombre d'écart lui est notifié à la conclusion de l'audit et retranscrit sur le document de clôture.

Une copie du Rapport d'Audit Technique (RAT) est remise dans un délai de 15 jours ouvrés. Ce rapport est signé par l'auditeur technique.

#### **4.2.2 Audit technique de surveillance pour les entreprises dit « multi-sites »**

---

Dans le cas où le titulaire fabrique ou conçoit un produit certifié sur d'autres sites de production, un audit de surveillance peut être réalisé.

Ces audits sont décrits dans le [§ Surveillance exercée par FCBA](#)

La durée de l'audit est variable selon le nombre de produits à certifier et le nombre de sites concernés, il est intégré dans les frais de fonctionnement (cf. [§ Régime financier](#) ).

Tous les sites de production des titulaires dits « multi-sites » devront être audités au moins une fois sur un cycle de 3 ans.

#### **4.2.3 Audit du système d'Assurance Qualité de renouvellement**

---

Les modalités de fonctionnement de l'audit qualité de suivi sont identiques à celles de l'audit qualité initial (cf. [§ Audit du système d'assurance Qualité](#) )

Dans le cas où le demandeur sous-traite une partie de sa fabrication, FCBA peut prescrire, aux frais du titulaire, un audit du système qualité du (des) sous-traitant(s) sur la base du même référentiel.

L'audit a lieu tous les trois ans, et est intégré dans les frais de fonctionnement (cf. [§ Régime tarifaire](#) ).

La durée dépend de l'effectif de l'entreprise et du nombre de site de production (se référer au Régime tarifaire de la marque en vigueur).

Des audits complémentaires peuvent être prescrits aux frais du titulaire, pour juger de la pertinence des dispositions prises dans le cadre du plan d'actions de mise en conformité, suite à des écarts ou dérives importants relevés lors des audits techniques.

### 4.3 Les examens et essais

---

L'évaluation de la conformité aux prescriptions techniques est identique à celle définie dans le [§ Prescriptions Techniques](#).

### 4.4 Traitement des réclamations

---

#### 4.4.1 Gestion des réclamations par le titulaire

---

Le titulaire doit apporter une réponse à toute réclamation d'un utilisateur portant sur une ou plusieurs caractéristiques certifiées.

La gestion des réclamations, ainsi que les actions correctives menées par le titulaire doivent être conformes aux exigences définies dans le [référentiel assurance qualité](#) et par les [prescriptions techniques](#).

#### 4.4.2 Traitement des réclamations formulées à FCBA

---

Les réclamations sont transmises au titulaire pour traitement et un suivi sera assuré par FCBA : elles seront vues lors de l'audit technique suivant. Dans les cas d'une non-conformité constatée par rapport aux caractéristiques certifiées, FCBA exigera au titulaire de se mettre en conformité suivant les [prescriptions techniques](#)

### 4.5 Décision

---

En fonction des résultats de l'ensemble des évaluations (d'audit technique, d'audit qualité et des rapports d'essais) :

- a) Maintien de la certification
- b) Maintien de la certification avec nécessité de mise en œuvre d'actions correctives  
Dans ce cadre, un audit complémentaire peut être prescrit aux frais du titulaire pour juger de la pertinence des dispositions relatives :
  - a) Au plan d'actions de mise en conformité,
  - b) Aux écarts ou dérives importants relevés lors des audits.
- c) Une sanction peut être prononcée conformément aux Règles Générales de fonctionnement des certifications de FCBA sous marque CTB.

Les frais de vérification supplémentaire occasionnés par les sanctions sont à la charge du titulaire.

Les titulaires s'engagent à appliquer les mesures qui découlent des sanctions prises conformément aux règles de certification.

Toute suspension et tout retrait de la certification **CTB LITERIE et ARTICLES DE LITERIE** entraîne l'interdiction d'utiliser la marque et d'y faire référence.

Le titulaire peut contester la décision en adressant une demande conformément aux **Règles Générales de la marque CTB**.

## **4.6 Modification des dispositions relatives au droit d'usage**

---

Toute modification aux conditions initiales d'obtention de la marque CTB doit être signalée par écrit par le titulaire.

Le non respect de cette obligation constaté par FCBA peut conduire à une suspension, voire à un retrait de la certification **CTB LITERIE et ARTICLES DE LITERIE**.

Dans le cas d'une demande ultérieure, par extension, ou pour modification d'appellation commerciale, la visite d'instruction peut être adaptée, voire non nécessaire.

### **4.6.1 Modification concernant le titulaire**

---

Le titulaire doit signaler par écrit et dans les meilleurs délais toute modification juridique de sa société ou tout changement de raison sociale.

Le renouvellement de l'engagement à respecter le référentiel de la Marque sera exigé.

A défaut, le retrait de la certification sera notifié

### **4.6.2 Modification concernant l'établissement d'où sont issus les produits**

---

Tout transfert (total ou partiel) de ou des entités de production d'un produit certifié dans un autre lieu de production entraîne une cessation immédiate du marquage des produits transférés sous quelque forme que ce soit.

Le titulaire doit déclarer ce transfert par écrit et dans les meilleurs délais à FCBA qui organisera un audit technique du nouveau site de production et le cas échéant fera procéder à la réalisation d'essais.

Les modalités d'évaluation et de décision de renouvellement de la certification sont identiques à celles d'une instruction.

### **4.6.3 Modification concernant l'organisation qualité de l'établissement et les moyens dédiés aux produits**

---

Le titulaire doit déclarer par écrit et dans les meilleurs délais toute modification relative à son organisation qualité susceptible d'avoir une incidence sur la conformité des produits aux exigences du présent référentiel. Les moyens dédiés aux produits certifiés sont également visés. Toute cessation temporaire de contrôle interne d'un produit certifié entraîne l'arrêt immédiat du marquage de celui-ci.

Les modalités d'évaluation et de décision de renouvellement de la certification sont identiques à celles de l'admission.

Le cas échéant si la distribution est réalisée par un tiers, le titulaire doit s'engager à informer immédiatement FCBA de toute modification apportée dans la distribution de ses produits et en particulier toute cessation d'approvisionnement par le tiers désigné.



#### 4.6.4 Modification concernant le produit certifié

Toute modification du produit certifié CTB par rapport au dossier de demande ou au modèle admis, ou susceptible d'avoir une incidence sur la conformité du produit vis-à-vis des exigences du référentiel de certification ou tout changement de marque commerciale, doit faire l'objet d'une déclaration écrite à FCBA.

Selon la modification déclarée, FCBA détermine s'il s'agit d'une demande d'extension, d'admission complémentaire ou de maintien de la certification.

#### 4.6.5 Abandon de la certification

Toute cessation définitive de fabrication d'un produit certifié ou tout abandon de certification doit être déclarée à FCBA en précisant la durée nécessaire à l'écoulement du stock de produits marqués.

Dès réception du courrier du titulaire, FCBA notifie au titulaire la suspension de la certification. Le retrait de la certification est notifié à l'expiration du délai d'écoulement des stocks indiqué par le titulaire qui a au préalable été approuvé par FCBA ; le produit est alors retiré de la liste des produits certifiés. FCBA peut demander la restitution des Certificats CTB.

## 5 Communiquer sur la certification

### 5.1 Les modalités de marquage

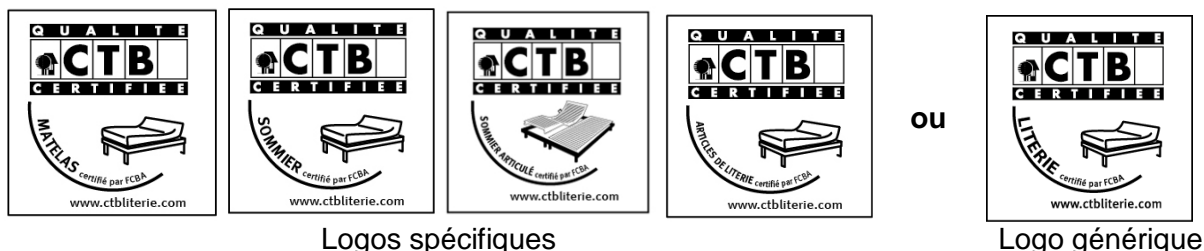
Sauf précision particulière concernant le marquage dans les prescriptions techniques des produits, le marquage "Qualité certifiée CTB" est apposé après accord de FCBA dans les conditions fixées au présent référentiel et conformément aux directives éventuelles données par FCBA.

#### 5.1.1 Marquage produits

Les produits ou, en cas d'impossibilité leur conditionnement, sont marqués du logo **CTB LITERIE et ARTICLES DE LITERIE** correspondant au produit certifié (4 logos spécifiques : matelas, sommier, sommier articulé, articles de literie), ou du logo générique de la marque (logo CTB Literie).

Ce marquage est accompagné :

- Soit de l'énoncé des caractéristiques certifiées,
- Soit de la mention «produit certifié par l'institut technologique FCBA
- Du nom du fabricant, et/ou de façon nominative, et/ou sous forme d'un code de référencement CTB



Exemple 1 : un matelas certifié peut être marqué du logo « matelas » ou du logo « literie »

Exemple 2 : un oreiller certifié peut être marqué du logo « articles de literie » ou du logo « literie »

Exemple 3 : un dossier certifié doit être marqué du logo générique « literie »

## 5.1.2 Marquage supports commerciaux

---

Désormais un logo générique, unique (sans distinction du produit certifié), est proposé, à la place des 4 logos spécifiques mentionnés [§ marquage produits](#)



Ce marquage est apposé sur les documents de nature commerciale en référence aux produits certifiés et à la certification **CTB LITERIE et ARTICLES DE LITERIE**. Il servira également de sceau unique pour les documents relatifs à la gestion de la marque.

Le délai d'application :

Une période transitoire est définie. L'utilisation des 4 logos spécifiques mentionnés [§ marquage produits](#) est possible jusqu'au 31/12/15.

## 5.2 Modalités de communication

---

La reproduction de la marque de façon générique (sur l'en-tête des papiers utilisés pour la correspondance du titulaire par exemple) n'est autorisée que dans le cas où le titulaire a obtenu le droit d'usage de la Marque pour au moins 80% de ses collections et produits correspondants au champ d'application de la Marque.

## 6 Les intervenants

---

La validation du présent référentiel se fait après consultation de l'ensemble des parties intéressées identifiées comme suit :

- Des professionnels fabricants de produits concernés par le présent référentiel
- Des organismes ou associations représentant des consommateurs et / ou des utilisateurs
- Des experts techniques
- Les autorités réglementaires chargées de la prescription des règles relatives au produit et à la surveillance du marché

## 7 Le régime financier

---

Les frais afférents à la certification font l'objet d'un tarif tenu à disposition à FCBA.

L'assiette retenue pour le calcul de la participation aux frais de fonctionnement et de promotion est établie sur la base du chiffre d'affaire annuel, exportations comprises, réalisé par l'entreprise avec tous les produits (certifiés ou non) faisant partie du champ d'application de la marque.

Si tout ou partie de la production du titulaire est sous-traitée, ces frais sont augmentés du coût des audits techniques et audits à réaliser sur les sites de production.

Lorsque les sites à inspecter ne sont pas situés sur le territoire national, les frais de déplacement sont à la charge du titulaire.

## 7.1 Frais d'instruction

---

Le versement de ces frais reste acquis même au cas où la certification ne serait pas accordée ou au cas où la demande serait abandonnée en cours d'instruction.

Ces recettes sont destinées à couvrir les frais liés à l'instruction des demandes de certification, aux relations avec les demandeurs, aux essais, aux audits et à l'évaluation des résultats de contrôles.

Ces frais font l'objet d'un devis.

## 7.2 Droit d'entrée

---

Il est facturé au moment de la première notification de certification, selon le tarif en vigueur.

Le versement de cette recette est destiné à couvrir la participation à la mise en place de la marque CTB, dont l'élaboration des Règles de Certification.

## 7.3 Frais de fonctionnement

---

Ces recettes sont destinées à couvrir les frais de gestion des dossiers des produits certifiés, les frais d'établissement des listes des produits certifiés, les frais d'évaluation des résultats des contrôles, les audits techniques, les audits qualité, l'organisation et la tenue des réunions des groupes.

Ces frais sont facturés selon le tarif en vigueur.

## 7.4 Frais de promotion

---

Les actions de promotion collective de la Marque sont financées par ses titulaires.  
Ces frais sont facturés selon le tarif en vigueur.

## 7.5 Droit d'usage de la marque CTB

---

Après certification d'un produit, un droit d'usage annuel de la Marque CTB, facturé au titulaire est reversé à FCBA.

Ce droit d'usage que FCBA perçoit en sa qualité de propriétaire de la Marque CTB est destiné à couvrir:

- Le fonctionnement général de la Marque CTB (mise sous assurance qualité, suivi des organismes du réseau CTB, gestion du comité de la marque CTB et de la commission des organismes mandatés).
- La défense de la Marque CTB : dépôt et protection de la marque, conseil juridique, traitement des appels et des usages abusifs, frais de justice.
- La contribution de la promotion générique de la Marque CTB.

## 7.6 Contrôles supplémentaires

---

Les frais entraînés par les audits supplémentaires ou essais de vérification décidés par FCBA à la suite d'insuffisances ou d'anomalies décelées par les contrôles courants sont à la charge du fabricant et facturés au tarif en vigueur.

## 7.7 Recouvrement des frais

---

Tant qu'il subsiste sur le marché des produits marqués, les contrôles sont maintenus ainsi que le recouvrement des frais correspondant.

En cas de non-paiement des frais dus, FCBA prendra les dispositions prévues aux **Règles Générales des marques CTB** pouvant conduire au retrait de la certification.

## 7.8 Révision du tarif de la marque

---

Chaque début d'année civile, une actualisation de l'ensemble des tarifs sera appliquée à partir de la formule de révision annuelle suivante :

$$P(n+1) = P(n) \times \left( \frac{I(n)}{I(n-1)} \right)$$

Avec :

- $P_{(n)}$ , et  $P_{(n+1)}$  les tarifs des années n et n+1
- $I_{(n)}$  et  $I_{(n-1)}$  l'indice SYNTEC du mois d'août pour les années n et n-1

L'ensemble des tarifs sont disponibles sur simple demande.

## 8 ANNEXE

---

### Annexe 1 : Vocabulaire - Terminologie

---

- **Collection** : Regroupement d'un ensemble de produit sous une même appellation commerciale.
- **Demandeur** : Entreprise qui demande à bénéficier de la certification NF Office Excellence Certifié
- **DEmande de Certification (DEC)** : Document par lequel un demandeur émet le souhait de certifier une collection (ou gamme) constituée de produits, s'engage à respecter les règles générales de la marque NF, les règles générales de fonctionnement des certifications de FCBA sous marque NF, les modalités de gestion, les prescriptions techniques et le référentiel Assurance Qualité de la Marque, et s'engage à supporter le coût des frais de fonctionnement et de promotion prévus au tarif en vigueur ainsi que celui des audits et essais.
- **Droit d'usage** : Droit d'utiliser la marque accordé à une entreprise, dès lors que les produits qui font l'objet d'une demande, satisfont les exigences du référentiel de la Marque.
- **Fond de preuves** : Ensemble des enregistrements de preuves de conformité relatives aux caractéristiques certifiées de la marque.
- **Fournisseur** : tout producteur, importateur ou distributeur de produits, matériaux ou composants, selon son catalogue.
- **Gamme** : Ensemble de produits défini par une appellation commerciale et des caractéristiques techniques.
- **Produit** : Produit fini provenant d'une unité de fabrication déterminée, défini par une appellation commerciale, une référence commerciale spécifique au produit et des caractéristiques techniques
- **Périmètre de certification** : Activité de l'entreprise participant à la fabrication du produit certifié (étude-conception et/ou production et/ou contrôle final.
- **Sous-traitant** : Fabricant de produits ou composants à la demande du titulaire suivant un cahier des charges (ex : plan,..). Le produit ou le composant appartient au titulaire qui en a la maîtrise
- **Titulaire** : Entreprise qui a reçu une notification de certification.
- **Titulaire multi-site** : Entreprises titulaires ayant plusieurs sites de production de produits certifiés

## **Annexe 2 : liste des laboratoires reconnus par FCBA**

---



## **Annexe 3 : Reconnaissance par FCBA des essais réalisés par un titulaire**

---

Pour bénéficier de cette prise en compte, l'entreprise titulaire de la Marque doit :

- Respecter les exigences qui s'inspirent de la norme NF EN ISO/CEI 17025 portant plus particulièrement sur les points suivants :
  - Compétence du personnel
  - Suivi des équipements
  - Documentation et enregistrements relatifs aux essais
  - Contrôle des résultats d'essais
  - Respect des protocoles d'essais et gestion des écarts
  - L'audit interne
  
- Se conformer aux modalités d'évaluation définies par FCBA.

Les dispositions de cette reconnaissance sont traduites dans un contrat établi entre l'entreprise titulaire et FCBA. Elles sont disponibles sur simple demande.

## Annexe 4 : Exemple de plan de surveillance Qualité

Le plan de surveillance, ou plan de contrôle, doit assurer la vérification, par le titulaire et/ou par ses fournisseurs :

- Des caractéristiques nécessaires des matériaux,
- De la bonne réalisation du produit certifié,
- Des performances du produit certifié.

Exigences sur les matières premières	<p>Réalisation de cahier des charges, avec renvoi aux normes courantes de la profession ou spécifications particulières du référentiel, ou propres au titulaire.</p> <p><b>Exemples :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Métal, fil d'acier : types d'acier, traitement de surface, etc..., aptitude particulière à la mise en œuvre (cintrage, pliage, emboutissage)</i></li> <li>- <i>Mousse : densité, déformation rémanente, dureté....</i></li> <li>- <i>Textile : résistance à la rupture, glissement des fils à la couture, etc...</i></li> </ul>
Contrôle réception des matières premières	<p>Les contrôles sont à définir selon l'incidence du critère sur la performance du produit certifié ou sur la réalisation de sa mise en œuvre, et selon la faisabilité du contrôle.</p> <p><b>Le contrôle peut comprendre :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Contrôles internes du fournisseur (PV d'essai), fourni à chaque livraison</li> <li>- Contrôles réception sur site (densité de mousses,...)</li> </ul> <p>Il s'ajoute au contrôle minimal de conformité de la commande sur les critères élémentaires (nature, dimensions, coloris, dates de péremption).</p> <p>Ces contrôles peuvent aussi être complétés par des essais externes en laboratoire tierce partie, à la demande du certificateur.</p>
Contrôles en cours de fabrication	<p>Les contrôles comprennent :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Les contrôles d'exécution des opérations : visuels, dimensionnels (par exemple avec un gabarit), généralement en autocontrôle, éventuellement complété par contrôle par sondage en cours de fabrication.</li> </ol> <p><b>Exemples :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Contrôle de découpe, de tenue de collage, de positionnement, équerrage, etc....</i></li> <li>- <i>Les contrôles de critères ayant une incidence directe sur les caractéristiques certifiées du produit doivent être enregistrés sur fiches de contrôle (et permettant la traçabilité des lots).</i></li> </ul> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Les contrôles de process, faisant intervenir des paramètres de réglages de machines (température, pression, temps) influant la performance du résultat et nécessitant des opérateurs qualifiés. Les consignes de réglages ou conduite de process sont définies dans des instructions sur poste. Les contrôles sont généralement destructifs.</li> </ol> <p><b>Exemples :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Contrôle réalisation des ressorts,</i></li> <li>- <i>Essai de décollement de pièces collées et/ou cousues. Ils sont complétés de contrôles de paramètres de pilotage du process,</i></li> <li>- <i>Viscosité et température de colle,</i></li> <li>- <i>Pression d'air d'alimentation des outils pneumatiques</i></li> </ul>
Contrôle final	<p>Vérification des critères d'aspect du produit          Marquage et identification, dont traçabilité éventuelle des lots          Définitions de règles d'emballage et de stockage.</p>

Les procédures du Plan de Contrôle font l'objet d'instructions référencées et mises à disposition des opérateurs chargés de les appliquer.